



UNIVERSIDAD ESTATAL “PENÍNSULA DE SANTA ELENA”

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

**“IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL
DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA: SANDY MICHELLE BORBOR RONQUILLO.

TUTORA: LIC. TANNIA AGUIRRE SUAREZ. MSC

LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE – 2017



TEMA:

**“IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL
DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO”**

AUTORA:

Sandy Michelle Borbor Ronquillo.

. TUTORA:

Lic. Tannia Aguirre Suarez. Msc

Resumen

El proyecto titulado “Identificación del perfil del turista como aporte al desarrollo de la comuna San Pedro” se basa en identificar el perfil del turista que visita la comuna haciendo uso de diferentes elementos de estudio para la elaboración de un diagnóstico que beneficie al desarrollo turístico del sector, para esto se recopiló información real por medio de encuestas y entrevistas a los involucrados que permitió que este proyecto tenga un resultado factible y positivo a la problemática actual. El estudio está relacionado con la identificación del comportamiento de los turistas a los servicios ofertados, por lo tanto, se concluyó que este estudio aporta al turismo comunal y se recomienda que se realice investigaciones de área para así mejorar e innovar mediante las necesidades que tiene el visitante.

Palabras Claves: Desarrollo turístico, perfil del turista, innovación.



TEMA:

**"IDENTIFICATION OF THE PROFILE OF THE TOURIST HOW TO
CONTRIBUTE TO THE DEVELOPMENT OF THE SAN PEDRO
COMMUNA"**

AUTHOR:

Sandy Michelle Borbor Ronquillo.

TUTOR:

Lic. Tannia Aguirre Suarez. Msc.

Abstract.

The project entitled "Identification of the profile of the tourist as a contribution to the development of San Pedro" is based on identifying the profile of the tourist that visits the commune making use of different elements of study for the elaboration of a diagnosis that benefits the tourist development of the Sector, for this real information was collected through surveys and interviews to those involved that allowed this project to have a feasible and positive result to the current problem. The study is related to the identification of the behavior of the tourists to the services offered, therefore, it was concluded that this study contributes to the communal tourism and it is recommended that area research be done to improve and innovate through the needs of the visitor.

Keywords: Tourism development, tourist profile, innovation.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor Guía del trabajo de titulación “IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO”, elaborado por la Srta. Sandy Michelle Borbor Ronquillo, egresada de la Carrera de Administración de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal 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, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Lic. Tannia Aguirre Suárez, MSc.
PROFESOR GUÍA.

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de titulación con el título de **“IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO”**, elaborado por **Sandy Michelle Borbor Ronquillo** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

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

Atentamente

Borbor Ronquillo Sandy Michelle.
C.C. No:2400086639

AGRADECIMIENTOS

La ayuda brindada por la familia es la motivación fundamental para realizar los objetivos trazados en la vida, es por esto que quiero agradecer a mis padres y a mis abuelos por su trabajo y esfuerzo por brindarme cada día la mejor educación, así también quiero destacar la ayuda que me brinda la comunidad de San Pedro por estar prestos a colaborar y a los docentes de la Carrera de Hotelería y Turismo por transmitirnos los conocimientos necesarios para poder la meta de obtener el título universitario.

SANDY.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico de manera especial a Dios y a mis padres por motivarme cada día a ser una mejor persona y a permanecer constante en mis objetivos para concluir mi carrera universitaria, a mis abuelos por ser la guía en los valores inculcados y brindarme siempre las palabras correctas de aliento para no desfallecer, a mi hermana por la confianza que me brinda cada día de ser siempre mejor y sobre todo ser un buen ejemplo y creer en que todo lo que quiero obtener en esta vida puedo lograrlo.

SANDY.

TRIBUNAL DE GRADO

.....
Ing. Linda Nuñez Gualé, MSc.
DECANA (e) DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

.....
Lcda. Efrén Mendoza Tarabó. Msc.
DIRECTOR DE CARRERA
HOTELERÍA Y TURISMO

.....
Lic. Tannia Aguirre Suarez. Msc.
PROFESORA TUTORA

.....
Lic. Narcisa Vásquez Farfán. Msc.
PROFESORA DE ÁREA

.....
Ab. Brenda Reyes Tomalá, Msc.
SECRETARIA GENERAL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1 REVISIÓN DE LA LITERATURA	5
1.2 DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS	6
1.3 FUNDAMENTOS SOCIALES Y LEGALES.....	15
1.3.1 FUNDAMENTOS SOCIALES	15
1.3.2 FUNDAMENTO LEGAL.....	16
CAPÍTULO II	17
MATERIALES Y MÉTODOS	17
2.1 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	20
2.3.1 POBLACIÓN:.....	20
2.3.2 MUESTRA:	21
2.4 DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS	22
2.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	22
CAPÍTULO III	23
RESULTADOS Y DISCUSION	23
3.1 ANÁLISIS DE DATOS.....	23
3.1.1 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS.....	23
3.1.3 ANÁLISIS DEL CONTENIDO	48
3.2 LIMITACIONES	53
3.3 RESULTADOS.....	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	24
GLOSARIO	25
ASPECTOS LEGALES	35
FOTOS	36

Índice de tablas

Tabla 1 Género.....	32
Tabla 2 Edad.	33
Tabla 3 Lugar de Procedencia.....	34
Tabla 4 Nivel de Estudio.....	35
Tabla 5 Profesión.	36
Tabla 6 Nivel de Ingresos.	37
Tabla 7 Motivo del Viaje.	38
Tabla 8 Personas con las que viaja.....	39
Tabla 9 ¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?.....	40
Tabla 10¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?.....	41
Tabla 11 ¿Qué tipo de actividades busca usted en la comunidad?	42
Tabla 12 ¿Ha consumido usted alguno de estos productos?	43
Tabla 13 Califique los servicios Mencionados.	44
Tabla 14 ¿Cómo considera los precios de los servicios consumidos?	45
Tabla 15 ¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?	46
Tabla 16 ¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comunidad?.	47
Tabla 19 Cronograma.	29
Tabla 20 Presupuesto.	31

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Genero.....	32
Gráfico 2 Edad.	33
Gráfico 3 Lugar de referencia.	34
Gráfico 4 Nivel de Estudio.	35
Gráfico 5 Profesión.	36
Gráfico 6 Nivel de Ingresos.	37
Gráfico 7 Motivo del Viaje.	38
Gráfico 8 Personas con las que viaja.	39
Gráfico 9 ¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?	40
Gráfico 10 ¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?.....	41
Gráfico 11 ¿Qué tipo de actividades busca usted en la comunidad?	42
Gráfico 12 ¿Ha adquirido ud. alguno de los servicios antes mencionados?	43
Gráfico 13 Califique los servicios Mencionados.	44
Gráfico 14 ¿Cómo considera los precios de los servicios consumidos?	45
Gráfico 15 ¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?	46
Gráfico 16 ¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comunidad?	47

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Población.....	20
Cuadro 2 Involucrados.....	26
Cuadro 3 Matriz de Consistencia.....	27
Cuadro 4 Variable Independiente.	28
Cuadro 5 Variable Dependiente.....	29

Índice de Fotos

Foto: 1 Entrevista a los directivos de las Cabañas.....	36
Foto: 2 Entrevista a los dueños de las Cabañas.....	36
Foto: 3 Entrevista a los Parapentistas.....	37
Foto: 4 Entrevista a los Turistas.....	37

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se quiere realizar la “Identificación del perfil del turista como aporte al desarrollo de la comuna San Pedro” para así conocer sus necesidades y adaptar los servicios; Según (Mozquera, 2015) en su trabajo PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA ISLA SANTAY hace referencia a que este tipo de estudios es necesario de realizar para aprovechar el potencial turístico de una comunidad como en este caso sería San Pedro, por esto es preciso insistir que se debe realizar este trabajo de investigación por el nivel de aporte que brindaría a la comunidad, de manera que ayudaría a la realización de mejoras en el sector turístico y de la misma manera a los entes principales a tener una idea más clara de que es lo que el turista busca en este sector, además con esta base las autoridades pertinentes pueden comenzar con el trabajo de implementación que beneficiaría de manera significativa a que ésta comunidad siga teniendo acogida, y es aquí cuando surge la pregunta que definirá la investigación: ¿De qué manera influye el desconocimiento del perfil del turista al desarrollo turístico de la comuna San Pedro?

Con ésta pregunta establecida el propósito general de la investigación es: Identificación del perfil del turista de la comuna San Pedro haciendo uso de diferentes elementos de estudio para la elaboración de un diagnóstico que aporte al desarrollo turístico comunitario; Mientras que las tareas científicas que se ha considerado para este proyecto se orientan a ser realizables y verificables debido a que cumplen un rol importante en la comprensión de este trabajo por el aporte al cumplimiento de la idea principal y explica de manera clara lo que pretende lograr la investigadora:

-) Fundamentos teóricos basados en estudios que ayudan a conocer cuáles son los parámetros que aportan de manera esencial a la investigación.
-) Recolección de información relevante sobre el perfil del visitante que beneficie a la comunidad y nos ayude a conocer sus intereses.
-) Aplicación de sugerencias que beneficien a la comunidad mediante los resultados del estudio del perfil del turista.

El estudio del perfil del turista es uno de los mayores referentes para lograr el progreso de cambio y mejora de una comunidad, debido a que de ellos depende la implementación y el desarrollo del sector turístico local. El turismo es cambiante y es por esta razón que hasta el mínimo estudio de seguimiento que se realice, va a ayudar a que un sector que está conociendo este mercado se adapte a las exigencias y a las necesidades.

Dado que el cabildo desconoce sobre el perfil del visitante se ha provocado que los gobiernos seccionales como el municipio no invierta y apueste por esta comunidad en el ámbito turístico, es por esto que no se han realizado ningún tipo de estudio y no se tiene mucha información sobre el progreso en este ámbito, así también debido al descuido de las necesidades del turista, ha conllevado a que los lugareños sigan ofreciendo los mismos productos y servicios que en sus inicios logrando así ser monótonos y poco innovadores, en la comuna San Pedro se puede evidenciar que los servidores turísticos no conocen al visitante y es por esta razón que es necesario realizar la investigación sobre la identificación del perfil del turista para aportar al desarrollo turístico de la comunidad.

En cuanto al tipo de investigación se puede determinar que es una investigación descriptiva con idea a defender la cual determina que, con la identificación del perfil del turista se puede lograr el desarrollo turístico de la comuna San Pedro, esta idea es cualitativa debido a que vamos a describir de manera específica los datos obtenidos por medio de los métodos empíricos (entrevista y encuesta) aplicados en la investigación, un aspecto clave de este tipo de estudio es el impacto que puede generar en la comunidad si se trabaja según los efectos que este brinde.

El contenido de este trabajo se basa en información relevante sobre el tema a investigar, es por eso que se expone un resumen de cada capítulo para brindar una idea inicial.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO; este capítulo detalla la revisión de la literatura, desarrollo de las teorías y conceptos, fundamentación social y legal aplicada en el trabajo de investigación de “Identificación del perfil del turista para el desarrollo de la comuna San Pedro”.

CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS; en este capítulo se define los tipos de investigación, métodos de investigación, diseño de investigación y diseño de recolección de datos aplicados en este trabajo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN; este capítulo contiene el análisis de los datos, limitaciones y los resultados del estudio realizado mediante entrevistas y encuestas aplicadas a los turistas, población y cabildo comunal.

Por lo consiguiente el modelo empleado para analizar los problemas detectados en esta investigación nos determina que el tema “Identificación del perfil del turista para el desarrollo de la comuna San Pedro”, contiene las siguientes variables:

) **Variable Independiente (ver cuadro N°2 en anexos)**

Identificación del perfil del turista

) **Variable Dependiente (ver cuadro N°3 en anexos)**

Para el desarrollo de la comuna San Pedro.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 REVISIÓN DE LA LITERATURA

(Doria, 2016) se basa en una recopilación de trabajos sobre del desarrollo turístico comunitario, en el que se consideran zonas rurales a nivel Latinoamérica que a través del turismo han obtenido grandes avances, dicha síntesis fue realizada en Colombia, en el 2015, con bases en recopilación de datos bibliográficos para sustentar su trabajo en el crecimiento de los pueblos por medio del estudio turístico, los cuales dieron como resultado un aporte positivo a las zonas estudiadas.

Si tomamos como referencia el trabajo de Doria se puede patentar que es importante conocer cómo puede afectar un estudio al desarrollo de una comunidad, en este caso la comuna de San Pedro obtendrá un beneficio ya que influye de manera positiva impulsando el cambio por medio del cumplimiento de las necesidades del turista; El desarrollo comunitario en base al turismo es encaminar a una población a aprovechar los recursos naturales y culturales teniendo en cuenta que estos deben perdurar a través del tiempo y generar recursos económicos, esto gracias a la planificación y el estudio de las necesidades para poder adaptarse al medio y ser preferencia en un mercado, así también podemos crear competitividad entre sectores haciendo que los gobiernos seccionales se interesen en desarrollar planes para fortalecer la economía mediante el turismo.

(Denisse Aguirre, 2013), este estudio fue basado en la determinación del uso turístico de los servicios ofrecidos en la comuna San Pedro y así determinar el potencial que tiene este lugar como destino turístico; fue realizado en la comuna antes mencionada, la cual obtuvo como resultados determinantes que benefician el desarrollo de este trabajo de investigación como lo son datos preliminares del perfil

del visitante y el nivel de satisfacción de los productos turísticos ofertados y consumidos de esta manera también se obtuvo los datos para sacar la muestra debido a que obtuvieron una base de datos de los visitantes.

Este trabajo es un ejemplo básico para direccionar o tener un mejor enfoque al momento de realizar la investigación debido a que tiene las pautas preliminares de un estudio de campo con su análisis respectivo sobre nuestros puntos claves que son el perfil del visitante en la comunidad, así también podemos rescatar el impacto que ha generado la actividad turística en la sociedad beneficiada, uno de estos impactos es la generación de empleos con el expendio de alimentos en el sector “Playita Linda” y con el impulso de realizar una nueva actividad en los deportes extremos por las laderas existentes en la zona y que los parapentistas sean nativos de la comunidad gracias a que se formó una escuela de pilotos.

El estudio previamente mencionado da a conocer que la mayoría de los visitantes encuestados son del género masculino y que tienen una edad promedio de 18 a 40 años, todos con estudios universitarios o posgrados y provienen de la ciudad de Guayaquil y Quito, con un salario no menor a 500 dólares; en cuanto al nivel de satisfacción el aporte de este trabajo es que las personas encuestadas conocen los productos que se ofertan y los han consumido y opinan que el servicio de alimentación es muy bueno al igual que el servicio de deportes extremos, pero sin embargo no cumple con sus expectativas debido a que carece de ciertos otros servicios que serían de gran beneficio para complementarlos y así ser reconocidos y poder competir con otros destinos.

1.2 DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS

IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA

1.2.1 Turista

El turista es el eje central del turismo y según (OMT, 2007) “Un turista es aquel visitante que pernocta en un lugar”, es por esto que es importante determinar el

concepto del mismo para saber cuáles son sus necesidades y que es lo que busca de un sitio turístico. Un turista es la persona que se traslada de un punto geográfico hasta otro punto geográfico que no es su lugar habitual y permanece en el por más de 24 horas.

El turista es parte importante debido a que el desplazamiento de las personas genera el desarrollo del lugar, ya que no solo consumen atracciones si no también generan la economía de un sector por el consumo de diferentes necesidades como es la alimentación o pernoctar en un lugar seguro, es por esta razón que el estudio del turista que llega a la comunidad de San Pedro nos va ayudar a determinar qué es lo que busca de la misma y a saber cuáles son sus expectativas y así mismo a determinar qué es lo que podemos implementar para su comodidad y satisfacción.

1.2.2 Tipos de turista

Se puede decir que no existe una clasificación específica sobre los tipos de turistas porque esta se la puede clasificar de diferentes maneras como:

1.2.2.1 Tipos de turistas según su nacionalidad: se puede encontrar turistas locales, nacionales y extranjeros.

1.2.2.2 Tipos de turistas según los destinos que visita:

-) Turista de sol y playa o convencional: Es el tipo de turista que busca áreas de relajación y recreación en sitios costeros específicamente en las zonas donde existen playas.
-) Turistas culturales: Es aquel turista que gusta de conocer la historia de un lugar, para lo cual visita museos y monumentos que reflejen un valor histórico.
-) Eco turistas: También denominados turistas rurales son quienes buscan el contacto directo con la naturaleza y para esto buscan espacios en el campo

donde pueden conocer sobre la flora y fauna del lugar además de admirar el paisaje.

-) Turistas religiosos: Estos tienen como razón fundamental la fe, se trasladan a diferentes lugares para realizar peregrinaciones, visitas a las iglesias, conferencias pastorales, entre otras.
-) Turistas gastronómicos: Se trata de aquellos turistas que gustan de consumir platillos que representen al lugar que visitan.
-) Turistas aventureros: También llamados turistas deportivos son quienes tienen como objetivo principal la realización de una actividad relacionada con explorar o realizar deportes extremos.

Los tipos de turistas dependen mucho de los gustos y preferencias del viajero es por esto que se determina que existen diferentes tipos debido a que antes de viajar escogemos como viajar, donde viajar y que actividades hacer y todo esto influye para poder clasificarlos.

1.2.3 Turista internacional

Se denomina turista internacional aquella persona que realiza un viaje fuera de su país habitual y está interesado por conocer el lugar escogido, este tipo de visitante se interesa por la cultura, en especial costumbres, tradiciones y formas de vida; por esta razón es necesario fomentar investigaciones para conocer sus necesidades, debido a que este genera el desarrollo del lugar que visita ya que no buscan lucrarse sino más bien el bien común.

Un turista internacional es desarrollador de ideas ya que siempre busca la mejora del lugar que visita, según (Tapia, 2015) en su artículo del diario el comercio

manifiesta que nuestro país está enfocado en el turismo y que gracias a esta iniciativa el turista extranjero nos visita, además se ha determinado que este promueve el turismo en el lugar que visita debido a que cuando retorna a su país habitual genera comentarios positivos, es un apoyo fundamental para el desarrollo turístico de una comunidad debido a que es más exigente en sus necesidades.

1.2.4 Turista nacional

El turista nacional es aquel que viaja a destinos dentro del país en que reside, según (COMERCIO, 2015) el turista nacional es aquel que recorre los lugares más representativos de su país debido a que quiere conocer más de la cultura que lo rodean, este tipo de turista se desplaza por pocos días y por lo general no hace uso de muchos servicios debido a que regularmente se hospeda en casa de familiares o amigos.

Estudiar a los turistas nacionales es de gran importancia debido a que ellos son los que podemos atraerlos de manera más fácil y rápida para el consumo de los atractivos, además se puede saber en este estudio cuáles son las expectativas sobre su propio país y sobre los atractivos que más llaman su atención, así mismo podemos conocer en qué tiempo prefieren viajar y por qué razón, además de que nivel social es el turista más frecuente y cuáles son los servicios que más consumen, para la Comuna San Pedro es de vital importancia conocer estos datos sobre sus visitantes nacionales debido a que si este es frecuente, sería importante trabajar en su satisfacción, nivel de consumo y frecuencia.

1.2.5 Turista local

Turista local hace referencia a las personas autóctonas del atractivo debido a que según (OMT, 2007) dice que un turista local es una persona que vive en el mismo lugar donde se encuentra el atractivo y que está interesado en visitarlo, si bien este

tipo de turista no genera un gran rubro en el consumo de servicios hoteleros si genera en otros ámbitos como alimentación o transporte, además aporta con su perspectiva de los lugares que se están desarrollando.

Se lo conoce también como excursionista debido a que no realiza muchos consumos y habitualmente solo está de paso por el atractivo, aunque su frecuencia puede ser regular su aporte a un estudio de identificación del perfil y nivel de satisfacción del turista es necesario siempre busca nuevos espacios y emite un criterio sincero sobre lo que consume, es exigente y busca espacios agradables y no muy saturados.

1.2.6 Perfil del turista

Es el estudio pertinente a la persona denominada turista, en el cual los interesados por conocer quiénes son, que buscan y porque escogieron este lugar realizan una investigación en donde se enfocan específicamente en determinar qué es lo que buscan del lugar escogido para visitar, el nivel de satisfacción de los servicios; independientemente que sea un turista extranjero, nacional o local el perfil del turista se basa en conocer los aspectos que lo caracterizan en su viaje como los motivos, las expectativas, los aspectos sociodemográficos como: nacionalidad, edad, con quien viaja, etc. y los aspectos socioeconómicos.

Cuando se estudia estos aspectos fundamentales como son los sociodemográficos y socioeconómicos queremos determinar qué tipo de turista estamos recibiendo y que estamos ofreciendo a cambio, este estudio del perfil del turista es necesario para la comunidad de San Pedro debido a que recibe una considerable demanda de su

servicio denominado PARAPENTE y CABAÑAS COMEDOR “PLAYITA LINDA”.

1.2.7 Necesidades del turista

Las necesidades del turista es un gran cuestionamiento a nivel mundial debido a que es un aspecto cambiante constantemente y que lo determina el turista según las actividades que este va a realizar, (Gallegos, 2010) en su blog de twitter como prestador de servicios manifiesta que en la actualidad las necesidades turísticas son definidas como experiencias debido a que el visitante busca nuevas actividades y no solo un atractivo que se denomine “bonito”.

El turista busca satisfacer sus necesidades y expectativas con el atractivo que elige para disfrutar del destino, el estudio de las necesidades del turista ha provocado que otras comunidades se desarrollen favorablemente en este ámbito siendo así que es necesario diseñar servicios y productos según estas necesidades percibidas, el potencial turístico que tiene la comuna San Pedro puede generar un giro positivo con este estudio.

1.2.8 Servicios turísticos

Según (sites, s.f.) “Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.”

Se denomina servicios turísticos a la asistencia que brindan en un destino para cubrir las necesidades del visitante, además son el complemento de las actividades debido a que un atractivo que no brinde o cubra los requerimientos básicos es un destino incompleto, entre los principales servicios tenemos:

-) **Servicio de alojamiento:** este servicio es la acción de brindar un lugar seguro donde las personas puedan descansar generalmente en la noche mientras viaja o vacaciona.

-) **Servicio de transporte:** es aquel principal para que las personas puedan llegar al destino, por esta razón el servicio de transporte turístico es aquel permite trasladarse a las personas de un destino a otro o desde su lugar habitual a el atractivo objetivo.

-) **Servicio de restauración:** considerado como servicio complementario para cubrir las necesidades básicas del turista, se basa en ofrecer alimentación a cambio de un valor económico, la oferta gastronómica varía según la tradición de cada pueblo.

-) **Servicio de información:** este servicio es el más importante debido a que brinda una respuesta al desconocimiento de un turista, además gracias a esto podemos dar a conocer los lugares más relevantes de un sector.

DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO.

1.2.9 Desarrollo turístico

Según (Christina, 2008) en su tesis de posgrado cita a PEARCE “El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, además puede incluir los efectos asociados tales como la generación de empleos y la generación de ingresos”

El desarrollo turístico se basa en promover y aportar al crecimiento de un destino, conservando la cultura y el medio ambiente, el turismo es un generador de ingresos constante si se logra obtener la atención del turista debido a que cuando ingresa al país genera movimiento económico, además podemos constatar que la industria hotelera por más pequeña que sea crea oportunidades de trabajo en diferentes ámbitos de manera flexible.

La actividad turística logra en la actualidad fortalecer a los pueblos económicamente y de manera cultural es por esta razón que el desarrollo de los mismos es fundamental para confortar la autoestima de los pueblos, siendo esto un beneficio para generar variedad de productos que los represente, el desarrollo turístico se enfoca en posicionar un destino en el mercado haciendo que este marque su identidad generando beneficios sociales y económicos.

1.2.10 Desarrollo socioeconómico

El desarrollo socioeconómico es un proceso en el cual el resultado principal es mejorar la calidad de vida para las personas que conforman un país, para que esto funcione es necesario utilizar los recursos del planeta de manera consiente para que estos generen beneficios en tiempo presente y futuro, un desarrollo socio

económico efectivo se basa en la sustentabilidad de los recursos y en su conservación.

En el ámbito turístico se puede decir que el desarrollo socioeconómico es el desarrollo de los destinos turísticos, de manera que este genere un beneficio y brinde estabilidad económica y social para mantener la calidad de vida de las poblaciones que estén inmersas en esta actividad, este desarrollo pone ajustes beneficiarios para las dos partes involucradas como son del destino con el manejo de los atractivos y su conservación y a la población con la generación de ingresos, además de la mejora de calidad de vida parte fundamental también es el turista que es quien se encarga de hacer que este destino sea visitado y elegido por sobre otras comunas de la ruta del sol.

1.2.11 Desarrollo local

El desarrollo local está definido como la identificación y aprovechamiento de los recursos que tiene un lugar determinado; estos recursos pueden ser naturales, culturales o sociales y se los consideran potencialidades para generar recursos económicos a la sociedad debido a que este está orientado a mejorar la calidad de vida de la población mediante el aprovechamiento adecuado de los recursos existentes.

Esta actividad busca el bienestar de las personas que conforman este recurso, es por esta razón que se enfoca en el emprendimiento de nuevas ideas de desarrollo, para la comunidad de San Pedro es necesario determinar el desarrollo local como uno de sus fuertes debido a que mediante la implementación de diferentes proyectos han

mejorado la calidad de vida de los habitantes y así también se han direccionado a desarrollar el turismo aprovechando los recursos naturales que esta comunidad siempre ha tenido.

1.3 FUNDAMENTOS SOCIALES Y LEGALES.

1.3.1 FUNDAMENTOS SOCIALES

Se fundamenta a nivel social porque el estudio se realiza a los servidores turísticos y a los visitantes, ambas partes estrictamente fundamentales debido a que se debe manejar información que beneficie al desarrollo comunitario y al cumplimiento de las necesidades de los demandantes de los productos turísticos.

El aspecto social es uno de los factores que se ve beneficiado u afectado al momento de realizar un trabajo de investigación debido a que se palpa la realidad situacional del elemento estudiado, en este caso la Comuna San Pedro es nuestro objetivo en el ámbito turístico, con esto conoceremos los distintos aspectos que giran alrededor de la realidad comunitaria.

El estudio del perfil del turista está relacionado directamente con conocer a las personas que visitan la comunidad y medir el nivel de agrado que estos tienen al consumir los productos ofertados, con esta investigación la comunidad se puede beneficiar debido a que podrá adaptarse a las nuevas tendencias del mercado y a los gustos y preferencias del visitante así también tendrá la potestad de analizar cuáles son las fallas que no les están permitiendo mantener su nivel de visitantes y crear nuevas estrategias para acaparar un mayor número de turistas.

El beneficio que el estudio logrará es mantener en el mercado los productos con el conocimiento de que se puede brindar un mejor servicio al hacer que el turista encuentre los productos necesarios para cubrir sus necesidades y complementarlas debido a que nos brinda una idea básica para gestionar mejoras en las áreas turísticas.

1.3.2 FUNDAMENTO LEGAL

Las bases legales del trabajo de investigación se fundamentan principalmente en la ley de turismo en el cual podemos resaltar el art 4 del capítulo 1 que se enfoca en el desarrollo de las actividades de manera sostenible para dinamizar la economía, calidad de vida de los habitantes y el mejoramiento de la satisfacción de los visitantes, debido a que en sus diferentes literales A, b, c y g defiende la actividad como iniciativa comunitaria, así también la protección al turista y la conciencia al brindar los productos y el incentivo del turismo interno, siendo estas bases fundamentales para nuestro estudio que se enfoca en conocer al turista y promover el desarrollo y creación de los productos turísticos, también el reglamento general de la ley de turismo en el capítulo 5, el art 45 especifica quienes pueden ejercer la actividad turística resaltando que el aporte brindando de este artículo a la investigación es conocer específicamente como generar o fomentar en la comunidad el desarrollo turístico y socioeconómico mediante el interés de los pobladores por implementar actividades o infraestructura.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 TIPOS DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación científica es descriptiva y fue basada en un propósito aplicado al nivel de estudio cualitativo y descriptivo es decir se basó en los hechos reales.

2.1.1 Investigación descriptiva:

Para una mejor comprensión al problema detectado la investigación descriptiva ayuda a conocer la situación actual de la comunidad de San Pedro a través de la descripción de las preferencias del turista para el análisis de los datos, debido a que se necesitaba recabar información; El proyecto se enfocó en las entrevistas, encuestas y las observaciones en el sitio escogido “Comuna San Pedro” específicamente en el área del parapente y playita linda ya que son los puntos específicos donde se realiza el turismo; El estudio descriptivo además ayudo conocer el perfil del turista que llega a la comuna y sus necesidades básicas, con esto la comunidad tiene una base para poner en marcha planes de mejoras e implementación así también de capacitación para los servidores turísticos, además se permitió averiguar cuáles eran los conocimientos que tenían los servidores turísticos sobre el perfil del turista lo cual resulto ser muy básico o nulo y así también sobre las preferencias al momento de haber consumir los productos ofertados.

2.1.1 Investigación cualitativa:

Dicha investigación destacó los aspectos fundamentales de la problemática, y así mismo ayudó a enfocar los procedimientos adecuados para su direccionamiento, gracias a la aplicación de este tipo de investigación, se pudo determinar las variables identificando causa-efecto es decir respuesta y análisis de cada determinante de la problemática, se consideró que es factible llevar a cabo este proyecto de investigación para así tener un vínculo con la comunidad y conocer la realidad situacional de cada sector como investigadores.

El desconocimiento del perfil del turista es lo que provoca consecuencias al futuro de muchos destinos como en este caso la Comuna San Pedro al desconocer estos factores importantes está estancado y no apuesta por la innovación y mejoras de los productos, además es un estudio situacional real que permite adaptarse al entorno y exigencias actuales a nivel turístico.

2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los métodos permitieron direccionar el trabajo debido a que nos ayudó en el análisis de los datos y a encaminar la investigación a los objetivos planteados y a la respuesta de la formulación del problema.

2.2.1 Métodos teóricos:

Método inductivo y deductivo

Se tomó en consideración la aplicación de este método ya que este procedimiento se

involucra en todos los aspectos dentro del campo de la investigación, en este caso, permitió advertir y patentar por escrito nuestra problemática, además este método nos ayudó a tener un contacto directo con todas las directrices del proyecto como es el turista de la comuna san pedro, tener contacto con los involucrados fue el objetivo de la investigación debido a que sin este sería un supuesto de información, por lo tanto la aplicación de este método fue de gran ayuda porque brindo facilidad de direccionamiento de que se pretendía saber realizando las encuestas y entrevistas para llegar al fondo de lo que determino el perfil del turista al momento de tabular la información.

2.2.1.1 Método Inductivo:

Se dio por este método porque observamos las acciones y reacciones tanto de los turistas como los que brindan el servicio en la comunidad, donde analizamos y clasificamos los hechos y conceptos a través de lo antes mencionado con el fin de lograr el proyecto de investigación.

2.2.1.2 Método Deductivo:

Este método permitió analizar el proyecto de investigación teniendo como eje central el turista e identificar el perfil idóneo y real para esta comunidad debido a que observamos el objeto a estudiar para poder explicar la realidad en comparación con lo que se creía. Estos métodos se basan en la experimentación y en el contacto con el objeto a estudiar por lo tanto se obtiene un análisis de las vivencias en el campo.

2.3.2 Métodos empíricos:

2.2.1 Encuesta y entrevista:

Estos métodos nos permitieron realizar el estudio en el campo y así verificar si nuestra investigación cumplió o no con su cometido, la encuesta fue aplicada a los turistas para así determinar el perfil del mismo y su nivel de satisfacción de los servicios consumidos y las entrevistas a los directivos y dueños de establecimientos de servicios turísticos en la comunidad.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN:

Para la investigación se determinó que nuestra población de estudio fue el turista como enfoque principal, el cabildo de la Comuna como representantes de la población y los servidores turísticos locales, como la comunidad en la actualidad no ha realizado un estudio del número de visitantes se tomó en consideración el número de comuneros.

Cuadro 1 Población.

POBLACIÓN	#
Turistas anuales	9700
Asociación Playita Linda	12
Asociación Parque Parapente	12
Cabildo	5
Total	9729

*Fuente: Comuna San Pedro
Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.*

2.3.2 MUESTRA:

La muestra es una pequeña parte de la población estudiada. La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población.

Para el presente proyecto se consideró una muestra por conveniencia en la cual constatamos 9729 actores principales de esta investigación los cuales nos permitirán obtener una referencia del número de encuestas a realizar.

Los elementos a considerar son:

-) N= Tamaño de la población
-) n= Tamaño de la muestra
-) Z2= Valor z para un nivel de confianza del 95%
-) e2= Porcentaje de error
-) p= Probabilidad de éxito
-) q= Probabilidad que no se consiga el éxito

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(E)^2(N - 1) + Z^2 P Q}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(9729)}{0.08^2(9729 - 1) + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{9343,7316}{63.2196}$$

$$n = 147.79$$

$$n = 148$$

2.4 DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS

2.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó las siguientes técnicas de investigación de recolección de datos:

2.4.1.1 TÉCNICAS

- **Encuesta:** por medio de las encuestas se obtuvo información real, debido a que se conoce al turista que visita la comuna San Pedro.

- **Entrevista:** permitió tener un contacto con el cabildo comunal de San Pedro y conocer cuáles son sus bases para trabajar en el turismo comunitario, así también conocimos a los actores del sector como son los dueños de cabañas e integrantes del grupo de parapentistas.

2.4.1.2 INSTRUMENTOS

- **Cuestionario:** En este caso permitió establecer parámetros en las preguntas, es decir, se pudo conocer respuestas concretas sobre el perfil del turista, de esta misma forma se aplicó un cuestionario para dialogar con el cabildo y plantear las preguntas concretas que beneficien a la investigación.

- **Guía de entrevistas:** ayudó a establecer una conversación abierta con los prestadores de servicios y el cabildo, de esta manera conocimos las expectativas sobre el proyecto con las personas que están inmersas en el sector turístico

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 ANÁLISIS DE DATOS

3.1.1 ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Las siguientes preguntas fueron realizadas a los grupos inmersos en el sector turístico el cual consta de los grupos denominados “Parapente”, Cabañas comedor “Playita Linda” y también al cabildo comunal que cursa este año en la Comuna San Pedro.

1. ¿Qué características tiene el turista que visita la comunidad?

Cabildo:

El criterio emitido por el cabildo de la localidad de San Pedro mencionan que los turistas que visitan esta localidad son de dos características, la primera es que son grupos familiares que llegan por los productos que se ofrecen pero también es que también son personas jóvenes que buscan de actividades recreativas para dicha edad, cabe mencionar que este nuevo cabildo aún no tienen la experiencia dentro de la gobernanza, más sin embargo mencionan que por todos los atributos que posee el turismo se puede desarrollar la actividad con facilidad.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

El Sr. Gustavo Vicuña y la Sra. Cinthya Salinas son las dos personas encargadas de la administración diaria de esta actividad, ellos nos manifestaron que entre las

características que ellos conocen se puede destacar la clase social que son de un nivel de medio a alto y que provienen de diferentes lugares del país. Así también manifestaron que no solo es un turista joven si no de todas las edades que buscan divertirse en sus ratos de ocio.

) Pilotos de parapente:

El grupo compuesto por 10 personas no todos tienen conocimientos sobre las características del turista al que ellos asisten, lo poco que sabían es que son de diferentes lugares, además de las diferentes edades sabían que buscan divertirse y tener un momento de adrenalina con este deporte.

Grupo cabañas “Playita Linda”

Este grupo es el que mayor tiempo tiene ofreciendo el servicio al turista que llega a la comunidad, por lo tanto, a pesar del tiempo que tienen solo manifestaron que son grupos familiares de clase media y que vienen de ciudades como Guayaquil, Loja y Cuenca; entre otras características es que son personas activas que disfrutan del sol y de la gastronomía del sitio, así como de realizar la actividad del parapente.

2. ¿Según su percepción la actividad que ejerce beneficia el turismo en la comuna?

Cabildo:

Según el cabildo la actividad turística que se realiza en la comuna si beneficia a las personas de la misma, pero que al momento este beneficio es personal debido a que las ganancias son para cada uno de los dueños de las cabañas y en el caso del parapente reciben un aporte mínimo por cada vuelo realizado.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

Según los controladores de vuelos esta actividad turística si beneficia cierta parte de la comunidad, pero de manera muy personal a los pilotos debido a que son nativos. Así mismo a ellos que reciben un sueldo como servidores y a los parapentistas.

) Pilotos de parapente:

La opinión que los pilotos emiten es que ellos consideran que la actividad que se realiza si genera ingresos los cuales se reparten en el aporte a la comuna las personas que trabajan de controladores, los ayudantes también llamados anclas que ayudan a elevar las velas y a equipar a los turistas, así mismo se benefician las personas que tienen negocios cerca del lugar.

Grupo cabañas “Playita Linda”

Este grupo manifestó que esta actividad de expender alimentos típicos de la comunidad si beneficia al turismo debido a que la gastronomía local atrae al turista, genera ingreso para las familias que trabajan en la actividad y así también genera empleo para las personas que ayudan en los establecimientos como en la cocina o en el parqueadero.

3. ¿Según su criterio como percibe el turista los servicios ofertados?

Cabildo:

Según los conocimientos que tiene el cabildo sobre el turista manifestaron que el turista tiene un nivel de aceptación alto si hablamos del servicio de parapente, pero

si se habla del servicio de alimentación consideran que es bueno y regular por lo tanto se tiene al deporte extremo como el punto fuerte del turismo.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

Gustavo Vicuña tiene una relación muy estrecha con el visitante debido a que muchos son frecuentes, es por esta razón que menciono que el turista tiene un nivel de percepción es alto por la experiencia y la amabilidad de los pilotos que trata de brindar un servicio de calidad.

) Pilotos de parapente:

El nivel de aceptación percibido por los contactos directos con el turista es alto debido a que la experiencia que se llevan es buena por la adrenalina del deporte, además del lugar panorámico que tiene es considerado complementario debido a que por los miradores atrae la curiosidad del turista.

Grupo cabañas “Playita Linda”

Los integrantes de este grupo manifestaron que a pesar de no tener amplios conocimientos en el área se esfuerzan por dejar satisfecho al turista y verdaderamente cubren esta expectativa y logran su cometido al recibir buenas críticas del servicio que brindan.

4. ¿Cuáles son los problemas percibidos por el consumidor al momento de ofrecer el servicio?

Cabildo:

En el manifiesto del cabildo dieron a conocer que los problemas percibidos son en relación al servicio al cliente, debido a que las personas inmersas en este sector no

se capacitan, esto es notable en las dos actividades debido a que no saben interactuar al no conocer este tipo de métodos.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

Entre los problemas mencionaos se destacó que las actividades son las mismas y los turistas buscan la innovación, además en cuanto a infraestructura los turistas se quejan porque el acceso no es bueno, además no tienen opciones de poder consumir algún producto como alimentación o snacks.

) Pilotos de parapente:

Al manifestar los problemas se consideró que el turista no tiene una buena vía de acceso al lugar debido a que la subida al cerro está deteriorada, además de las condiciones climáticas que en ocasiones no permite que se realice la actividad, pero esto no depende de ellos, además también en cuanto al consumo no tienen muchas opciones y esto también es considerado un problema. También se supo mencionar que un factor que juega en contra es la falta de señalética debido a que los turistas se confunden y se dirigen a la comunidad de San Pablo y deben retornar.

Grupo cabañas “Playita Linda”

En el manifiesto que brindaron los servidores de alimentos el problema mencionado fue la falta de agua y el acceso a las duchas debido a que en el área existe un baño público, pero por falta de agua no funciona; este problema a toda la comunidad y por ende el turista que busca disfrutar de la playa no tiene donde enjuagarse.

5. ¿Según su criterio de que manera el gobierno comunal fomenta el turismo?

Cabildo:

Este nuevo cabildo está apostando por el progreso de la comunidad es por esta razón que trabaja para convertirse en un referente del turismo comunitario, por esta razón pretende fomentar el turismo familiar teniendo como referencia la comunidad de Baños De Agua Santa ubicado en la serranía ecuatoriana. Al referirse al progreso supo manifestar que primero trabajara en lo que es área del parapente en la reconstrucción del lugar e implementación de nuevas actividades, así mismo de nuevos equipos.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

El gobierno comunal tiene nuevos proyectos que van a realzar el lugar supo manifestar Cinthya Salinas por lo cual este grupo se siente beneficiado y en este gobierno por el trabajo que se pretende realizar.

) Pilotos de parapente:

Según los pilotos el gobierno comunal no ha realizado ningún tipo de fomentación, pero en este año con el cambio de sus mandatarios se ve nuevas miras de progreso con lo cual se tiene altas expectativas a con las actividades.

Grupo cabañas “Playita Linda”

“El gobierno comunal no se preocupa por el turismo” fue la frase más mencionada debido a que estos no han realizado ningún cambio u acondicionamiento que pueda generar más fuente de ingreso por medio de creación de nuevos atractivos o

renovación de las áreas por lo tanto ellos mencionan que no existe una preocupación por atraer más turismo.

6. ¿Qué otro servicio considera usted que se deben implementar en la comunidad?

Cabildo:

En los planes del cabildo se puede evidenciar que al reconstruir el área del parapente pretende volver a habilitar la pista de bicicross ubicada en el mismo sitio, además manifestaron que se realizaran estudios para implementar actividades como canopy y salidas para realizar pesca artesanal que es por lo que es reconocida la comunidad, dentro de esta reestructuración también se tiene previsto la implementación de un punto informativo en donde se promocióne las actividades y otras comunidades.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

Según la perspectiva de Gustavo Vicuña con los años que tiene en este cargo manifestó que los turistas llegan al sitio buscando la actividad del parapente, pero siempre buscando que exista algo nuevo que le dé un realce, este se escuda en que este año todo mejorara con la reapertura de la pista de bicicross y las nuevas actividades planteadas por el gobierno comunal.

) Pilotos de parapente:

En sus opiniones se pide que se realice la implementación de infraestructura como es carretera para la subida del cerro y una mejor adecuación de la bajada a la playa desde el lugar, además de la señalética que para ellos es lo más importante porque ayuda a dar a conocer la actividad.

Grupo cabañas “Playita Linda”

Los servicios considerados por este grupo son servicio de agua potable para el área, además de mejora del entorno y un identificativo comunal, además de actividades y alojamiento que hagan que el turista frecuente más la comuna y pernocte generando así más ingresos.

7. ¿Considera usted que la comunidad puede convertirse en un referente turístico provincial? ¿Por qué?

Cabildo:

El cabildo considera que si puede convertirse en uno de los referentes turísticos, pero en su meta esta en convertirse en un referente del turismo comunitario en el futuro.

Grupo de parapente:

) Controladores de vuelos:

Se considera que gracias a tener la materia de prima esta actividad ha fomentado y gracias a esta la comunidad si puede convertirse en un referente debido a que las personas que visitan la comunidad y en especial esta actividad son personas de todas partes del país y así mismo del mundo que se encargan de ayudar a recomendar por la grata experiencia vivida y la buena atención.

) Pilotos de parapente:

Desde su punto de vista dicen que la comunidad ya es un referente turístico en cuanto a esta actividad se refiere debido a que fue la primera en fomentar este deporte extremo, por lo tanto, si se sigue implementado actividades y se sigue

mejorando según lo planeado si puede ser un punto referente del turismo porque así podrá competir con otras comunidades que brinden el mismo servicio.

Grupo cabañas “Playita Linda”

La comuna si se puede convertir en un referente turístico fue la opinión en la que coincidieron los integrantes de este grupo de cabañas, un buen sitio tranquilo que brinde las comodidades necesarias para ser competitivos en el mercado es lo que se necesita e innovar para atraer la atención. La iniciativa es la esperanza de este grupo debido a que esperan que se desarrollen proyectos en beneficio a esta actividad y los comuneros tomen riendas y comienzan a desarrollar ideas.

3.1.2 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

En este análisis tomaremos los datos recolectados en las encuestas:

Datos generales:

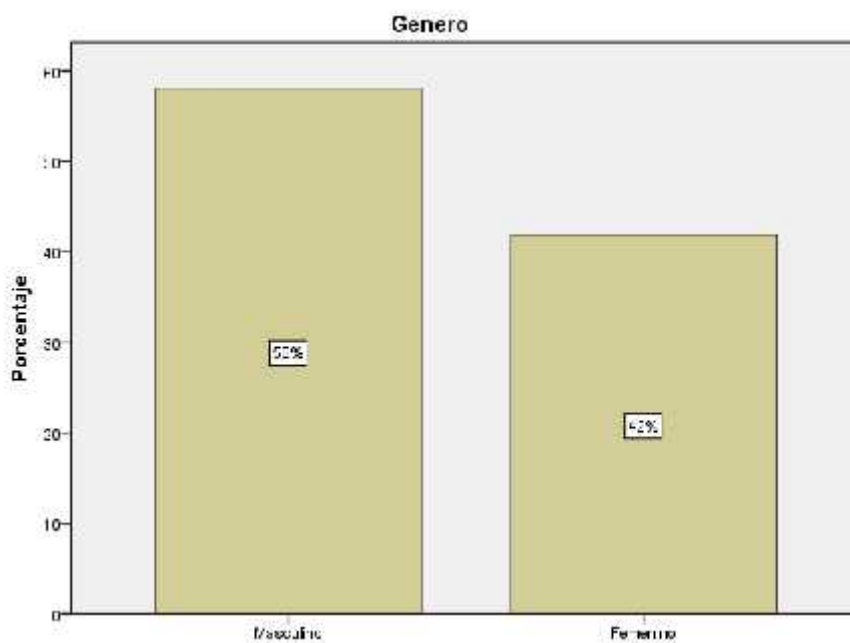
Tabla 1 Género.

		Género			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	86	58,1	58,1	58,1
	Femenino	62	41,9	41,9	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 1 Género



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

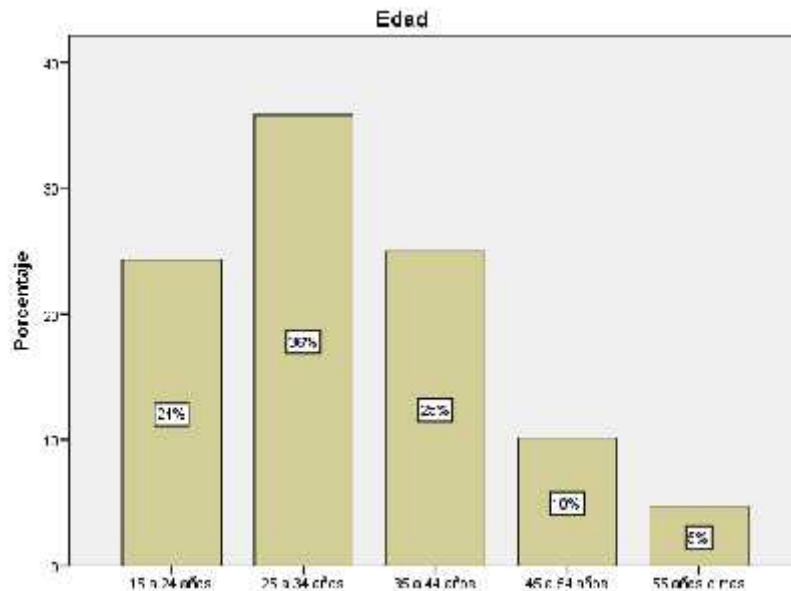
Según los datos recolectados en las encuestas se puede decir que el 58% de las personas estudiadas son del género masculino y el 42% restante del género femenino, por lo tanto, se dedujo que la comuna San Pedro tiene visitas constantes de ambos géneros que buscan del consumo de sus productos turísticos.

Tabla 2 Edad.

		Edad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	15 a 24 años	36	24,3	24,3	24,3
	25 a 34 años	53	35,8	35,8	60,1
	35 a 44 años	37	25,0	25,0	85,1
	45 a 54 años	15	10,1	10,1	95,3
	55 años o mas	7	4,7	4,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

Gráfico 2 Edad.



*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

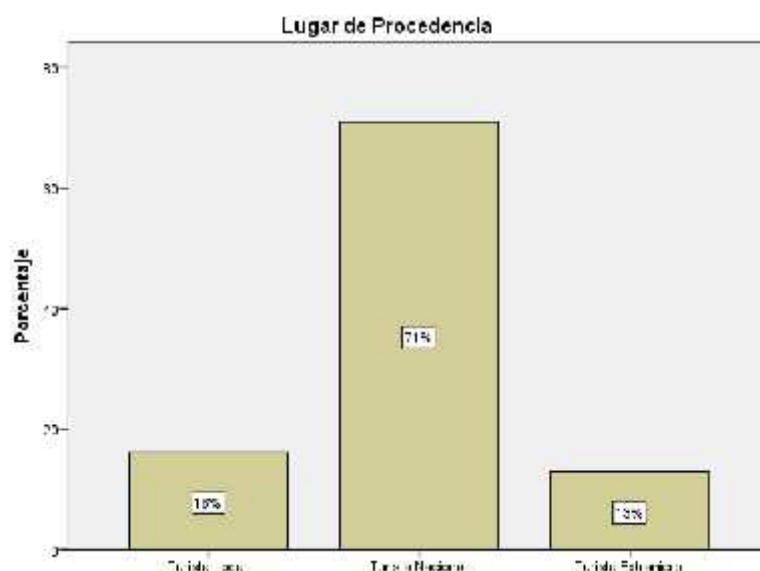
Del total de personas encuestadas se puede decir que la mayoría de los visitantes que prefieren las actividades de la comunidad de San Pedro están en el rango de los 25 a 35 años de edad con un 36%, de la misma manera también optan por estas actividades un 25% de personas que están en un rango de 35 a 44 años, a esto el 24% corresponde a las edades de 15 a 24 años que son jóvenes que viajan con sus familias o amigos y el 10% de edades entre los 45 y 54 años y 5% de 55 años o más que buscan lugares tranquilos.

Tabla 3 Lugar de Procedencia.

Lugar de Procedencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Turista Local	24	16,2	16,2	16,2
	Turista Nacional	105	70,9	70,9	87,2
	Turista Extranjero	19	12,8	12,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

Gráfico 3 Lugar de referencia.



*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

De acuerdo a las encuestas realizadas el 71% de los visitantes son turistas denominados debido a que vienen de diferentes provincias del país, entre las más mencionadas se puede destacar a personas de Guayaquil, Cuenca, Loja, Quito y Machala; así también un 16% corresponde a los turistas locales que provienen de Santa Elena, Salinas y La Libertad que pasan por el lugar para admirar el paisaje del lugar y un 13% equivale a el turista extranjero que proviene en su mayoría de EEUU, Colombia e Inglaterra. Por lo tanto, se puede decir que la comuna tiene variedad de turistas pero que acoge al turista nacional en mayor cantidad.

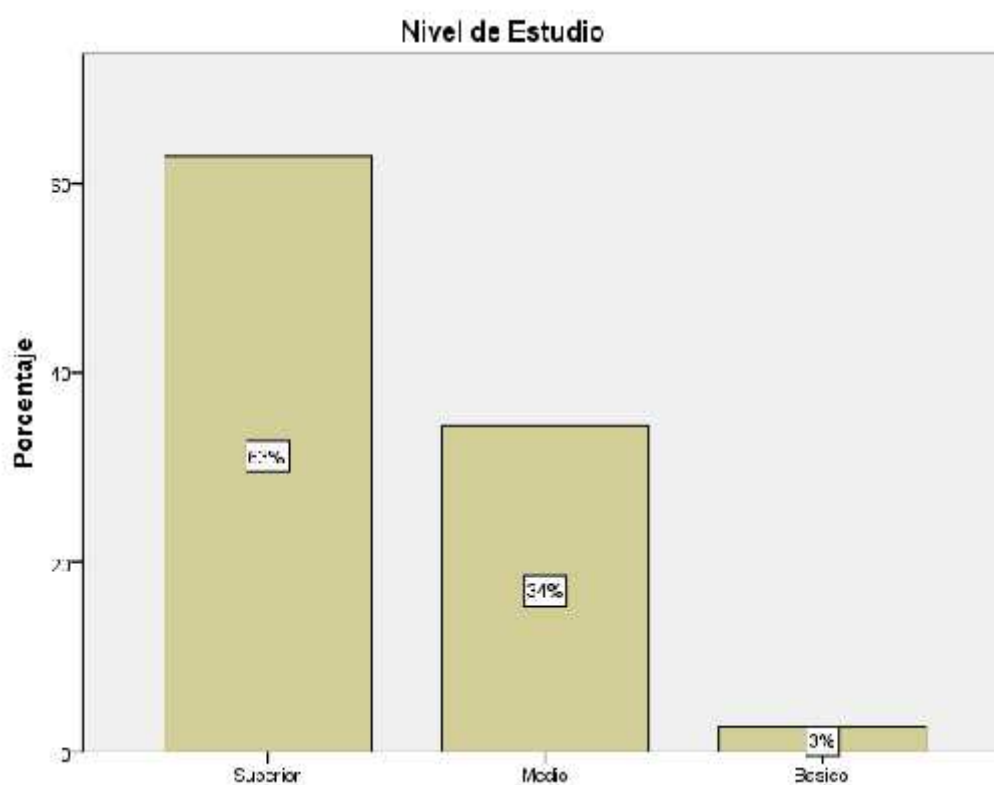
Tabla 4 Nivel de Estudio.

		Nivel de Estudio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Superior	93	62,8	62,8	62,8
	Medio	51	34,5	34,5	97,3
	Básico	4	2,7	2,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 4 Nivel de Estudio.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Cuando mencionamos el nivel de estudios se constató que el 63% de la población encuestada tienen estudios superiores o están cursando por ellos, de la misma manera el 34% tienen estudios medios y en una menor cantidad con el 3% tienen estudios básicos; así se sabe que son personas que buscan de conocer nuevos lugares para hacer de ellos lugares habituales de visita.

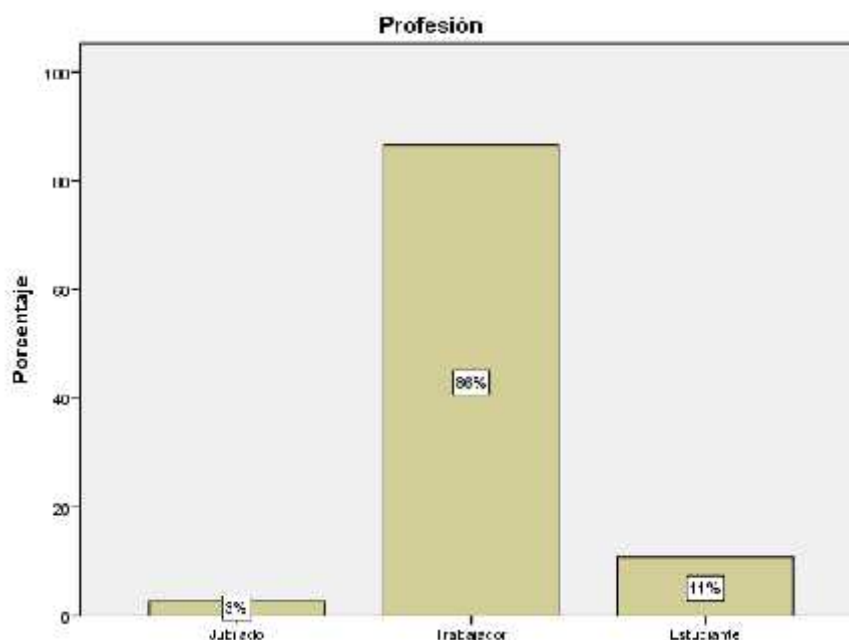
Tabla 5 Profesión.

Profesión					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Jubilado	4	2,7	2,7	2,7
	Trabajador	128	86,5	86,5	89,2
	Estudiante	16	10,8	10,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 5 Profesión.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

El 86% de la población encuestada son personas que actualmente laboran, el 11% son estudiantes y el 3% son jubilados, por lo tanto, se entiende que son turistas que están dispuestos a adquirir diferentes productos turísticos en la comunidad, así también sabemos que la comunidad es un destino que acoge a personas jóvenes que gustan de nuevas experiencias como lo es en el deporte extremo, los jubilados son minoría pero también aportan al desarrollo comunitario debido a que buscan lugares tranquilos para visitar no una sola vez si no siempre.

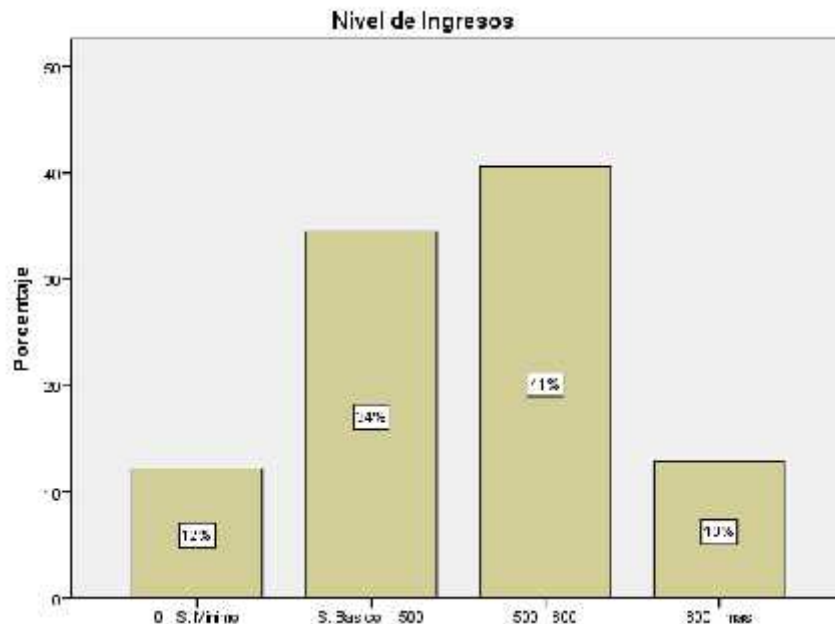
Tabla 6 Nivel de Ingresos.

Nivel de Ingresos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	0 - S. Mínimo	18	12,2	12,2	12,2
	S. Básico - 500	51	34,5	34,5	46,6
	500 - 800	60	40,5	40,5	87,2
	800 - mas	19	12,8	12,8	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 6 Nivel de Ingresos.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Según el nivel de ingresos de la población encuestada se determinó que el 41% tienen ingresos entre 500 a 800 dólares por lo tanto cuando están de vacaciones o placer están dispuestos al gasto, el 34% tiene un sueldo entre el básico y los 500 dólares pero estas personas son solteros y viajan con amigos o con su pareja, el 13% tiene un ingreso de 800 a más son jubilados o turistas extranjeros y el 12% que tiene un ingreso de 0 a salario mínimo son estudiantes que viajan con sus familias o amigos.

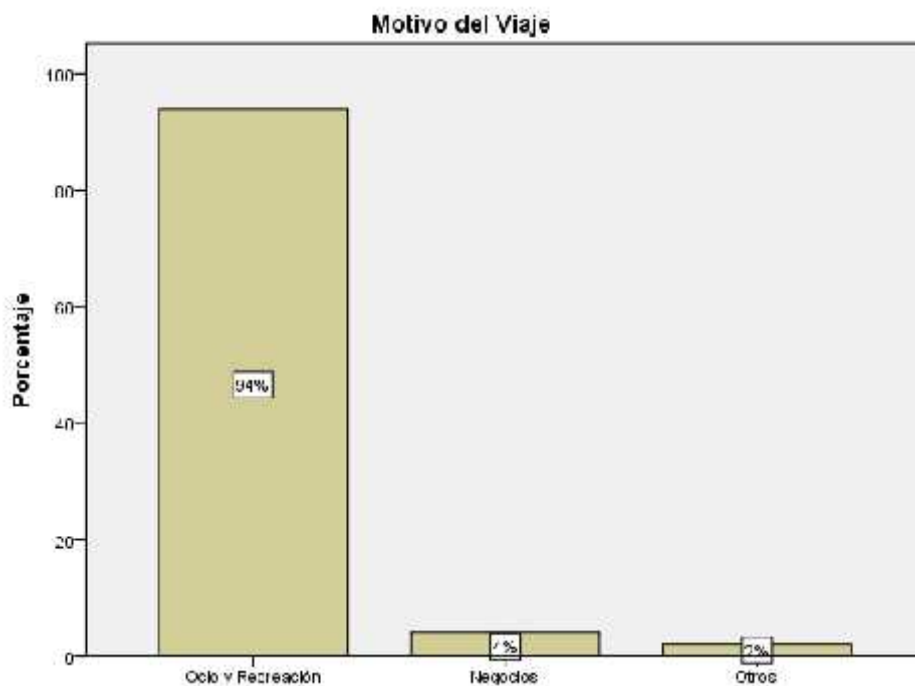
Tabla 7 Motivo del Viaje.

		Motivo del Viaje			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Ocio y Recreación	139	93,9	93,9	93,9
	Negocios	6	4,1	4,1	98,0
	Otros	3	2,0	2,0	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 7 Motivo del Viaje.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

El ocio y recreación con un 94% de la población a su favor es el motivo del viaje más frecuente en los turistas de toda la zona costera debido a que existe mayor afluencia por época de vacaciones escolares, en un porcentaje del 4% las personas que viajan por negocios y acogen a la comunidad como un lugar de descanso o para alimentarse, el 2% restante son personas que vienen a visitar a sus familiares y amigos.

Tabla 8 Personas con las que viaja.

Personas con las que viaja					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Familia	75	50,7	50,7	50,7
	Pareja	30	20,3	20,3	70,9
	Amigos	42	28,4	28,4	99,3
	Tour	1	,7	,7	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 8 Personas con las que viaja.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

De la población total el 51% de los encuestados viaja con la familia, por lo tanto, se puede deducir que la comunidad acoge a un turismo familiar, el 28% se traslada con amigos este es un turista joven que busca relajarse y realizar deportes extremos y el 20% con su pareja este busca nuevos ambientes relacionados con la tranquilidad y el disfrute del paisaje; el 1% de la población viaja en tours es decir están de paso para conocer o alimentarse.

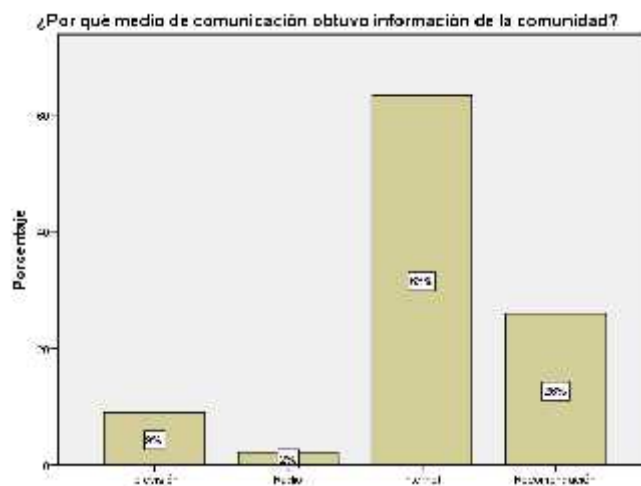
Determinantes de la encuesta:

Tabla 9 ¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?

¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Televisión	13	8,8	8,8	8,8
	Radio	3	2,0	2,0	10,9
	Internet	93	62,8	63,3	74,1
	Recomendación	38	25,7	25,9	100,0
	Total	147	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		148	100,0		

*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

Gráfico 9 ¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?



*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

El medio de comunicación que según la población estudiada brinda más información del lugar es el internet con un 63% debido a que la mayoría de los turistas han visto referencias sobre el lugar como publicidad en videos sobre la experiencia de los vuelos, así mismo en YouTube o en las redes sociales de sus amigos, el 28% supo manifestar que le recomendaron las actividades de la comunidad o la alimentación, el 9% lo vio por parte televisiva y el 2% lo escucho por la radio.

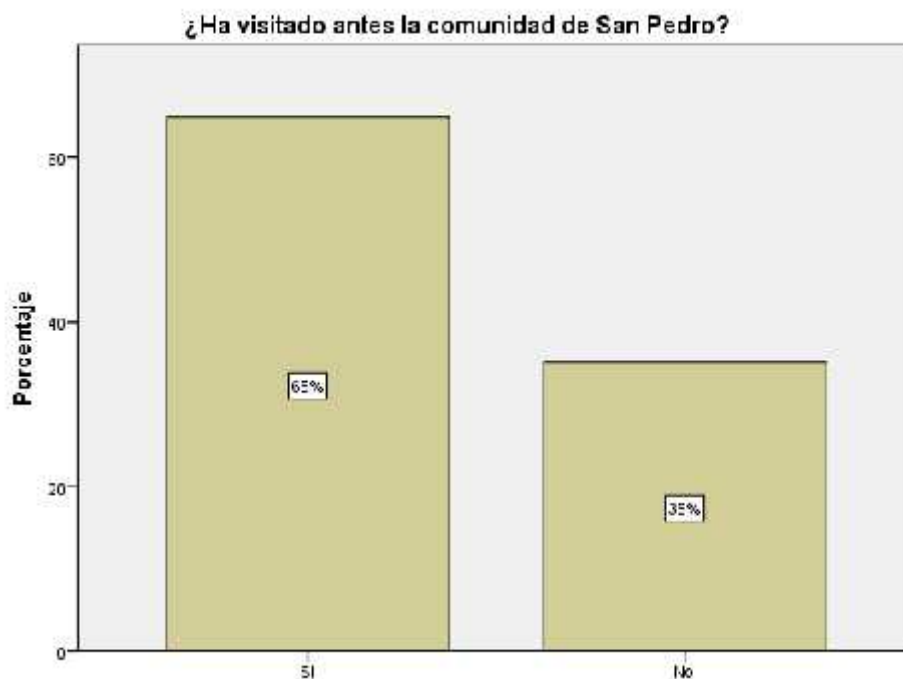
Tabla 10 ¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?

¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	96	64,9	64,9	64,9
	No	52	35,1	35,1	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 10 ¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

El 65% de las personas encuestadas son visitantes frecuentes a la comunidad por lo tanto se puede decir que a pesar de que no tenga muchos productos para ofrecer las personas lo prefieren, entre las opiniones anexas a la investigación se puede recalcar que las personas buscan el área del parapente y de las cabañas porque son espacios tranquilos y sin aglomeración de personas por lo tanto se puede disfrutar más, el 35% estaba de paso y le llamo la atención la comunidad o nunca había visitado y estaba en su lista de vistas futuras.

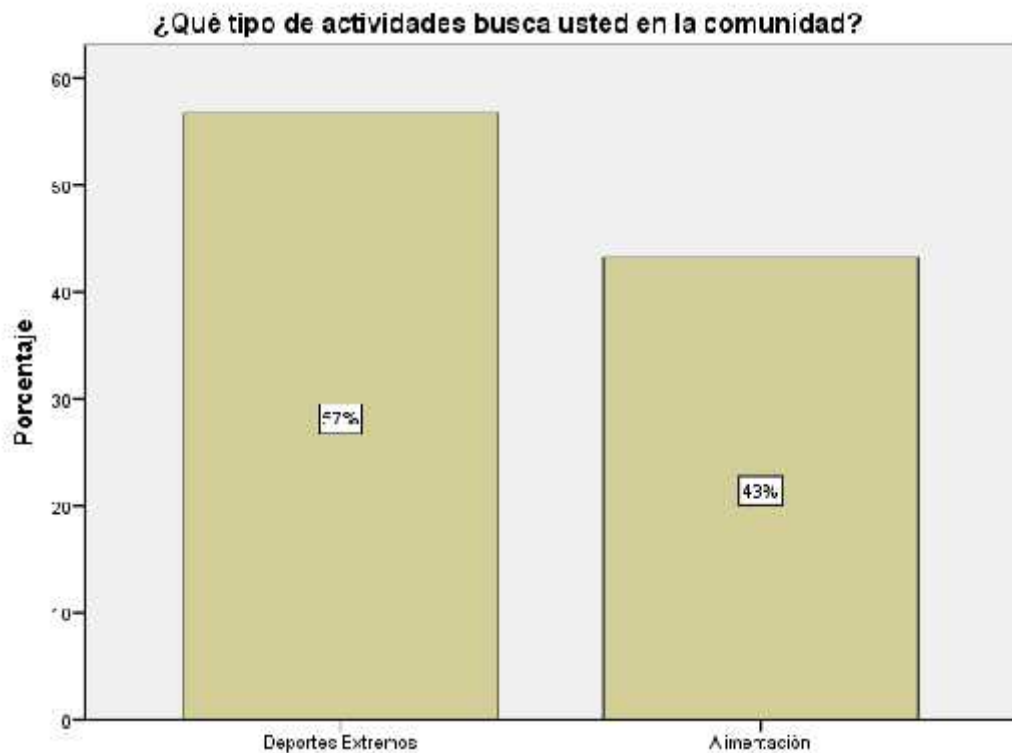
Tabla 11 ¿Qué tipo de actividades busca usted en la comunidad?

¿Qué tipo de actividades busca usted en la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deportes Extremos	84	56,8	56,8	56,8
	Alimentación	64	43,2	43,2	100,0
	Total	148	100,0	100,0	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 11 ¿Qué tipo de actividades busca usted en la comunidad?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Entre las dos actividades sobresalientes en el turismo de la comunidad el 57% de las personas encuestadas manifestaron que nos visitan por los deportes extremos porque buscan actividades diferentes y salir de la rutina, el 43% viene por la alimentación y la playa debido a la ubicación y la tranquilidad.

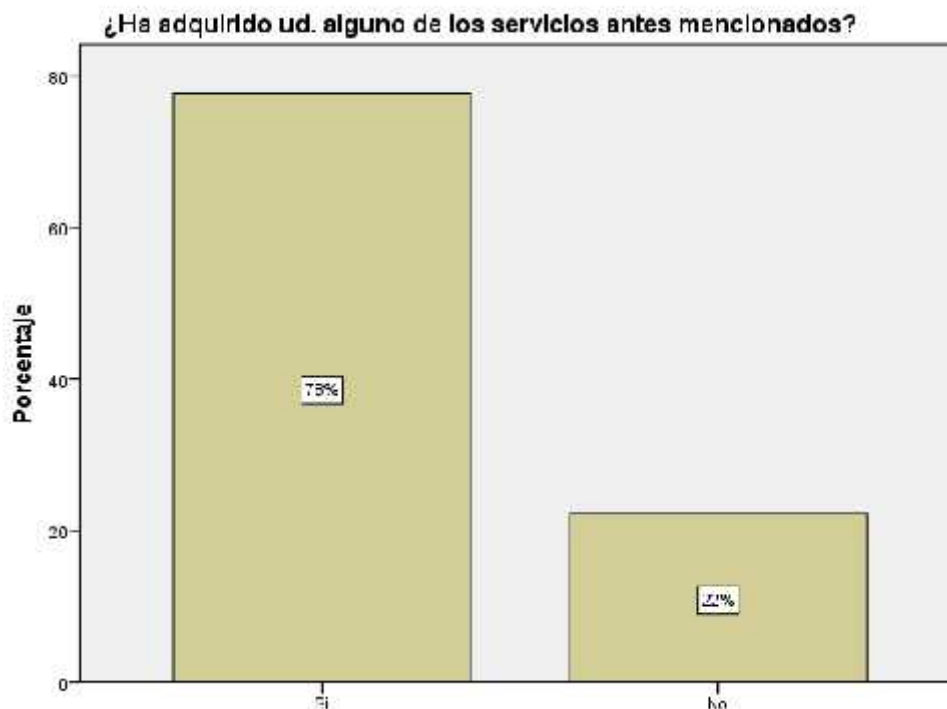
Tabla 12 ¿Ha consumido usted alguno de estos productos?

¿Ha adquirido ud. alguno de los servicios antes mencionados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	108	73,0	77,7	77,7
	No	31	20,9	22,3	100,0
	Total	139	93,9	100,0	
Perdidos	Sistema	9	6,1		
Total		148	100,0		

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 12 ¿Ha adquirido ud. alguno de los servicios antes mencionados?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

De los servicios que oferta la comunidad el 78% de los turistas respondió que ha tenido la experiencia de realizar deportes extremos o alimentarse y el 22% aún no había adquirido ninguno; con esta información sabemos que el turista si busca realizar actividades en la misma y no solo una vez si no que retorna por las experiencias y la buena acogida que brindan los comuneros.

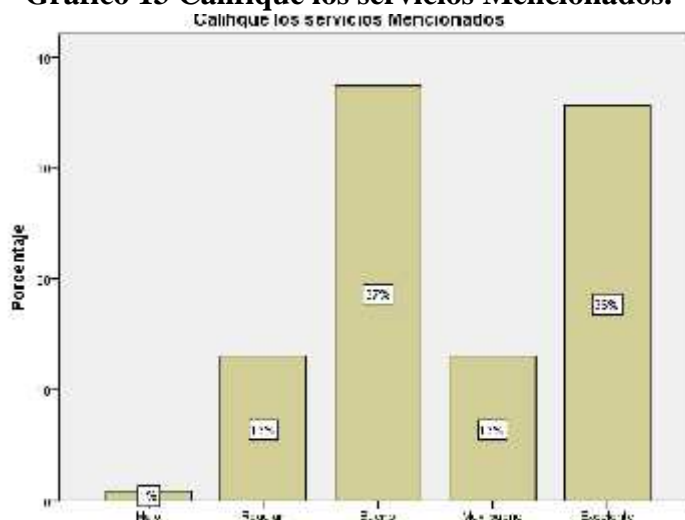
Tabla 13 Califique los servicios Mencionados.

Califique los servicios Mencionados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	1	,7	,9	,9
	Regular	15	10,1	13,0	13,9
	Bueno	43	29,1	37,4	51,3
	Muy bueno	15	10,1	13,0	64,3
	Excelente	41	27,7	35,7	100,0
	Total	115	77,7	100,0	
Perdidos	Sistema	33	22,3		
Total		148	100,0		

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 13 Califique los servicios Mencionados.



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Al calificar los productos que oferta la comunidad la opinión del turista es muy importante ya que ellos son los consumidores, el 37% dice que son buenos en relación a la calificación de cualquiera de los dos productos, pero con un porcentaje mínimo de diferencia el 36% de ellos dijeron que los productos son excelentes, esto quiere decir que a pesar de tener fallas las personas los siguen prefiriendo; así el 13% dijo que es un producto muy Bueno y otro 13% que es regular, el 1% opina que es malo.

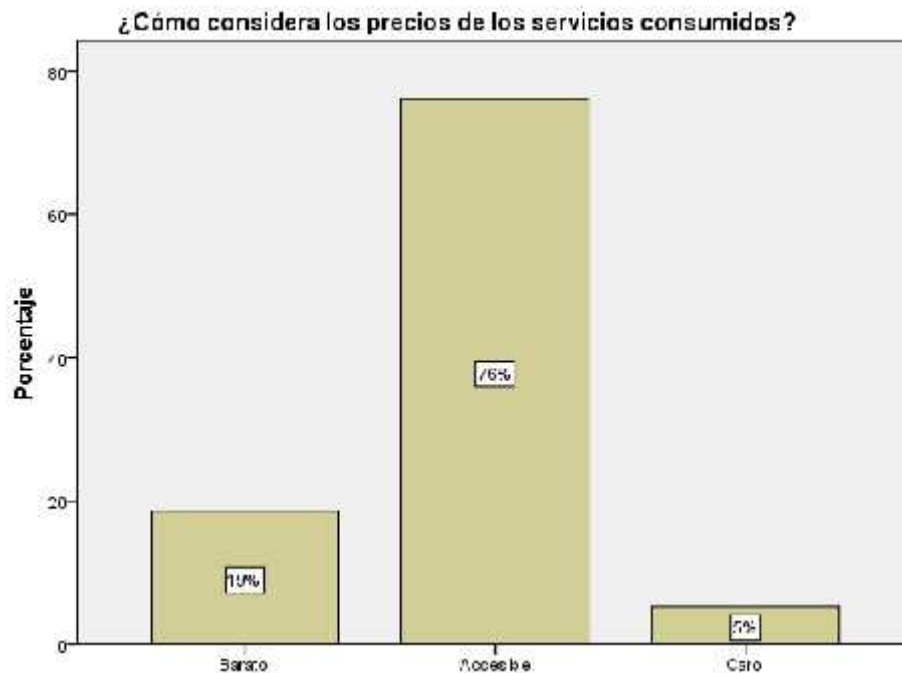
Tabla 14 ¿Cómo considera los precios de los servicios consumidos?

¿Cómo considera los precios de los servicios consumidos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Barato	21	14,2	18,6	18,6
	Accesible	86	58,1	76,1	94,7
	Caro	6	4,1	5,3	100,0
	Total	113	76,4	100,0	
Perdidos	Sistema	35	23,6		
Total		148	100,0		

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 14 ¿Cómo considera los precios de los servicios consumidos?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

En relación a los precios los turistas manifestaron en un 76% que los precios son accesibles en relación a los dos productos y en comparación de lugares aledaños, así también el 19% opina que son baratos y el 5% que tienen un costo muy elevado.

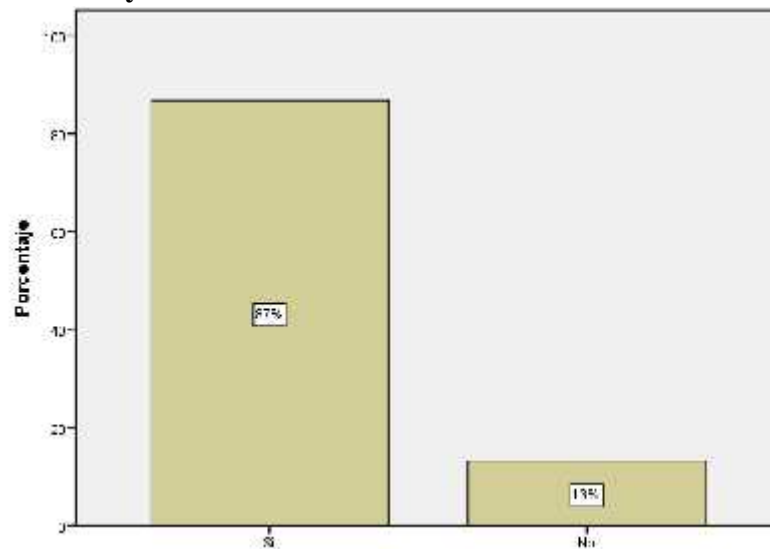
Tabla 15 ¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?

¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	99	66,9	86,8	86,8
	No	15	10,1	13,2	100,0
	Total	114	77,0	100,0	
Perdidos	Sistema	34	23,0		
Total		148	100,0		

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 15 ¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Los turistas consideran en un 87% que la identificación del perfil en la población evaluada es importante debido a que ayuda a conocer las necesidades del turista y a mejorar pero que sin embargo necesitan innovar para poder seguir en el mercado, el 13% de la población restante opina no es muy importante y que las fallas se pueden corregir con experiencia; pero que a pesar de las carencias no están lejos de entrar en mundo competitivo por la iniciativa y las ganas de trabajar.

Tabla 16 ¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comunidad?

¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comunidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Alojamiento	19	12,8	12,9	12,9
	Información Turística	51	34,5	34,7	47,6
	Señalización	59	39,9	40,1	87,8
	Servicios Turísticos	15	10,1	10,2	98,0
	Otros	3	2,0	2,0	100,0
	Total	147	99,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,7		
Total		148	100,0		

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Gráfico 16 ¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comunidad?



Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Según este estudio la comunidad carece de servicios turísticos por lo tanto cuando se preguntó sobre la implementación de estos el 40% de los turistas encuestados respondieron que para ellos es importante la señalética en el área del parapente especialmente y promoción, así mismo el 35% respondió que un lugar de información también es necesario; un 13% optó opinar que se implemente lugares de alojamiento, el 10% restante sugirió la implementación de actividades para no visitar monótonamente los mismos sitios y el 2% dijo que es necesario otros servicios.

3.1.3 ANÁLISIS DEL CONTENIDO

Según el estudio realizado en las encuestas y entrevistas se puede calificar a esta investigación como buena debido a que está cumpliendo con el objetivo que es la identificación del perfil del turista que visita la comuna San Pedro, con estos datos también se responde a la idea a defender establecida debido a que con la identificación del perfil del turista se puede lograr el desarrollo del turismo de la localidad porque se constató que trabajan de manera empírica y a pesar de brindar la mejor atención posible estos no quedan totalmente satisfechos.

Por la existencia del desconocimiento de estos factores los servicios no se han innovado y se siguen ofertando de manera monótona mientras que los visitantes buscan más, esta investigación le permite idear nuevos objetivos de implementación a los entes comunales de acuerdo al perfil del turista y a las necesidades percibidas, además también permite realizar planes de mejoras para estas áreas y así realizar el nivel de satisfacción del visitante.

PROPUESTA

“IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO”

En esta etapa del proyecto determinaremos las fases consideradas para poder realizar la investigación, para lo cual es necesario un análisis de cada una de las variables y su influencia en cada fase; en este caso se especificará cuatro fases las cuales están establecidas de la siguiente manera:

-) **Fase I: Identificación del perfil del turista.**
-) **Fase II: Análisis del entorno.**
-) **Fase III: Propuesta de desarrollo.**
-) **Cuadro “Ventajas”.**

Para la identificación de perfil del turista es necesario recabar información sobre el mismo siendo esto factible para conocer cuál es la motivación principal al desplazarse a la comuna San Pedro, los aspectos relevantes a estudiar son:

-) **Perfil socio económico:** edad, nivel de estudio, lugar de procedencia y nivel económico.
-) **Motivaciones:** razones por la que realiza el viaje y actividades a realizar.
-) **Demanda:** es los tipos de productos que consumen en un lugar (necesidades básicas).
-) **Organización:** número de días de viaje, personas con las que viaja e información del destino.

La razón fundamental para estudiar el perfil del turista es conocer a quién se le brinda el servicio turístico y saber cómo afecta el desconocimiento de sus características a la labor desempeñada; en este caso la comuna San Pedro necesita saber estos factores para generar cambio en la oferta turística debido a que a pesar de su corta trayectoria en este campo está en una etapa de estancamiento por la falta de innovación lo cual es fundamental para adaptarse al turismo debido a que es una actividad cambiante.

Fase II: Análisis del entorno

La aplicación de este tipo de estudio para saber la afectación del entorno es fundamental es por esta razón que se realiza un análisis de la oferta y la demanda:

-) *Análisis de la oferta:* la comunidad de San Pedro como generador de actividades turísticas y de servicios se encuentra en un estado de estancamiento por la falta de innovación en los productos, a pesar de tener poco tiempo en el mercado y de posicionarse en un grupo de consumidores ésta podría mejorar y competir en un mercado más amplio, por lo tanto adaptarse a las necesidades de los turistas según muestren los resultados del estudio será necesario para dar respuesta a la falta de afluencia turística y subir el nivel de visitas mediante la innovación de los productos.
-) *Análisis de la demanda:* los datos recabados por medio de esta investigación poseen un alto grado de aportación en cuanto a las necesidades del turista por lo tanto se considera que al adaptar los productos y servicios ofertados la demanda va a tener una reacción positiva incrementando su nivel de aceptación a los productos que ofrecerá la comuna; un turista satisfecho es un turista que recomienda y regresa, por lo tanto mejorar el entorno hace que el turista prefiera consumir lo que le ofrecen en esta localidad ante las demás opciones.

Fase III: Propuesta de desarrollo.

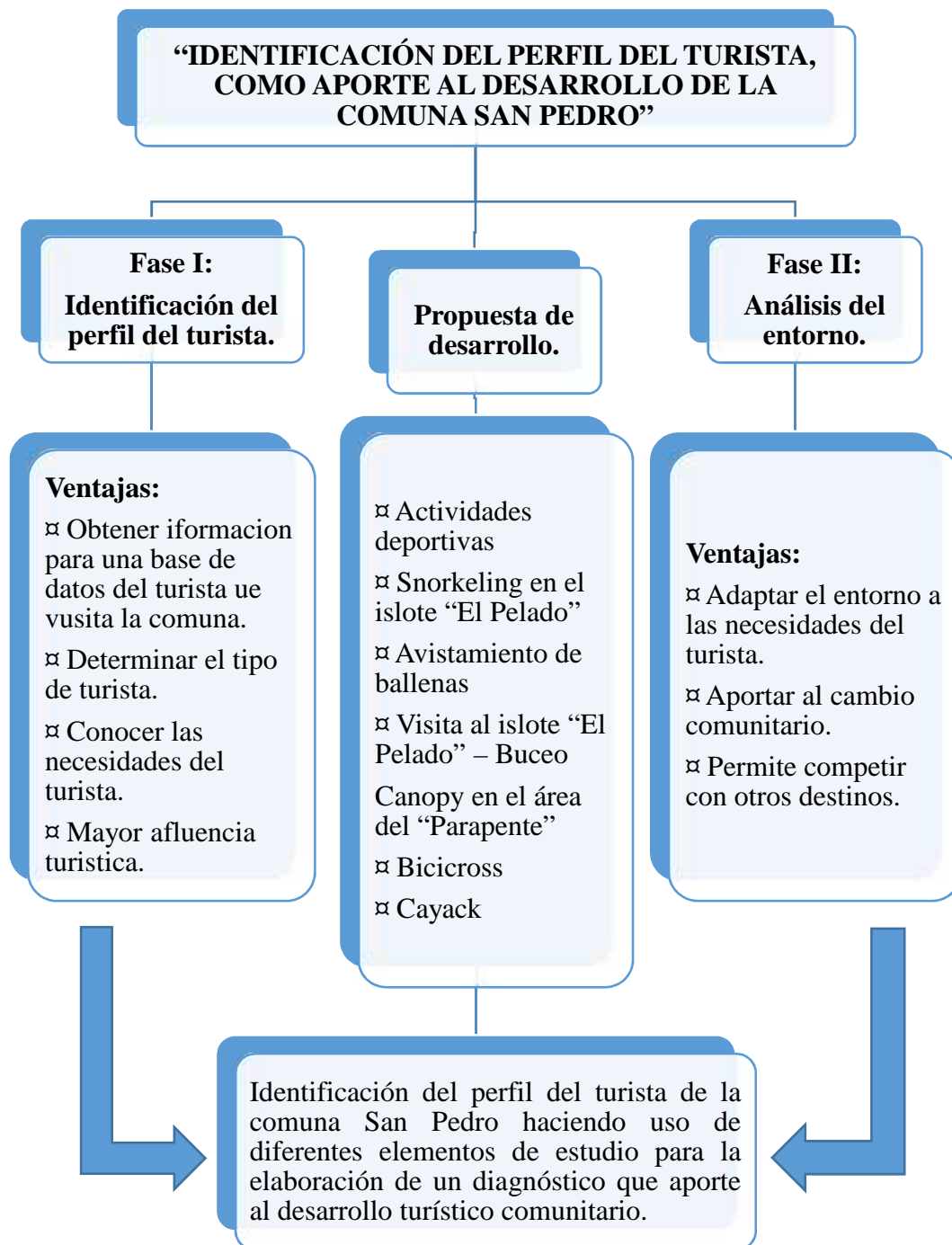
La siguiente propuesta contiene las actividades que pueden considerarse para el desarrollo de la comunidad de San Pedro de acuerdo al perfil antes identificado, lo

cual dio como resultado que el turista que visita este sector es aventurero por lo cual se propone lo siguiente:

-) Actividades deportivas
-) Snorkeling en el islote “El Pelado”
-) Avistamiento de ballenas
-) Visita al islote “El Pelado” – Buceo
-) Canopy en el área del “Parapente”
-) Biccross
-) Cayack

Cuadro “Ventajas

En el siguiente esquema detallamos las ventajas de cada fase en relación al tema y al objetivo establecido, es necesario realizar esto para dar a conocer las bases de la idea a defender planteada la cual consiste en que con la identificación del perfil del turista se puede lograr el desarrollo turístico de la comuna San Pedro, todo esto coincide con la propuesta que detalla actividades para el turista identificado como aventurero.



*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Trabajo de investigación.*

3.2 LIMITACIONES

-) El cambio de cabildo y problemas comunales generó un retraso en la recolección de información para las entrevistas debido a que los dirigentes anteriores fueron destituidos de sus cargos y se esperó hasta el mes de enero para poder contar y proclamar un nuevo mandato.
-) Los problemas comunales como la falta de agua potable también fueron un factor negativo debido a que los dirigentes actuales son los encargados de gestionar trámites para regularizar el problema y no se encontraban en la comunidad permitiendo la no realización de éste proyecto en el tiempo establecido.
-) El cambio de clima (Lluvia) en el área del parapente hizo que retrasara el proceso de realización de encuestas debido a que no se trabajaba.
-) La temporada baja es decir la poca afluencia turística no permitía completar el número de encuestas necesarias para validar la información.
-) La época estudiantil que se extendió fue uno de los factores en contra debido a que los turistas y en especial las familias no visiten los atractivos y por lo tanto no se obtuvieron el número de encuestas necesarias en el tiempo establecido.

3.3 RESULTADOS

-) Para conocer al turista necesariamente se realizó una encuesta a una proporción de la población total de las personas que visitan los atractivos de esta comunidad, y de esta manera es que identificamos que la mayor parte de los visitantes son grupos familiares y que tiene aceptación por todo tipo de segmento de edades pero que sin embargo las personas jóvenes se ven atraídos por la actividad del parapente (Deporte Extremo) que es la que mayor captación de turistas tiene al año, en el ámbito de la alimentación como servicio turístico también tiene un porcentaje importante de aceptación pero es bajo en comparación de otras comunidades que brindan el mismo servicio. Entre los factores determinantes de este estudio se puede recalcar que los productos tienen un porcentaje importante de aceptación a pesar de que los turistas piensan que se puede mejorar aún más, además también sugieren servicios que para ellos serían de aceptación por que le facilitarían la visita a la comunidad.
-) Según los resultados de este estudio se pudo comprobar que la comunidad de San Pedro tiene un perfil del turista muy bueno debido a que a pesar de la falta de implementación en el sector turístico siguen teniendo preferencia por esta población, además nos permitió medir el nivel de satisfacción de este visitante al momento de consumir los servicios que se ofrece para de esta manera conocer los gustos y preferencias para adaptarse al medio y poder realizar un plan de mejoras y poder competir con las comunidades aledañas en el ámbito turístico.

-) En relación a las entrevistas realizadas se puede rescatar que la comunidad está por entrar en un cambio total en referencia al turismo con el empoderamiento de la actividad de deportes extremos, así mismo con la gestión de los dirigentes se podrá reconstruir este espacio y brindar un mejor servicio y también implementar aspectos importantes como un punto de información y nuevas actividades recreativas, cabe recalcar que esto atraerá nuevamente al turismo a este espacio debido a que al existir competencia se ha visto afectado en los últimos tiempos.
-) Con esta investigación se ha comprobado que el desconocimiento de estos dos factores estudiados como son el perfil del turista si afecta de manera directa y negativa al turismo debido a que se vuelve monótono y repetitivo, así también sabemos que influye en las preferencias de las personas que buscan la innovación en los servicios ofertados.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

-) Este trabajo concluye estableciendo el perfil básico del turista que visita San Pedro y conociendo como aporta este estudio al desarrollo de la comunidad mediante la propuesta.
-) El estudio realizado beneficia a la comunidad de San Pedro debido que se concluye que los resultados obtenidos ayudan a saber cuáles son los gustos y preferencias que tiene el visitante con respecto a los servicios ofrecidos y consumido.
-) La calidad es el factor más importante para mantener un producto en el mercado es por esto que el presente trabajo concluye sabiendo que a pesar del poco conocimiento que tienen los servidores referentes al turista y a la prestación de servicios se esfuerzan por hacer que este cubra las necesidades y el visitante se refiera al producto de una manera agradable.
-) Adaptarse al medio es importante y recomendable para la comunidad debido a que el ámbito turístico es un medio cambiante que nos exige competir con las nuevas tendencias y exigencias que rigen al turismo y más aún en un sector como lo es la ruta del Spondylus donde cada comunidad se esfuerza por innovar cada día según las necesidades del turista para captar su atención.
-) El presente trabajo una idea general para adaptarse al cambio según el perfil de los visitantes.

RECOMENDACIONES

-) Se recomienda mediante esta investigación analizar los datos expuestos sobre el nivel de satisfacción del turista para mejorar el servicio del parapente y el de alimentación.
-) Los datos analizados en la investigación nos permiten recomendar que es necesario seguir realizando investigaciones para poder conocer el entorno turístico actual de la comunidad.
-) Crear proyectos con nuevas ideologías turísticas es la recomendación que brinda este estudio debido a que se tiene la información necesaria para conocer los gustos y necesidades del turista y su nivel de satisfacción de los productos consumidos.
-) Innovar es necesariamente estricto recomendar debido a que el turista manifiesta que busca nuevas actividades y que a pesar de que la comunidad de San Pedro tiene un paisaje hermoso siempre pretenden encontrar algo nuevo.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. A. (2004). *Estudio del Perfil Demografico y el Tipo de Demanda de Servicios* . Nicaragua.
- Alvarez, C. M. (2006). *Metodologia: Diseño y Desarrollo del proceso de investigacion*. Bogota: Limusa.
- Baray, H. L. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion* .
- Christina, V. (2008). Obtenido de http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf
- COMERCIO, E. (30 de Noviembre de 2015). El turista nacional arma su propia agenda en Quito. *EL COMERCIO* , pág. 1.
- Denisse Aguirre, A. B. (23 de Febrero de 2013). *Espol*. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/24146>
- Doris Solis Carrion, E. R. (2007). *Cultura, Identidades y Gestion Turistica*. Cuenca : Universidad de Cuenca .
- Gallegos, J. (28 de Mayo de 2010). Las necesidades del turista actual evolucionan... ¿Estamos listos para satisfacerlas? Mexico.
- J. Enrique Bigné, X. F. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC Editorial.
- Jesús Rivas García, M. M. (2012). *Planificación Turística y Desarrollo Sostenible*. Oviedo: Septem Ediciones.
- Joaquín Saúl García Marchante, M. Á. (2008). *Destinos Turisticos: Viejos Problemas ¿Nuevas Soluciones?* España: Servicio de publicaciones de la Universidad de Castilla.
- Lucio Gutiérrez Borbúa. (5 de Enero de 2004). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>
- Mario, T. y. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. Mexico: Editorial Limusa.
- Ministerio de Turismo. (6 de MAYO de 2008). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Mozquera, A. E. (Noviembre de 2015). *dspace.casagrande*. Obtenido de <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/742/1/Tesis996ARRp.pdf>
- Olabuenaga, J. I. (2012). *metodologia de la investigacion cualitativa* . Bilbao: Universidad Deusto.
- OMT. (2007). *World Tourism Organization Network*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Rossana Barragan. (2003). *Guia para la formulacion y ejecucion de proyectos de investigacion* . La Paz: Fundacion PIEB.

SECTUR. (s.f.). *sectur.com*. Obtenido de http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/calidadycompetitividad/PST_formato2.pdf

sites. (s.f.). *sites*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>

Tapia, E. (30 de Septiembre de 2015). *Siete datos claves sobre el desarrollo turístico de Ecuador*, pág. 1.

Virtual, E. (s.f.). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/21.htm>

ANEXOS

GLOSARIO

Métodos de la investigación

(Mario, 1997) en su libro de la investigación científica detalla que: “La metodología es el instrumento que enlaza el sujeto con el objeto de la investigación, sin la metodología es casi imposible llegar a la lógica que conduce al conocimiento.”

Técnicas e instrumentos de la investigación

Según (Olabuenaga, 2012) “Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método se el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.”

Población

Según (Mario, 1997) la Población es el conjunto total de individuos que tienen características singulares y que llaman la atención del investigador para estudiarlas, debido a que tienen propiedades provechosas para la investigación.

Muestra

Según (Baray, 2006) Al desarrollar un proyecto de investigación “el total de observaciones en las cuales se está interesado, sea su número finito o infinito, constituye lo que se llama una población,”

Cuadro 2 Involucrados

INVOLUCRADOS		
CABILDO	PARAPENTE	CABAÑAS PLAYITA LINDA.
	J Gustavo Vicuña.	J Alfonso Valero – Presidente.
	J Cinthya Salinas.	J Hipólito Laínez –
	J Lorenzo Rosales.	Vicepresidente.
	J José de los Santos.	J Cecibel Rodríguez – secretaria.
J Christian Granados	J Mario Tomalá.	J Leonor Borbor – tesorera.
– Presidente.	J Carlos Panchana.	J Cristóbal Santos.
J Esperanza Piguave	J Hilario Ángel.	J Mauro Figueroa.
– Vicepresidenta.	J Jairo Valero.	J Mariana Gonzabay.
J Pedro Muñoz –	J Enrique Santos.	J Fernando Orrala.
Tesorero.	J Holger de los Santos.	J Nelson Muñoz.
J Mercedes Muñoz –	J Luis Quijije.	J Enrique Rodríguez.
Secretaria.	J Daniel Tomalá.	J Francisco Quijije.
J Gilbert Orrala –		J Azucena Rodríguez.
Sindico		J Francisca Granados.
		J Juanita Laínez.
		J Rosario Muñoz.
		J Azucena Tomalá.
		J Francisco Santiana.

Fuente: Comuna San Pedro

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Cuadro 3 Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera contribuye la identificación del perfil del turista en el desarrollo turístico de la comuna?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICO</p> <p>¿Qué beneficios tendrá identificar el perfil del turista para un destino turístico?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Identificación del perfil del turista de la comuna San Pedro haciendo uso de diferentes elementos de estudio para caracterizar y evaluar su aporte al desarrollo turístico y socioeconómico local.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">) Fundamentos teóricos basados en estudios que ayudan a conocer cuáles son los parámetros que aportan de manera esencial a la investigación.) Recolección de información relevante sobre el perfil del visitante que beneficie a la comunidad y nos ayude a conocer sus intereses.) Aplicación de sugerencias que beneficien a la comunidad mediante los resultados del estudio del perfil del turista. 	<p>Con la identificación del perfil del turista se puede lograr el desarrollo turístico de la comuna San Pedro.</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación descriptiva: nos ayuda a conocer la situación actual de la comunidad a través de la descripción de las preferencias del turista.</p> <p>Investigación cualitativa: Dicha investigación destaca los aspectos fundamentales de la problemática, y así mismo ayuda a poder enfocar los procedimientos adecuados para su direccionamiento.</p> <p>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Método inductivo y deductivo : Se tomó en consideración la aplicación este método ya que este procedimiento se involucra en todos los aspectos dentro del campo de la investigación</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Técnicas e instrumentos de la investigación:</p> <p>Encuestas Entrevistas Cuestionario Guía de entrevista.</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Total = 9729</p> <p>MUESTRA</p> $n = \frac{Z^2 P Q N}{(E)^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$ $n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(9729)}{0.08^2 (9729 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$ $n = \frac{9343,7316}{63.2196}$ <p>$n = 147.79$</p> <p>$n = 148$</p>

*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

Cuadro 4 Variable Independiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Variable Independiente Identificación del perfil	La identificación del perfil del turista consiste en conocer las características particulares del visitante, con el fin de cumplir con sus necesidades e expectativas.	Perfil del turista	<p>Perfil adecuado al estilo de vida.</p> <p>Perfil del turista extranjero.</p> <p>Perfil del vacacionista nacional.</p> <p>Perfil del vacacionista local.</p>	<p>) ¿Lugar de origen?</p> <p>) ¿Nivel socio económico?</p> <p>) ¿Ingreso anual?</p> <p>) ¿Edad?</p> <p>) ¿Estado civil?</p> <p>) ¿Ocupación?</p> <p>) ¿Nivel de planificación de viajes?</p> <p>) ¿Estilo de vida?</p> <p>) ¿Hábitos de viaje?</p> <p>) ¿Fechas de viaje?</p>	Entrevistas y encuestas

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Cuadro 5 Variable Dependiente.

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Variable dependiente Desarrollo turístico	El desarrollo turístico permite una mejora, en los bienes y servicios que posee un destino turístico aportando al incremento económico local.	Desarrollo turístico	Infraestructura	¿En qué estado se encuentra la infraestructura turística?	Investigación Descriptiva. Entrevistas
			Equipamiento	¿El equipamiento turístico es satisfactorio para los que requiere el turista?	
			Superestructura	¿Las políticas de la comunidad influyen en el desarrollo turístico?	
		Desarrollo socio económico	Social	¿Estaría dispuesto en trabajar en el área turística?	Encuesta
			Económico	¿Cuáles son las fuentes principales económicas de la comunidad?	

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.

Tabla 17 Cronograma.

CRONOGRAMA																					
	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
ACTIVIDAD	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	
Aprobación del tema	X	X																			
Realización y entrega del anteproyecto	X	X																			
Asignación del tutor			X	X																	
Realización del Capítulo 1					X	X	X														
Realización del Capítulo 2									X	X	X	X									
Realización del capítulo 3													X	X							
Revisión del especialista															X	X	X				
Entrega del documento para sustentar																	X	X			
Sustentación																				X	X

*Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.
Fuente: Comuna San Pedro.*

Tabla 18 Presupuesto.

PRESUPUESTO DEL ANTEPROYECTO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSOS MATERIALES			
Esferos	20	0,50	10,00
Folders	6	4	24,00
Copias de libros	200	0,5	10,00
Impresiones	200	0,10	20,00
Sobres Manila	15	0,60	9,00
Anillados	5	2,00	10,00
Resma de hojas	1	5,00	5,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
Laptop	1		768,00
Cámara Fotográfica	1		437,00
Impresora	1		120,00
Pendrive	2		26,00
TOTAL			1.430,00

Elaborado por: Sandy Borbor Ronquillo.

Fuente: Comuna San Pedro.



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

**Encuesta para conocer el perfil del turista y nivel de satisfacción del turista
que visitan la comuna San Pedro.**

Objetivo de la encuesta:

Identificar y medir el perfil del turista y su nivel de satisfacción por medio de esta encuesta para la elaboración de una base de datos que aporte al desarrollo turístico y socioeconómico de la comuna San Pedro.

Nº de encuesta: _____

Datos Generales:		
1. Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>	2. Edad Menor a 15 años <input type="checkbox"/> 15 a 24 años <input type="checkbox"/> 25 a 34 años <input type="checkbox"/> 35 a 44 años <input type="checkbox"/> 45 a 54 años <input type="checkbox"/> 55 años o más <input type="checkbox"/>	3. Lugar de procedencia Turista local <input type="checkbox"/> Turista nacional <input type="checkbox"/> Turista extranjero <input type="checkbox"/>
4. Nivel de Estudios Superior <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Básico <input type="checkbox"/>	5. Profesión Jubilado <input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Otros: _____	6. Nivel de ingresos 0 – S. mínimo <input type="checkbox"/> S. básico – 500 <input type="checkbox"/> 500 – 800 <input type="checkbox"/> 800 – mas <input type="checkbox"/>
7. Motivo del viaje Ocio y recreación <input type="checkbox"/> Negocios <input type="checkbox"/> Salud <input type="checkbox"/> Religión <input type="checkbox"/> Estudios <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		8. Personas con las que viaja Familia <input type="checkbox"/> Pareja <input type="checkbox"/> Amigos <input type="checkbox"/> Tour <input type="checkbox"/>
Determinantes de la encuesta:		

<p>9. ¿Por qué medio de comunicación obtuvo información de la comunidad?</p> <p>Televisión <input type="checkbox"/></p> <p>Radio <input type="checkbox"/></p> <p>Internet <input type="checkbox"/></p> <p>Recomendación <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p>	<p>10. ¿Ha visitado antes la comunidad de San Pedro?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>																								
<p>11. ¿Qué tipo de actividades usted busca en la comunidad?</p> <p>Deportes extremos <input type="checkbox"/></p> <p>Alimentación <input type="checkbox"/></p> <p>Otros servicios <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cual?: _____</p>	<p>12. ¿Ha consumido ud. Servicios en la comunidad?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>																								
<p>13. Califique los servicios mencionados:</p> <table border="1" data-bbox="435 1025 1235 1285"> <thead> <tr> <th></th> <th>Deportes extremos</th> <th>Alimentación</th> <th>Otros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Malo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy bueno</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Deportes extremos	Alimentación	Otros	Malo				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
	Deportes extremos	Alimentación	Otros																						
Malo																									
Regular																									
Bueno																									
Muy bueno																									
Excelente																									
<p>14. Cómo considera los precios de los servicios consumidos:</p> <table border="1" data-bbox="435 1357 1235 1541"> <thead> <tr> <th></th> <th>Deportes extremos</th> <th>Alimentación</th> <th>Otros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Barato</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Accesible</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Caro</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Deportes extremos	Alimentación	Otros	Barato				Accesible				Caro											
	Deportes extremos	Alimentación	Otros																						
Barato																									
Accesible																									
Caro																									
<p>15. ¿Considera usted que la identificación del perfil del turista contribuye al desarrollo de la comunidad de San Pedro?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>16. ¿Qué otros servicios consideran que se deben implementar en la comuna San Pedro?</p> <p>Alojamiento <input type="checkbox"/></p> <p>Información turística <input type="checkbox"/></p> <p>Señalización <input type="checkbox"/></p> <p>Seguridad <input type="checkbox"/></p> <p>Servicios turísticos <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cual?: _____</p>																								



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

ENTREVISTA

Entrevista n° _____

Objetivo de la entrevista:

Identificar y medir el perfil del turista y su nivel de satisfacción por medio de esta encuesta para la elaboración de una base de datos que aporte al desarrollo turístico y socioeconómico de la comuna San Pedro.

Nombre del entrevistado/a: _____

Cargo en la empresa: _____

Preguntas:

1. ¿Qué características tiene el turista que visita la comunidad?

2. ¿Según su criterio como percibe el turista los servicios ofertados?

3. ¿Según su criterio cuál es el nivel de satisfacción que tiene el turista al momento de consumir su producto?

4. ¿Cuáles son los problemas percibidos por el consumidor al momento de ofrecer el servicio?

5. ¿Según su criterio de que manera el gobierno comunal fomenta el turismo?

6. ¿Qué otros servicios considera usted que se deben implementar en la comunidad?

7. ¿Considera usted que la comunidad puede convertirse en un referente turístico provincial? ¿Por qué?

Aspectos legales

Ley de turismo (Ministerio de Turismo, 2008)

Capítulo I

Generalidades

Art 4. La política estatal con relación al sector del Turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento de promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- g) fomentar e incentivar el turismo interno.

Reglamento de la ley general de turismo.

(Lucio Gutiérrez Borbúa, 2004)

Titulo segundo de las actividades turísticas

Capítulo I

De las actividades turísticas y su categorización

Art 45. Quien puede ejercer actividades turísticas. - El ejercicio de actividades turísticas podrá ser realizada por cualquier persona natural o jurídica, sean comercial o comunitaria que, cumplidos los requisitos establecidos en la ley y demás normas aplicables y que no se encuentren, en las prohibiciones expresas señaladas en la ley y en este reglamento, se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual de las actividades turísticas establecidas en el artículo 5 de la ley de turismo.

Fotos.



Foto: 1 Entrevista a los directivos de las Cabañas.
Por: Sandy Borbor Ronquillo.



Foto: 2 Entrevista a los dueños de las Cabañas.
Por: Sandy Borbor Ronquillo.



Foto: 3 Entrevista a los Parapentistas.
Por: Sandy Borbor Ronquillo.



Foto: 4 Entrevista a los Turistas.
Por: Sandy Borbor Ronquillo.



La Libertad, 12 de Octubre de 2017

Licenciado

Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DIRECTOR CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. –

Yo, Christian Efrain Granados Rodríguez, presidente de la comuna San Pedro autorizo a la señorita **SANDY MICHELLE BORBOR RONQUILLO** con cedula de identidad N° 240008663-9, a desarrollar su tema de proyecto de investigación **"IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO"**, la egresada con este documento puede trabajar sin ningún inconveniente en nuestra comunidad, además de brindarle toda la información necesaria y apoyo para el mismo; así también damos la apertura necesaria para la publicación respectiva en el repositorio de la universidad.

Atentamente,

Sr. Christian Granados Rodríguez

PRESIDENTE





La Libertad, 12 de Octubre de 2017

Licenciada

Brusela Vasquez Farfán, MSc

**DIRECTORA (e) CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

En su despacho. -.

Yo, Christian Efrain Granados Rodríguez, presidente de la comuna San Pedro autorizo a la señorita **SANDY MICHELLE BORBOR RONQUILLO** con cedula de identidad N° **240008663-9**, a desarrollar su tema de proyecto de investigación **"IDENTIFICACIÓN DEL PERFIL DEL TURISTA COMO APOORTE AL DESARROLLO DE LA COMUNA SAN PEDRO"**, la egresada con este documento puede trabajar sin ningún inconveniente en nuestra comunidad, además de brindarle toda la información necesaria y apoyo para el mismo; así también damos la apertura necesaria para la publicación respectiva en el repositorio de la universidad.

Atentamente,

Sr. Christian Granados Rodríguez

PRESIDENTE

