



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

**TEMA:**

**“LA IMPORTANCIA DE INNOVACIÓN EN LAS ACTIVIDADES  
TURÍSTICAS DE RECREACIÓN EN LAS OPERADORAS TURÍSTICAS  
DEL PUERTO EL MORRO, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL  
AÑO 2017”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

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

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTOR:**

**JEAN CARLOS CHICA MERA**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2017**



**TEMA:**

**“LA IMPORTANCIA DE INNOVACIÓN EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE RECREACIÓN DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL PUERTO EL MORRO, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL AÑO 2017”**

**AUTOR:** Chica Mera Jean Carlos

**TUTOR:** Mendoza Tarabó Arnaldo Efrén, MSc.

**RESUMEN**

La investigación se enmarca en estudiar la importancia que tiene innovar en actividades de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro, para diversificar la oferta en base a las expectativas o requerimientos que busca el turista actualmente para desplazarse, con el fin de aumentar el crecimiento económico y turístico del lugar; el objetivo de la investigación busca analizar bajo cuáles circunstancias, la carencia de innovación en actividades turísticas de recreación afecta al turismo del Puerto El Morro, para esto se diagnostica la situación actual de la oferta y la demanda de los servicios de las operadoras; la metodología utilizada en la investigación es exploratoria y descriptiva, basada en diferentes datos bibliográficos, se identificó el comportamiento del turista durante su permanencia en el destino, dejando como resultado que actualmente el turista no se desplaza a un lugar solo por ver un atractivo turístico natural o cultural, ahora busca vivir experiencias inolvidables cuando visita un destino turístico.

**Palabras clave:** actividades turísticas-recreativas, importancia, innovación, vivencias, investigación.



**THEME:**

**"THE IMPORTANCE OF INNOVATION IN THE TURISTIC ACTIVITIES OF RECREATION OF THE TOURISM OPERATORS OF PUERTO EL MORRO, PROVINCE OF GUAYAS IN THE YEAR 2017"**

**AUTHOR:** Chica Mera Jean Carlos

**TUTOR:** Mendoza Tarabó Arnaldo Efrén, MSc.

**ABSTRACT**

The research is framed in studying the importance of innovating in recreational activities in the tourist operators of Puerto El Morro, to diversify the offer based on the expectations or requirements that seek the tourism for the displacement, in order to increase the growth Economic and tourist site; The objective of the research is to analyze under circumstances, the lack of innovation in recreational tourism activities affects the tourism of Puerto El Morro, for the diagnosis of the current situation of the supply and demand of the services of the operators; The methodology used in the exploratory and descriptive research, based on different bibliographical data, identified the behavior of the tourist during the stay at the destination, leaving as a result that currently the tourist does not move a place alone to see a tourist attraction or cultural, Now seeks to live unforgettable experiences when visiting a tourist destination.

**Keywords:** Torism-recreational activities, importance, innovation, experiences, research.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, **“LA IMPORTANCIA DE INNOVACIÓN EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE RECREACIÓN EN LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL PUERTO EL MORRO, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL AÑO 2017”**, elaborado por el señor **CHICA MERA JEAN CARLOS** egresado de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración en Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final de trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**PROFESOR GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“LA IMPORTANCIA DE INNOVACIÓN EN LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS DE RECREACIÓN DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DEL PUERTO EL MORRO, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL AÑO 2017”**, elaborado por **CHICA MERA JEAN CARLOS** declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

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

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

**Atentamente,**

---

**JEAN CARLOS CHICA MERA**

**C. C. No.: 0941924680**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS por brindarme sabiduría e inteligencia, por guiarme en el buen camino y ayudarme a cumplir una de mis metas, a mis padres por ser mi inspiración y fortaleza y mi familia por ser mi motivación constante de superación; a todos que de alguna manera fue partícipes de este logro.

Millón gracias

**JEAN CHICA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado las fuerzas suficientes para llegar a estas instancias de mi vida. A mi incondicional madre, quien ha sido mi motor, inspiración y fortaleza para no desistir en este trabajo, a mi padre por su gran apoyo, comprensión y tolerancia, a mis hermanos quienes son la base de mi felicidad; junto a ellos todo es posible, porque en unión todo logro es digno de admirar.

Con eterna gratitud

**JEAN CHICA**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

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

---

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

---

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
**PROFESOR TUTOR**

---

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga, MSc.  
**PROFESOR DE AREA**

---

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



## ÍNDICE

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	IV
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
DEDICATORIA.. .....	VII
TRIBUNAL DE GRADO.....	VIII
INTRODUCCIÓN- .....	1
CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1.Revisión de la literatura .....	11
Innovación.....	17
Estrategias de innovación.....	18
Oferta turística.....	19
Satisfacción al turista .....	20
Reconocimiento del destino .....	21
Fuente de empleos para la comunidad .....	22
Calidad de servicio .....	23
Posicionamiento del destino en el mercado turístico .....	24
Crecimiento económico y turístico del destino .....	25
Actividades turísticas- recreativas.....	27
Demanda insatisfecha.....	29
1.3Fundamentos Sociales y Legales. ....	30
Fundamentos sociales.....	30
Fundamentos legales .....	33
CAPÍTULO II.....	35
MATERIALES Y MÉTODOS .....	35
2.1.Tipo de investigación .....	35
Métodos de la investigación.....	36
Método analítico – Sintético .....	36

Método inductivo – Deductivo.....	37
2.2.Diseño de muestreo .....	38
Diseño de recolección de datos. ....	39
Encuestas.....	39
Entrevistas .....	40
CAPÍTULO III.....	41
RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	41
3.1.Análisis de datos .....	41
Análisis de Encuesta a Turistas que visitan Puerto El Morro .....	41
Análisis de la entrevista .....	51
Análisis de la observación.....	53
Limitaciones.....	54
3.2.Resultados.....	55
CONCLUSIONES .....	62
RECOMENDACIONES .....	64
BIBLIOGRAFÍA. ....	65

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.- Población .....	38
Tabla 2.- Valores Observados .....	56
Tabla 3.- Valores Esperados .....	57

**ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro 1.- Género.....	41
Cuadro 2.- Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro.....	42
Cuadro 3.- Servicio de Calidad .....	43
Cuadro 4.- Actividades de Recreación.....	44
Cuadro 5.- Innovación de Actividades.....	45
Cuadro 6.- Crecimiento Turístico .....	46
Cuadro 7.- Mejorar la oferta.....	47
Cuadro 8.- Motivo de desplazamiento .....	48
Cuadro 9.- Escasez de oferta.....	49
Cuadro 10.- Factor para elegir sus visitas .....	50

**ÍNDICE DE ANEXOS**

Anexo 1.- Matriz de Consistencia.....	71
Anexo 2.- Matriz de Operacionalización de Variable Independiente .....	72
Anexo 3.- Matriz de Operacionalización de Variable Independiente .....	73
Anexo 4.- Obtención de Información Entrevista .....	74
Anexo 5.- Obtención de Información Encuestas.....	75
Anexo 6.- Formato de Encuesta .....	78
Anexo 7.- Formato de Entrevista .....	79
Anexo 8.- Cronograma de Actividades .....	80

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.- Género .....	41
Gráfico 2.- Lugar de Residencia .....	42
Gráfico 3.- Servicio de Calidad.....	43
Gráfico 4.- Actividades de Recreación .....	44
Gráfico 5.- Innovación de actividades .....	45
Gráfico 6.- Crecimiento Turístico .....	46
Gráfico 7.- Mejorar la oferta .....	47
Gráfico 8.- Motivo de desplazamiento.....	48
Gráfico 9.- Escasez de oferta .....	49
Gráfico 10.- Factor para elegir sus visitas.....	50

## INTRODUCCIÓN-

“La importancia de innovación en las actividades turísticas de recreación de las operadoras turísticas del Puerto El Morro de la provincia del Guayas en el año 2017”, permite identificar el valor que tiene la innovación en el turismo, lo cual es la base para proponer nuevas actividades de esparcimiento y entretenimiento para mejorar la competitividad del sector turístico con el fin de aportar al crecimiento económico y turístico del destino.

El tema merece una investigación ya que actualmente la importancia de innovar en actividades turísticas de recreación es un compromiso que deben tomar las operadoras turísticas si quieren tener la preferencia de los demandantes ya que realizar actividades de recreación es lo que más busca el turista a la hora de seleccionar un destino. Las operadoras turísticas solo ofertan dos actividades. Existe dificultad en algunos de los destinos de turismo debido a que presentan incertidumbre acerca de su competitividad y capacidad de adaptación a las tendencias del mercado turístico, la mayoría de las operadoras turísticas no innovan su oferta tomando en consideración las nuevas exigencias o necesidades que existe en el medio; la innovación de actividades turísticas recreativas es uno de los acontecimientos que actualmente demandan los turistas a nivel mundial.

En la región este tema merece una investigación porque es importante que los destinos de la costa tomen en consideración el aporte que brinda la innovación de actividades turísticas de recreación para el crecimiento turístico y económico de la zona; existe cierta deficiencia en las operadoras turísticas este tipo de oferta que

tiene gran demanda en el mercado turístico, las demás regiones como la Sierra y Amazonía ofertan estas actividades, es por eso que existe una mayor afluencia de turistas nacionales y extranjeros que buscan vivir momentos inolvidables realizando deportes de aventura que se involucren con el turismo.

El turismo es una de las principales fuentes de ingresos económicos del Ecuador, por eso es significativa la investigación de la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación, ya que se entendería el valor que representa innovar actualmente, con el fin de atraer y cumplir con las expectativas de turistas nacionales y extranjeros, amantes de las actividades en contacto con la naturaleza.

Así el país sería visto a nivel mundial como un destino lleno de aventura donde se pueden realizar variadas actividades y la única manera de realizarlas es desplazarse hacia el lugar, esto con el fin de incrementar la economía del país.

En Ecuador las actividades turísticas de recreación existen solo en algunos lugares, esto es un problema ya que los turistas extranjeros cuando visitan un destino no solo se quedan en él, sino que buscan desplazarse a varios sitios en busca de nuevas experiencias en contacto con la naturaleza realizando alguna actividad. La escasez de innovación en algunos destinos en ciertas ocasiones es porque existe desconocimiento sobre las nuevas tendencias del turismo.

En relación con el Puerto El Morro es una parroquia rural ubicada 20 minutos de General Villamil y a una hora y media de la ciudad de Guayaquil, en esta localidad existen tres operadoras turísticas que ofertan servicios de avistamientos de delfines y aves ya que el lugar tiene el privilegio de tener recursos naturales como es sus



manglares donde viven gran variedad de aves y su mar donde se pueden observar los delfines esta actividad se la realiza a través de un recorrido en lanchas, estas son las únicas actividades que ofertan las operadoras turísticas a los visitantes durante su permanencia en el destino.

Estas actividades no son las suficientes para satisfacer las necesidades de los turistas que actualmente busca el destino que ofrezcan variedad de opciones para elegir, que cuenten con actividades de recreación que lo lleven a vivir experiencias inolvidables.

Las operadoras turísticas del Puerto El Morro al no innovar en su oferta, corre el riesgo que cada vez el destino sea menos visitado perjudicando a la economía del lugar, por ende es de suma importancia que las operadoras innoven nuevas actividades de recreación que se puedan realizar en el destino y que sea del gusto y preferencia del visitante.

Tradicionalmente la posibilidad de desarrollo turístico era vista como algo que tocaba o que caía en suerte, una especie de lotería para aquellos lugares que se habían visto agraciados por la naturaleza (playa, clima, montaña, manglares, cascadas, senderos, flora, manantiales etc.) y que, por tanto, se acabarían convirtiendo en lugares de acogida, por lo cual, si no se disponía de algo imprescindible para ver no se atraería visitantes al destino, ya que no tendría ningún asombro de ir al lugar.

En la actualidad el turismo no es entendido como un simple desplazamiento a un lugar donde hay algo solo para observar, el turista ahora para desplazarse a un

destino primero está más al tanto investigando que nomás oferta el lugar que actividades nomás se puede realizar, entre mayor sea la gama de oferta, le llamara la atención al turista siempre y cuando ofrezcan actividades más compleja y participativa, ya que el turista busca ir a un lugar para hacer algo, por eso es necesario innovar en las operadoras turísticas Del Puerto el Morro actividades turísticas de recreación (Reyes & Barrado, 2005)

En el artículo de Reyes & Barrado (2005) se analizan los cambios que han existido en el turismo como es anteriormente los destinos con tan solo contar con atractivos naturales y culturales tenían lo que se necesitaba para que el destino sea llamativo al turista le interese y se desplace hacia el lugar, por únicamente ver el atractivo.

En la actualidad es totalmente diferente, el turista ahora busca realizar actividades de recreación que le lleve a vivir nuevas experiencias a la hora de visitar un lugar, es por eso que en los destinos las operadoras turísticas se ven en la necesidad de innovar su oferta de acuerdo a las exigencias de la demanda.

El destino turístico Puerto El Morro todavía las operadoras turísticas mantienen la tradicional oferta que son los atractivos naturales como sus manglares, avistamientos de delfines y observación de aves, actualmente el turista ya no se desplace a un lugar por solo observar algo, sino que busca vivir experiencias únicas, momentos inolvidables realizando actividades que les permitan participar.

Existe baja afluencia de visitantes y los pocos que llegan no permanecen por mucho tiempo en el lugar, porque no existen otras ofertas de actividades turísticas de

recreación por parte de las operadoras turísticas esto afecta a la economía de la población que su gran mayoría se dedica a las actividades turísticas.

Esto afecta a la economía de la población y al crecimiento turístico del d, es por eso que las operadoras deben actualizar su oferta innovando en actividades turísticas de recreación para que el turista tenga una variedad opción para elegir las actividades que le gustaría realizar con el fin de captar mayor afluencia de visita.

El turismo es un sector muy cambiante donde las empresas turísticas deben adaptarse a estos cambios si quieren tener rentabilidad económica, y mantenerse en el mercado turístico, estos cambios son surgidos por las exigencias y necesidades de los turistas que cada vez son más. Este problema se da en las operadoras turísticas del Puerto El Morro por que todavía no innova su oferta en actividades turística de recreación.

En base a lo planteado con esta investigación se pretende resolver la siguiente pregunta

¿Cómo la importancia de innovar en actividades turísticas de recreación mejoría en las operadoras turísticas del Puerto El Morro?

Como objetivo general de la investigación es determinar la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro |se cumplirá esto efectuando los objetivos específicos, entre ellos identificar las causas por que se requiere de innovación de actividades de recreación., analizar los fundamentos de la metodología de la investigación para

obtener información relacionada al tema de estudio., y por último en listar qué actividades se pueden innovar en las operadoras turísticas

El Proyecto se justifica porque existe todavía en las operadoras turísticas del Puerto El Morro, una oferta tradicional .como es el avistamiento de delfines y de aves, tienen la suerte de que en este lugar existan estos atractivos naturales para ofertar, sino existieran ¿que ofrecerían?, no han innovado en otras alternativas de recreación por eso es relevante mejorar la oferta para satisfacer las necesidades de la demanda.

Ahora el turista es más activo, busca actividades turísticas de recreación, por eso el estudio se enfoca en comprender los cambios que existen en el turismo actualmente para determinar, en base a un análisis, la importancia que tiene innovar en otras alternativas, para que el visitante tenga otras opciones de elegir, siendo esto sumamente significativo porque el turista busca vivir nuevas experiencias durante la visita a un lugar.

Los beneficios que se derivarían apuntan a aumentar la afluencia de visitantes al Puerto El Morro y el agrado para los turistas que permanezcan mayor tiempo en el destino, ofertando varias opciones de actividades turísticas de recreación, así optarían por consumir otros servicios como alimentación, bebidas y compra de artesanías, de esta manera se aportaría al crecimiento económico y turístico.

La importancia radica también en que la presente investigación sirve de base para otros estudios y de consulta con la finalidad de determinar el valor que tiene la innovación en las actividades turísticas de recreación, en la operadoras turísticas Del Puerto El Morro, con el propósito de direccionar un cambio en la oferta para

lograr una mayor rentabilidad económica, a los servidores turísticos y las operadoras, y también para diferenciarse de la competencia ofertando otras actividades turísticas de recreación .

Permitiéndoles mantenerse en el mercado turístico por que el destino que no innove pierde el interés de ser visitado, y poco a poco va desapareciendo del mercado por no innovar la oferta en base a las exigencias de los turistas y esto da como resultado que se pierda el interés de visitarlo.

Por eso es importante este estudio que aporta a mejorar la actividad turística en El Puerto El Morro, para que el destino siga como un lugar turístico, que llame la atención de turistas nacionales y extranjero a visitarlo durante toda la época del año a realizar actividades turísticas de recreación en y consumir los otros servicios que se ofrezcan en el destino, con el fin de que el destino no pierda el interés de ser visitado y mantenerse en el mercado turístico.

Nuestra investigación se centra en la importancia de la innovación en las actividades turísticas de creación de las operadoras ya que es significativo para el destino que estas operadoras turísticas ofrezcan otras opciones de alternativas de recreación al visitante durante su permanencia en el lugar.

Las actividades turísticas de recreación son unas de las principales causas por que el turista se desplaza a un destino, ya que busca vivir experiencias inolvidables donde él sea participe de las actividades que realice en el lugar que visita, por los destinos ahora innovando las operadoras turísticas en actividades turísticas de recreación para llamar la atención del turista.

Por ende esta investigación sirve de sugerencia para que las operadoras turísticas tengan conocimiento de lo importante que es la innovación de actividades turísticas de recreación para ellas como empresas turísticas y para el destino que la innovación aporta al crecimiento económico y turístico.

El trabajo investigativo desarrolla la investigación exploratoria ya que se realiza una revisión bibliográfica de artículos científicos, revistas y tesis en base al tema de estudio, con el fin de tener una base de estudios de criterios referentes a la investigación que se está realizando para lograr un mejor desarrollo del trabajo.

El enfoque investigativo es descriptiva correlacional debido que se necesita analizar el comportamiento de una variable frente a otra, este enfoque de investigación se empleó para obtener buenos resultados para avanzar de la mejor manera el estudio.

Bajo estas explicaciones se plantea la siguiente hipótesis: “la innovación de las actividades turísticas de recreación es importante en la oferta de las operadoras turísticas del Puerto El Morro”

La investigación se desarrolla en base a tres capítulos, que a continuación, se presentará detallado cada uno de ellos.

En el capítulo I se efectúa el marco teórico donde se realiza la revisión de la literatura que consiste en citar investigaciones de diferentes autores que han realizado estudios relacionados con el tema que es la importancia de innovación en actividades turísticas de recreación, con el fin de tener una recopilación e

información de interés, como son los objetivos, metodología, resultados de los trabajos citados, permitiendo comparar y analizar mejor la investigación.

A continuación se procede con el desarrollo de teorías y conceptos de las variables y sus referentes indicadores consultando a diferentes autores, para entender la definición de cada uno de ellos, se investigaron autores actuales, y por último se analizan los fundamentos sociales del Puerto El Morro, así como también legales referentes a las leyes planteadas para poder ejercer la actividad de deportes en la naturaleza ya que es primordial tener el conocimiento que se debe de cumplir para la innovación de estas actividades, estos son los fundamentos que intervienen en el trabajo.

En el capítulo II se proponen los materiales y métodos para obtener resultados verídicos que aporten al trabajo; el tipo de investigación que se utilizó fue el exploratorio realizando revisiones bibliográficas referentes al tema con el propósito de ampliar una mejor idea y entendimiento de la investigación, en este capítulo también se utilizó la investigación descriptiva, identificando el comportamiento del turista durante su permanencia en el destino, donde se pudo conocer las falencias de la oferta que no satisface a la demanda actual.

Y como método de la investigación utilizado se tiene el método analítico para examinar mediante la observación cómo se desarrolla la actividad turística en el destino, el inductivo para identificar el objeto del problema de manera específica y cada una de sus partes, y el método deductivo por la investigación de casos generales sobre innovación de actividades turísticas de recreación en destinos que

si han innovado, así explicar mejor la investigación. Se realizó el respectivo diseño de muestreo estableciendo la población que visita el destino.

En el capítulo III se procedió a realizar respectivamente el análisis de las entrevistas y las encuestas realizadas en el Puerto El Morro, para obtener información relevante que aporte a la investigación, también se especificaron las limitaciones que se presentaron en el transcurso del trabajo, además de los resultados más notables de la investigación, entre ellos consta la razón principal del desplazamiento del turista, que son las actividades de recreación, luego se procedió a elaborar las respectivas conclusiones que se generaron en la investigación, y por último la recomendaciones que aportarán al trabajo investigativo.



# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Revisión de la literatura**

En este contexto se presenta la revisión literaria de proyectos de investigación de otros lugares relacionados al trabajo que se está realizando en Puerto El Morro.

En el trabajo investigativo de los autores Eurostat y Ocede (2006) elaborado en Coruña, el cual se titula Innovación turística, presenta como objeto de la investigación analizar la innovación en el sector turístico desde el enfoque de la perspectiva o enfoque del sujeto, la cual se centra en las actitudes y las actividades de las empresas en su conjunto, haciendo referencia a dos grandes tipos de sujetos en el caso de turismo y que no afecta en la misma medida a otros sectores: organizaciones institucionales y organizaciones privadas; se realizó la investigación mediante métodos cuantitativos y la técnica de encuesta, teniendo como resultado un análisis de los factores que condicionan la actividad innovadora de las organizaciones turísticas en sus distintas fases o tipo de innovación: producto, proceso, organizativas y mercadotecnia.

El trabajo investigativo de Freire (2012) elaborado en la ciudad de Guayaquil, el cual se titula propuesta para la implementación de actividades recreativas en playa Varadero para incrementar el turismo de sol y playa tiene como objetivo diseñar un plan estratégico que ayude incrementar el turismo de Playa Varadero a través de implementación de actividades recreativas, la investigación que se utilizó fue descriptiva por cuanto se hizo uso de encuestas para obtener información

necesaria y desarrollar las estrategias adecuada al proyecto, obteniendo como resultado determinar el perfil del turista y grado de aceptación respecto a la idea de realizar actividades recreativas en el balneario Playa Varadero, como alternativa de desarrollo turístico en el sector para aumentar el crecimiento económico y turístico.

Los autores Gamboa y Mayorga (2012) elaborado en Ecuador, el cual se nomina las actividades recreativas en la ciudad de Guayaquil: “Análisis histórico, tendencia y propuestas tiene como objetivo tiene analizar el perfil recreacional del Guayaquileño, sus tendencias y preferencias recreativas para así identificar sus necesidades para optima utilización de su tiempo libre, el desarrollo del trabajo, explica la metodología de la investigación que se aplicó a las tesis y destaca a los fundamentos teóricos asociados con la recreación, el tiempo libre y sus características obteniendo como resultado contribuir al desarrollo turístico de la urbe porteña, al mismo tiempo que están orientadas a incentivar actividades recreativas del medio y alcanzar así el propósito del estudio que es implementar las actividades recreativas.

Las actividades turísticas de recreación en este artículo no solo se enfoca que las realicen los turistas que visitan la ciudad de Guayaquil, sino que se busca beneficiar a las personas de la localidad en realizar las actividades de recreación en el tiempo libre con el fin de quitar el estrés de trabajo y aportar a la salud.

El trabajo de investigación de Pérez (2000) elaborado en España, el cual se denomina Sector turístico e innovación: un análisis a través de las patentes, muestra

en el trabajo investigativo como objetivo la práctica de un estudio relevante sobre la importancia de la innovación en el sector turístico, en sus diferentes ámbitos y las necesidades educativas y formativas necesarias que se presenta en el mismo para hacer frente a los procesos innovadores ocurridos, en el entorno para lo cual se empleó en el trabajo investigativo la metodología empírica, con encuestas a las diferentes empresas turísticas del lugar respecto a la importancia de innovar actualmente, dejando como resultado, considerar la innovación como una variable esencial en todas las empresas cuya lógica actualmente hay que comprender, gestionar y ejecutar adecuadamente por parte de las empresas turísticas, si quieren asegurar su supervivencia a medio y largo plazo necesitan innovar.

Este artículo citado ayuda a tener una visión al tema de estudio a enfocarnos a la importancia de innovar en las ofertas de la operadoras turísticas para asegurar su supervivencia en el mercado por lo cual da entender que es la única manera de permanecer en mercado turístico.

Según la Asociación Española de Expertos Científico en Turismo - AECIT (2009) en su trabajo investigativo elaborado en la comunidad Valenciana, el cual se titula Renovación y restructuración de los destinos turísticos presenta como objetivo de la investigación aportar a un nuevo marco de análisis para la evolución de los destinos turísticos, a partir de una valoración crítica de la teoría del ciclo del área turística, la metodología de la investigación fue la aplicación empírica, mediante los diferente estudio de casos a escala local, la misma que es suficientemente representativa de la situación que atraviesan actualmente los diferentes destinos

consolidados del sol y playa; como resultado se ha podido comprobar la forma en que la incorporación vertiente recreativa, contribuye a la renovación y a la reestructuración de un destino emblemático mediante la integración de servicios de ocio y recreación siendo estas actividades esenciales para que se realice una excelente actividad turística en los destinos de sol y playas ya que el turista optaría por otras alternativas de recreación.

La investigación del trabajo de la autora Farías (2000) elaborado en el territorio Parc Nacional de Aiguestortes y Estany de Sant Maurici (España) el cual se titula el aprovechamiento recreativo deportivo y turístico de los espacios naturales, presenta como objetivo detectar patrones o modelos de frecuentación recreativa entre los visitantes del Parc Nacional de Aiguestortes y Estany de Sant Maurici, a través de la investigación descriptiva concibiendo a los recursos naturales susceptibles al aprovechamiento recreativo, deportivo y turístico, en este caso, red principal de itinerarios, como parte de la oferta recreativa, y a los visitantes practicantes como la totalidad de la demanda actual recreativa de dicho entorno, de esta perspectiva resultarían básicas a la hora de favorecer la satisfacción de los visitantes en el parque mediante las actividades recreativas siempre y cuando no altere el entorno y las realice pensando en la conservación de los diferentes recursos naturales.

El trabajo investigativo de Galzacorta (2006) elaborado en la ciudad de Vasco, el cual se titula Innovación en el sector turístico, tiene como objetivo principal conocer el estudio del estado actual de las organizaciones e instituciones turísticas vascas en lo que a innovación se refiere con el fin de diseñar las áreas y líneas

priorizadas que contribuyan al desarrollo de una mayor competitividad del sector en el futuro, la metodología de la investigación fue empírica empleando la observación directa, encuestas a los turistas y entrevistas a las instituciones turísticas, siendo los principales resultados demostrar el alto valor asignado a la innovación que es actualmente como principal vía de desarrollo para la mejora de la competitividad y diferenciación del sector turístico de Vasco por eso fue primordial conocer el estado actual de las organizaciones e instituciones turísticas.

Los autores Vera & Castiñeira (2010) realizaron un estudio en España referente a Las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico con el objeto de mejorar la competitividad mediante la diversificación y la diferenciación de la oferta turística aplicando estrategias de singularización a través de una investigación descriptiva que determinó que se necesita plantear y acometer procesos de innovación con diferentes enfoques evidenciando la complejidad de los factores que intervienen en la renovación (tendencias de mercado, propuestas urbanísticas).

Según Luque (2003) en su trabajo investigativo realizado en la ciudad de Málaga-España, el cual se titula La evaluación del medio para la práctica de actividades turístico-deportivas en la naturaleza, tuvo como objetivo presentar una propuesta concreta de evaluación de la capacidad de acogida del territorio para usos turísticos-deportivos en la naturaleza, la opción metodológica utilizada fue el análisis multicriterio, siendo los principales resultados la valoración de la capacidad del territorio en relación con las prácticas recreativas en el medio natural a partir de

aptitud, impacto y restricción, además del análisis de una tipología concreta de prácticas turísticas.

Por otro lado el autor Mosti (2010) en su investigación realizada en Argentina, El alcance de las actividades turísticas y recreativas en los espacios naturales, planteó como objetivo conocer las preferencias y requerimientos relacionados con su uso público, la metodología utilizada fue la aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas considerando la información de los usuarios que se obtuvo mediante las encuestas en los sitios identificados y la observación directa, dejando como resultado que la elección del sitio del uso se asienta sobre diferentes factores y valores según la procedencia del usuario.

En relación con los estudios citados se concluye que la innovación de actividades turísticas de recreación tiene gran importancia en la actualidad ya que los diferentes casos de estudio citados lo demuestran, algunos destinos para mejorar su oferta han optado por innovar en actividades turísticas de recreación ya que esta oferta es llamativa y es la que la demanda actual requiere ,por qué turista siempre está buscando vivir experiencias inolvidables involucrándose cada vez más en actividades recreativas.

La innovación es esencial para el crecimiento económico de las operadoras turísticas y del destino, ya que estas actividades recreacionales son las nuevas tendencias que los turistas buscan a la hora de visitar un lugar por eso es fundamental la innovación de la oferta de las operadoras turísticas para asegurar la supervivencia en el mercado turístico.

Las actividades turísticas de recreación estas son de preferencias para los turistas actualmente, por eso en los diferentes casos de estudios han optado por diversificar las ofertas turísticas en base a los requerimientos de los demandantes, que se enfoca en un perfil recreacional Desarrollo de teorías y concepto

En este ítem se presenta el desarrollo de la teoría y los conceptos relacionados con las variables de operacionalización del trabajo investigativo para un mejor análisis.

### **Innovación**

Según Pasaco B. y Agudo K. (2014), la innovación turística se considera como la introducción de nuevos o significativamente mejorados productos y/o servicios y procesos turísticos, nuevos métodos de organización y nuevos métodos de comercialización en la empresa turística, que permitan mejorar la prestación de los servicios.

Morales M. León A. (2013) señalan que la innovación es identificar una oportunidad al generar ideas creativas para aprovecharla, y finalmente al implementar esas ideas para producir un nuevo valor a la empresa.

González & León (2010) indican que para la actividad turística, la innovación puede considerarse como el proceso de cambios de uno o más de los muchos aspectos de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios turísticos.

La mayor parte de las innovaciones en el turismo se producen como resultado de la acumulación de pequeñas modificaciones incrementales, que dan lugar a una idea diferente de la concepción de la prestación y disfrute de los servicios turísticos.

Analizando la teoría de estos autores es importante señalar que la innovación en el ámbito turístico es primordial debido a que el turismo es cambiante, y el sector de servicios debe adaptarse a estos cambios con el fin de contribuir experiencias nuevas a los turistas para que el cliente recomiende también este servicio o destino, la innovación consiste en tener una idea clara de lo que se quiere hacer o mejorar.

Referente al tema de investigación la variable innovación es importante en el estudio de donde parte el trabajo investigativo realizado en las operadoras turísticas El Puerto El Morro.

El turismo requiere de constantes modificaciones y adaptaciones, por lo cual es relevante comprender que es necesario innovar en actividades alternativas que causen emociones, lo cual aumentaría la afluencia de visitantes.

### **Estrategias de innovación**

Robledo (2013) las define como el conjunto de decisiones organizacionales que comprometen el desarrollo futuro de una organización a largo plazo, de acuerdo a unas condiciones y objetivos corporativos.

Londoño R. (2013), especifica que la estrategia de innovación puede definirse como el conjunto de decisiones que permiten generar valor a los clientes y enfrentar a la competencia con nuevos productos, para el desarrollo a largo plazo de una organización, con base en unas metas que permitan tener ventaja competitiva sostenible en el tiempo.



Las estrategias de innovación son fundamentales en las empresas y destinos al momento de crear, innovar un producto o servicio, para el cliente, utilizando las diferentes destrezas.

Las estrategias de innovación son los diferentes procesos que se deben tener en consideración en el trabajo de investigación para lograr resultados positivos en el tema.

### **Oferta turística**

Según Cabarcos N. (2006), la oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios, por lo tanto, debería reflejar el capital directamente computable a los efectos turísticos (hostelería, comunicación, transporte, etc.)

Ruiz D. (2007), se refiere a la estructura productiva que proporciona una serie de bienes y servicios para satisfacer la demanda dirigida a espacios geográficos determinados.

Sotomayor T. (2011), indica que la oferta turística es la incorporación de bienes y servicios que se le ofrece al turista con el propósito de cumplir con los requerimientos de la demanda para satisfacer las necesidades y motivaciones del turista.

Vásquez K. (2013), señala que son conjuntos de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo de los servicios básicos y complementarios.

La oferta turística es todo lo que se le oferta al demandante ya sea un producto o servicio durante su estancia en el lugar donde el turista optara por consumir o comprar el servicio de acuerdo a su necesidad, la oferta turística de un destino debe estar de acuerdo los requerimientos de la demanda.

Mejorar la oferta turística en el destino es necesario ya que es la motivación por la cual un turista se va a desplazar a un lugar, con el fin de satisfacer sus necesidades adquiriendo los bienes y servicios durante su permanencia.

### **Satisfacción al turista**

Para Kotler & Keller (2006), la satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona.

Laguna & Palacios (2009) aseguran que la satisfacción del cliente es considerada como un objetivo estratégico prioritario ya que permite medir el éxito del producto, existiendo un acuerdo generalizado sobre su importancia, tanto a nivel general como en el caso concreto del turismo, aunque no exista un consenso sobre su definición, su dimensionalidad o sobre la forma de hacerlo operativo.

Hoffman & Bateson (2012) señalan en su libro *Marketing de servicios* que la definición más común de satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contrato real del servicio, en pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente está insatisfecho.

Oliver (2010) en términos técnicos indica que la satisfacción del cliente es un juicio de que una característica del servicio brindado al cliente en sí, proporciona un nivel placentero cuando cumple con su expectativa en todo el proceso de la compra hasta el consumo.

Según García (2006) la medición de la satisfacción del consumidor en el sector turístico, no es un ejercicio fácil dada la dificultad de medir una calidad percibida tan compleja como es la que percibe un turista, desde que llega a su destino hasta que lo abandona (el transporte, el alojamiento, los precios, etc.).

La satisfacción es el momento en que el cliente se siente a gusto con el servicio o producto que ha adquirido por un valor.

Las empresas y destinos deben de tomar en cuenta la importancia que tiene la satisfacción del turista, ya que un turista insatisfecho no regresaría a consumir los bienes y servicios, y mucho menos lo recomendaría a otras personas.

Esta se convierte en otra razón por la cual es importante innovar en nuevas actividades turísticas-recreativas, para satisfacer al turista que realiza la visita, causando una buena imagen del destino, su pronto retorno, y la buena promoción del sitio al recomendar o sugerir su visita a otras personas, es así que se aumentaría el crecimiento económico.

### **Reconocimiento del destino**

Más destinos turísticos equivalen a un incremento de la capacidad de elección de los turistas entre muchas opciones de viaje, lo que se traduce en mayor competencia. Si a ello se suman los cambios en el comportamiento y exigencias de los

consumidores, la aparición de nuevos segmentos, la reapreciación de los valores ambientales unida a la mayor profesionalización de los diferentes agentes turísticos, se vuelve imprescindible profundizar en el análisis de los factores explicativos de la competitividad de destinos que permitan respaldar mejor las actividades de planificación y gestión turística a fin de mantener y mejorar la competitividad local y satisfacer a los clientes de manera rentable. El objetivo fundamental de todo destino turístico, como afirma Ejarque (2005), es ser competitivo.

El reconocimiento del destino se da por la oferta turística que deber ser agradable y requerida por el demandante, un destino reconocido tendría afluencia de visitantes, por ende mejorarían los ingresos económicos de lugar beneficiando a la comunidad en general.

### **Fuente de empleos para la comunidad**

Hiernaux (1989) considera que el turismo es un vector de la globalización, porque promueve flujos financieros, de mercancías, de personas y de ideas a nivel planetario. En términos más específicos, se ha resaltado la importancia de la generación de empleos. El turismo es una necesidad para todas las naciones, ya que genera ingresos y empleos, es una fuente de entrada de divisas que permite equilibrar la balanza de pagos de diferentes economías, entre otros factores.

La Organización Mundial del Turismo (2010), indica que el turismo es un sector que emplea bastante mano de obra y se compone tradicionalmente de empresas pequeñas y microempresas. Muchas actividades turísticas se adaptan a las mujeres, a los jóvenes y a grupos desfavorecidos como poblaciones de minorías étnicas.

Muchos puestos de trabajos de trabajo en el sector turístico pueden estar al alcance de las personas desfavorecidas. En el sector turístico es una de mayor empresa que genera más fuente de trabajo.

La actividad turística es una de las principales actividades que genera ocupación para la comunidad, por eso es importante que existan proyectos turísticos porque se beneficiaría la comunidad local los proyectos públicos y privado deben tomar como principal recurso humano a la población aledaña.

### **Calidad de servicio**

Según Jorge Revuelta (2010), la calidad en el servicio turístico es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de los clientes, es aquel nivel de excelencia que la empresa ha decidido alcanzar para satisfacer sus clientes.

Es decir que es uno de los objetivos empresariales más importante es la calidad del servicio que garantizara la recomendación del producto o servicio que la empresa este brindando a demás personas.

Las Publicaciones Vértices S. L. (2008), la calidad del servicio es el conjunto de aspectos y características que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público.

Pertuz (2007) indica que la calidad de servicio se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas,

relacionada con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.

La calidad de servicio debe estar presente siempre en todas las empresas, garantizándole al cliente una buena atención con el propósito de causar un agrado de conformidad al comprador.

Brindar un servicio de calidad es primordial en el ámbito turístico para tener una buena acogida de clientes y satisfacer en totalidad al turista cuando consuma el producto o servicio para que este motivado y con el mejor propósito recomendando nuestro servicio, así la empresa tendría una publicidad gratuita.

### **Posicionamiento del destino en el mercado turístico**

Ojeada, C. & Mármol, P. (2016), señalan que el posicionamiento es la manera en la que los consumidores definen un producto a partir de sus atributos importantes.

Es decir el lugar que ocupa el producto en la mente de los consumidores frente a los productos de la competencia, por eso todos los destinos están constantemente en publicidad para posicionar su destino en la mente de los consumidores para el cliente opte por visitarlo.

Según Barreras C. (2014) el posicionamiento es llevar a poner en marcha un proceso de análisis tanto interno como externo para conseguir la imagen ideal en la mente del consumidor frente a la competencia.

Por su parte Bernal B. (2011), establece que el posicionamiento en el mercado de un producto o servicio es la manera en la que los consumidores definen un producto

a partir de sus atributos importantes, es decir el lugar que ocupa el producto en la mente de los clientes en relación de los productos de la competencia.

El posicionamiento del destino en el mercado turístico consiste de un largo trabajo que va dirigido por una excelente gestión turística si quiere estar posicionado, depende de la aceptación de los clientes que consuman su oferta turística y llegar a la fidelización de los mismos.

El destino debe innovar su oferta turística, si desea ubicarse oportunamente en el mercado turístico, un destino que no innove o no se adapte a los cambios que se dan en el turismo, corre el riesgo de desaparecer del mercado.

### **Crecimiento económico y turístico del destino**

Gokovali (2010), numera que el turismo contribuye al crecimiento de la economía por medio del ingreso directo de divisas, lo que favorece la balanza de pagos, y por qué genera un efecto multiplicador que contribuye al desarrollo de otros sectores del país, el turismo genera gran ingreso económico al país ya sea por los turistas nacionales y extranjero que aporta a la economía de los países.

Sánchez (2016), menciona que el crecimiento económico es entendido como la evolución positiva de los estándares de vida de un territorio, habitualmente países, medidos en términos de renta o de los bienes y servicios que la economía de un territorio produce en un tiempo determinado generalmente medido en años.

Cantavella (2002) señala que “el turismo es uno de los más grandes empleadores y exportadores de servicios, y que para la economía mundial es uno de los sectores

principales”, agrega además que “existen limitados estudios acerca de la contribución de este sector al crecimiento de la economía de los países, generación de divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos.

Aumenta los ingresos públicos, genera valor agregado y fomenta la actividad empresarial debido a que las actividades del turismo no se limitan a hoteles y restaurantes sino que engloban una serie mucho más amplia de servicios y bienes de consumos.

La actividad turística que se genera en diferentes destinos aporta al crecimiento económico del lugar, dando un mejor estilo de vida a las personas del sector con fuentes de empleos, es importante que exista innovación en los destinos para que exista un crecimiento turístico con el propósito de que el lugar se posicione en el mercado.

La importancia de innovar en las actividades turísticas-recreativas, aportaría al crecimiento económico y turístico, del destino turístico Puerto El Morro donde los primeros beneficiados sería la comunidad.

Al tener mayor ingreso de visitas se generaría también el consumo de otros servicios como alimentación, transporte, hospedaje, no solamente en las operadoras turísticas, por ende la innovación también debería verse realizar en los diferentes servicios que se ofertan en el destino como es restauración , transporte , alimentación ,entre otros con el fin de brindar un mejor servicio al cliente que visita el lugar, por eso es importante que se tome la iniciativa de optar por la innovación ya que es la única forma para que exista un crecimiento económico.



A continuación, se analizan los conceptos de la siguiente variable de la matriz de operacionalización, respecto al trabajo de investigación.

### **Actividades turísticas- recreativas**

Según Mateo L. (2014) en los últimos años han adquirido una importancia para cualquier sociedad, a partir de sus potencialidades para el desarrollo y perfeccionamiento de la vida humana y el mejoramiento de la calidad de la vida de la población, por salud son fundamentales las prácticas de actividades recreativas que ayuda a quitar el estrés a las personas y una emoción interna al realizarlas.

Según Antón (2004) constituye un conjunto de actividades individuales o colectivas para la utilización positiva del tiempo libre y el turismo en particular, que contribuyan al desarrollo integral de la persona, mejorando su calidad de vida y la de su familia- la vertiente recreativa como fórmula de diversificación y diferenciación de la oferta turística.

Millan (2004) señala que las actividades turísticas de recreación, están íntimamente articulada con el turismo está la recreación, un término entendido como una de las formas de emplear el tiempo libre; que incluye un conjuntos de a prácticas relacionadas comúnmente con la diversión; que le permite al ser humano apartarse o superar la situación de aburrimiento en la que se encuentra.

Estas actividades se practican sirviéndose de los recursos que ofrece la naturaleza, aprovechando la estimulación y relajación de las personas que las realizarían. Las actividades turísticas- recreativas son las principales causas de desplazamiento de

los turistas hacia un destino, con el propósito de realizar experiencias inolvidables, al efectuar las actividades en el entorno.

### **Actividades Recreativas**

Actividades: Conjunto de acciones planificadas llevadas a cabo por la persona de carácter individual o grupal que tienen como finalidad alcanzar los objetivos de satisfacción personal.

Recreativo: Se aplica a la cosa que divierte o entretiene. Por lo tanto se puede decir que las actividades recreativas son técnicas que cada ser humano tiene de acuerdo a una necesidad y que siempre le traerá un aprendizaje. Las actividades recreativas se las puede clasificar de acuerdo a su orientación como:

- ✓ Motriz: Juegos, Deportes, Danza, Paseos al aire libre.
- ✓ Cultural: Teatro, Música, Lectura, Fotografía, Escultura, Pintura.
- ✓ Social: Charlas, Encuentros, Bailes, Fiestas, Coloquios, Canciones.

Esta es la clasificación de las actividades recreativas, nuestra investigación en la motriz ya que se relaciona con deporte.

### **Operadores turísticos**

Existen un sinnúmero de definiciones, sin embargo, no hay una definición exacta sobre lo que es un tour operador, sin embargo, se puede decirse que este es el encargado de consolidar servicios, generalmente en el destino donde se lleva a cabo el proceso de la intermediación entre el mayorista que vende al cliente final, y el destino turístico con todos los servicios implicados en el proceso de visitación del turista, esto ayuda al visitante para tener ya una planificación (Martínez, 2016).

Este mismo autor Martínez (2016) menciona que la principal característica del operador turístico es que desarrollan productos que están basados en la facilitación y contemplación de los recursos y atractivos turísticos en la estadía del destino, llamando a estos productos excursiones o tours pudiendo.

Integrar alrededor de estos todos los servicios que se relacionan con la visita como lo son traslados, alojamiento, alimentación, servicios complementarios, parques, etc.

### **Demanda insatisfecha**

Vásquez (2000) señala que se llama demanda insatisfecha a aquella demanda que no ha sido cubierta en el mercado y que puede ser cubierta, al menos en parte, por el proyecto.

Es la demanda total que no está debidamente satisfecha, es decir en la que lo producido u ofrecido no alcanza a cubrir los requerimientos del mercado. (Arboleda, 1998).

Según Miranda (2005) se refiere a aquella demanda detectada en el mercado y que a su vez no ha sido suficientemente atendida por ende no se ha hecho un estudio para llegar a la solución de satisfacer dicha demanda.

La demanda insatisfecha refleja el público que no está conforme con los servicios y productos que se ofrecen en el mercado, que no cumplen las necesidades de los clientes.

Existe demanda insatisfecha por la carencia de oferta de actividades turísticas-recreativas en las operadoras turísticas ya que actualmente se ofrece dos actividades y no existe más variedad de actividades por la tanto el turista en su totalidad no está

satisfecho al recibir una escasa oferta, ya que esta misma no cumple con sus expectativas.

### **1.3 Fundamentos Sociales y Legales.**

#### **Fundamentos sociales**

En el trabajo investigativo se ha analizado que la innovación y el conocimiento son elementos esenciales para quitar la pobreza, en cualquier lugar por eso es importante generar fuentes de empleo para mejorar la calidad de vida de los habitantes y brindar una mejor imagen al destino, con variedad de servicio turístico pero de calidad.

Con el fin de darlo a conocer a las personas para posicionarlos en la mente de los consumidores, por eso es la importancia del estudio de la innovación en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas ya que se direccionaría diseñarían estrategias de innovación para responder a los desafíos económicos y sociales que existen en el destino.

Llevado el caso a las comunidades de la región, el desarrollo debe de verse como un complejo proceso progresivo encaminado a lograr el desarrollo de la misma, utilizando sus recursos endógenos para mejorar las condiciones existentes tanto económicas como sociales.

Despertando en los pobladores la capacidad para resolver sus propios problemas, contando con el apoyo de diferentes actores pero no dependiendo de ellos, sino logrando que los ciudadanos se encuentren impulsados mediante su participación

en una acción individual y comunal, a resolver lo que está al alcance de sus posibilidades.

Todo trabajo investigativo debe tener como principal autor y beneficiario a la comunidad, por eso es la importancia de los trabajos investigativos.

### **Desarrollo económico**

En el destino Puerto El Morro una de las principales fuentes de ingresos desde el principio de sus tiempos son, la pesca artesanal y la recolección de conchas, cangrejos, ostiones, etc. Otra opción de desarrollo económico a menor escala es la agricultura y la ganadería.

Estas actividades no han sido suficientes en ingresos económicos para la población, ya que existen todavía dificultades en la vida cotidiana de los pobladores como es la escasez de trabajo.

### **Turismo**

La actividad turística también genera fuentes de ingresos en la población, aunque no cuenta con infraestructura hotelera, pero tiene recursos naturales como manglares donde se realiza el avistamiento de delfines, observación de aves y una rica gastronomía que son las atracciones principales del lugar , también se vende productos de artesanías llamativos para los clientes.

### **Atractivos**

**La ruta Isla Manglarcito o Islas de los Pájaros.** Partiendo desde el Puerto El Morro se llega hasta la isla que está a 8 kilómetros del puerto. En el recorrido se

pueden observar delfines y fauna marina. Para realizar el recorrido se necesita de un guía naturalista.

**Ruta del Canal del Morro:** Partiendo del Puerto El Morro se realiza un recorrido de 15 kilómetros hasta la entrada al canal del Morro. Se pueden observar los costeros y el ecosistema del manglar.

#### **Guianza Turística:**

Son 16 guías capacitados por el Ministerio de Turismo y Ambiente, que se relacionan con el avistamiento de aves y delfines además de la atención del turista durante el recorrido.

#### **Muelles**

Existen tres muelles para embarque y desembarque de pasajeros en el Puerto El Morro. El primero se localiza en el Ecoclub Los Delfines y el otro muelle es de cemento donde se encuentra la asociación Fragatas y Delfines. En el tercer muelle se encuentra el sendero Acuático La Islita.

#### **Embarcaciones y Tours**

Existen un total de 25 embarcaciones entre las dos organizaciones de Puerto El Morro. Cada embarcación puede llevar máximo 15 pasajeros. En cada paseo se cuenta con la presencia de un Guía Naturalista. El precio por un tour guiado oscila entre USD\$ 5 a 8 dólares. La mayoría de visitantes optan por el recorrido corto, el cual no incluye la visita a la Isla Manglecito. El tour corto incluye la visita a La Islita y la observación de delfines, y toma alrededor de 1.5 horas. Y el recorrido largo, con avistamiento de delfines y visita a la Isla Manglecito toma 3 horas

## **Fundamentos legales**

Para el trabajo investigativo es importante saber la parte legal referente a los artículos de la Ley de Turismo relacionadas al tema de investigación.

El artículo 3, que hace referencia al ejercicio de la modalidad, señala que “para ofertar modalidades turísticas de aventura es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento obtenidos conforme lo establece la Ley de Turismo; así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo y demás normativa vigente”.

Este artículo se complementa indicando que “si la modalidad turística de aventura se realiza en un Área Natural Protegida del Estado Ecuatoriano y en la Provincia de Galápagos, se deberá observar y cumplir además, el marco jurídico aplicable al régimen especial establecido para dicha área. El incumplimiento a estas obligaciones dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la ley”.

Por su parte, el artículo 4 especifica que las “agencias de viajes operadoras o duales que ofertan modalidades turísticas de aventura son las personas jurídicas que obtienen del Ministerio de Turismo o de los gobiernos autónomos descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, el registro de turismo para ejercer la operación turística de aventura. Las empresas que no cumplan con este Acuerdo y con la normativa turística en vigencia, no podrán contar con registro de turismo y por tanto no podrán operar ni comercializar modalidades de turismo de aventura, dando lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en la ley”

Así también el artículo 20 señala que en relación a las Áreas Turísticas Protegidas “Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley”.



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó fue exploratoria ya que se realizó una revisión bibliográfica, buscando en diferentes fuentes, bases de datos, revistas, tesis, informes, así como también en resúmenes consecuentes de informaciones publicadas relacionadas con la importancia de innovar en las actividades turísticas-recreativas.

Lo cual fue fundamental en el contexto del proyecto de investigación porque ayudó a analizar diferentes casos referentes al tema, ampliando una mejor idea y entendimiento de la investigación.

Fue posible crear el marco teórico, el mismo que se convirtió en la base a seguir para determinar qué factores fueron relevantes al problema para ser investigado, realizando la revisión literaria de las variables, desarrollo de teorías y conceptos, además de los fundamentos sociales.

El estudio exploratorio sirvió para llevar a cabo una investigación más completa sobre la importancia de innovación en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro, porque si no se innovan en estas actividades el destino no crecería turísticamente y tampoco mejoraría la economía de la comunidad por la baja afluencia de visitantes ya que diferentes estudios de casos demostraron que el turista ahora busca vivir experiencias inolvidables que se

da realizando actividades en contacto con la naturaleza, siendo esa una de las principales causas de desplazamiento.

También se utilizó la investigación descriptiva, identificando el comportamiento del turista durante su permanencia en el destino.

El objetivo de la investigación descriptiva se realizó con el fin de llegar a conocer el comportamiento del turista durante su permanencia en el destino, identificando de esta manera la relación que existe entre estas dos variables del tema de investigación.

### **Métodos de la investigación**

Para realizar la presente investigación se consideraron varios procedimientos que ayudaron a analizar sobre el objeto de estudio: la importancia de innovación en las actividades turísticas de recreación de las operadoras turísticas del Puerto El Morro.

### **Método analítico – Sintético**

Este método sirvió para analizar mediante la observación cómo se desarrolla la actividad turística en el destino, analizando las causas por que el turista permanece por poco tiempo en el lugar.

También se detalló la información recopilada del tema de estudio, como son desarrollo de teorías y conceptos de las variables independientes y dependientes, donde se investigaron diferentes conceptos por separado para analizar correctamente cada uno de ellos, ya que es la mejor manera de conocer la naturaleza del objeto de estudio, y en base a esto tener criterios más esenciales de teorías

referentes a la importancia de innovar en actividades turísticas de recreación permitiendo entender de manera resumida el desarrollo de la investigación.

### **Método inductivo – Deductivo**

Se utilizó este método por que permitió analizar el objeto del problema de manera específica, y cada una de sus partes, logrando un criterio que generalice la comprensión de la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación , también se observaron las causas particulares, como es la carencia de oferta en las operadoras turísticas.

Este método también se utilizó para investigar casos generales sobre innovaciones de actividades turísticas de recreación en otros destinos que están más desarrollados en el tema de estudio, se basó en estos casos generales para explicar hechos y contextos particulares sobre la importancia de la innovación de las actividades turísticas de recreación.

### **Método empírico**

En el trabajo investigativo se utilizó método empírico donde se realizó encuestas a los turistas que visitan el destino con el fin obtener información que servirá para el trabajo investigativo, también se realizó las respectivas entrevistas a los servidores turísticos de las operadoras donde se planifico con cada uno de ellos el día que se realizaría la entrevista con el fin que los criterios de las preguntas realizadas a los servidores aporte a una mejor ampliación de la investigación, también se realizó la observación directa como principal punto era analizar el comportamiento del visitante durante su permanencia en el destino.

## **Métodos matemáticos estadísticos**

Para la muestra del trabajo investigativo se utilizó datos aleatorios, y la muestra fue no estratificada ya que trabajo solo con el segmento de turista.

### **2.2.Diseño de muestreo**

Para la presente investigación se consideró como población a los turistas que visitan Puerto El Morro y servidores turísticos de las operadoras, a quienes se encuestaron y entrevistaron respectivamente.

### **Muestreo**

La población que se consideró para la elaboración de encuestas fue tomada de la operadora Fragatas y Delfines con relación del número de visitas anual.

**Tabla 1.- Población**

Población	Muestra	Fuente
Turistas: 17447	376	Datos estadísticos de la operadora turística Fragatas y Delfines año 2015
Servidores turísticos	3	Propia

**Elaborado por: Jean Carlos Chica.**

Se utilizó en la investigación el método de muestreo probabilístico debido a que se tomó en cuenta como población a los turistas que visitan Puerto El Morro, tomando

en consideración que existe la probabilidad de que cualquier turista forme parte de la muestra determinada.

Además se utilizó el método de muestreo no probabilístico para las entrevistas, ya que la muestra fue seleccionada en función de su accesibilidad e intención de la investigación.

### **Diseño de recolección de datos.**

Para la recolección de datos de la investigación del tema de estudio se emplearon procedimientos y herramientas para recoger y analizar la información necesaria que permita lograr un mejor desarrollo del trabajo investigativo.

La información se recogió desde el día 27 de enero hasta el 10 de febrero, a través de la aplicación de encuestas a turistas en el Puerto El Morro.

Las entrevistas del trabajo investigativo fueron aplicadas los días 12 de febrero y 15 de febrero a los servidores turísticos en las oficinas de las operadoras turísticas del Puerto El Morro.

### **Encuestas**

Para el trabajo investigativo se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas para recopilar información sobre el tema de estudio, las preguntas se realizaron en base a los ítems de las variables independiente y dependiente, se formularon 11 preguntas con respuesta de selección, las encuestas fueron dirigidas a los turistas que visitan el destino, el objetivo de las encuestas fue analizar la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación en el Puerto

El Morro. Esta técnica aportó mucho para el desarrollo de la investigación ya que permitió obtener información relevante.

### **Entrevistas**

Se utilizó esta técnica para analizar el punto de vista de los servidores turísticos de las operadores sobre la actividad turística del Puerto El Morro, para este fin se formularon 5 preguntas en base a los ítems de las matrices de la variable independiente y dependiente, sus respuestas fueron abiertas.

El objetivo de la entrevista fue determinar cómo contribuiría la innovación de la oferta actual de actividades turísticas de recreación al crecimiento económico y turístico del destino.

La entrevista ayudó a un mejor estudio, fue fundamental realizarla para avanzar con el tema de investigación ya que se recopiló información importante para el análisis de la investigación.

## CAPÍTULO III

### RESULTADO Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Análisis de datos

##### Análisis de Encuesta a Turistas que visitan Puerto El Morro

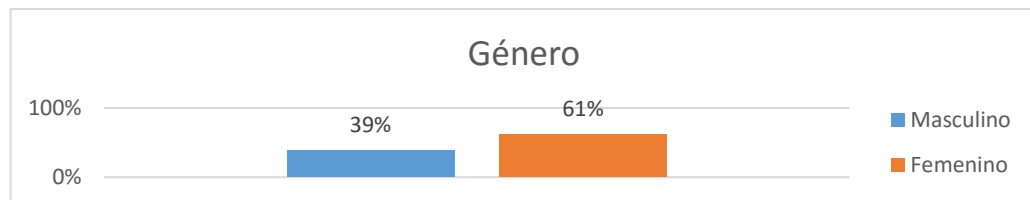
A continuación, se detalla el análisis de la información obtenida a través de la aplicación de encuestas a turistas que visitan Puerto El Morro.

##### 1.-Género del Turista

Cuadro 1.- Género

Ítems	Frecuencia	%
Masculino	145	39%
Femenino	231	61%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

Gráfico 1.- Género



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

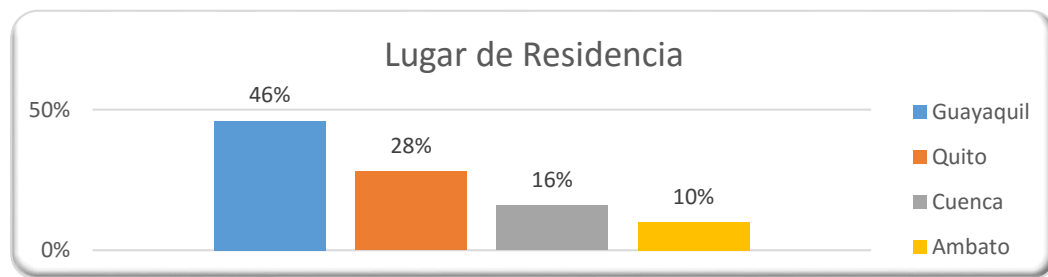
El género de las personas encuestadas para el trabajo de investigación sobre la importancia de innovar en las actividades turísticas de recreación fue del 61% de género femenino, el otro 39% de género masculino. Por lo tanto se tiene mayor visitas de género femenino, ya que actualmente son el genere femenino que mayor viaja, por ende las operadoras al momento de innovar alguna actividad turística de recreación debe tomar en cuenta que sea realizable tanto para hombres como para mujeres.

## 2.-Lugar de residencia

**Cuadro 2.-** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

Ítems	Frecuencia	%
Guayaquil	173	46%
Quito	105	28%
Cuenca	60	16%
Ambato	38	10%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 2.-** Lugar de Residencia



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro  
**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

Como se aprecia en el gráfico la gran parte de los visitantes que llegan al Puerto El Morro son de la provincia del Guayas, se tiene mayor visita de cuídanos de esta provincia por su cercanía al lugar , seguido se tiene datos de turistas de la ciudad de Quito con un 28%, Cuenca con un 16% y Ambato con 10%, se determina que por la cercanía del lugar el turista de la provincia del Guayas es el que más visita al destino, y que tenemos un poco porcentaje de visitas de otras ciudades por su lejanía del lugar. Este segmento sería al que más se debe enfocar, debido a que consumiera con mayor frecuencia las actividades que se innovarían en las operadoras turísticas, pero también se debe tener consideración a los residentes de los otros lugares.

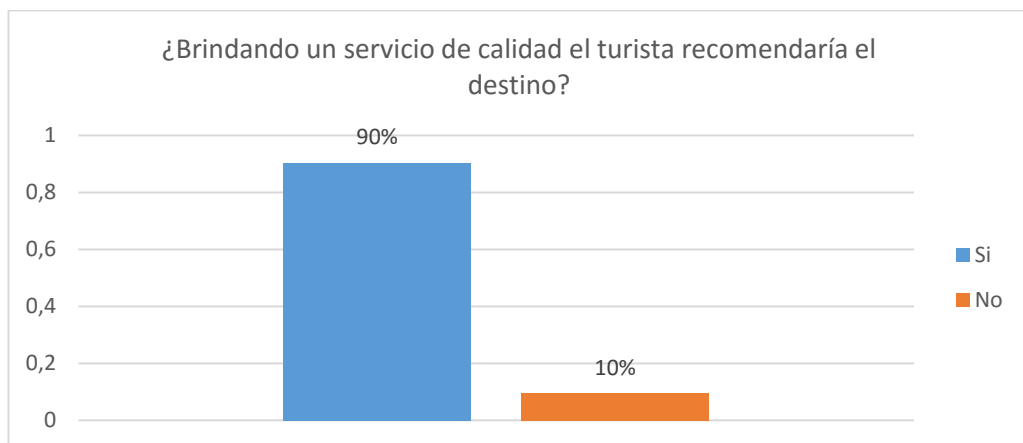


### 3.- ¿Brindando un servicio de calidad el turista recomendaría nuestro destino?

**Cuadro 3.-** Servicio de Calidad

Ítems	Frecuencia	%
Si	338	90%
No	38	10%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3.-** Servicio de Calidad



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro  
**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

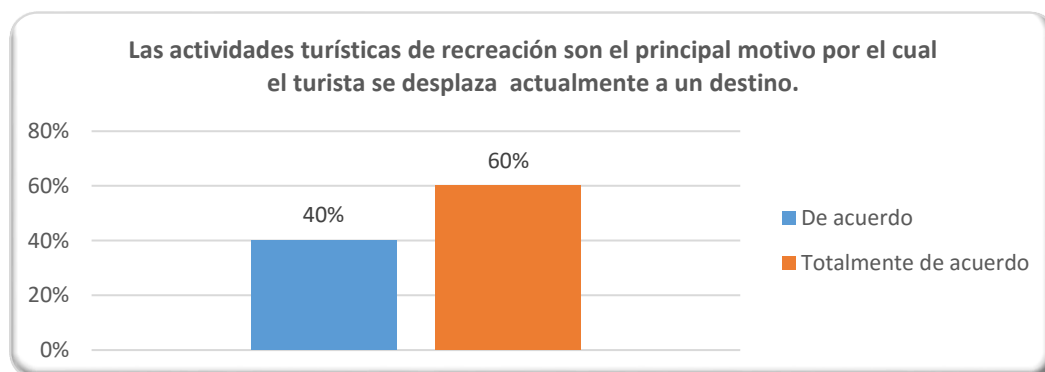
Brindar un servicio de calidad es importante porque el turista recomendaría el destino a otras personas, lo cual generaría publicidad positiva del destino sin ningún costo tal solo brindando un excelente servicio, las buenas referencias aportarían la afluencia de visitas por lo cual generaría ingresos económicos y el cliente también se llevaría una buena experiencia del lugar y por ende volvería a visitar el destino en la encuesta realizada el 90% lo afirmó con un sí que brindado un servicio de calidad recomendaría al destino y otro 10% dijo que no.

**4.- ¿Las actividades turísticas de recreación son el principal motivo por el cual el turista se desplaza actualmente a un destino?**

**Cuadro 4.-** Actividades de Recreación

Ítems	Frecuencia	%
De acuerdo	150	40%
Totalmente de acuerdo	226	60%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4.-** Actividades de Recreación



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

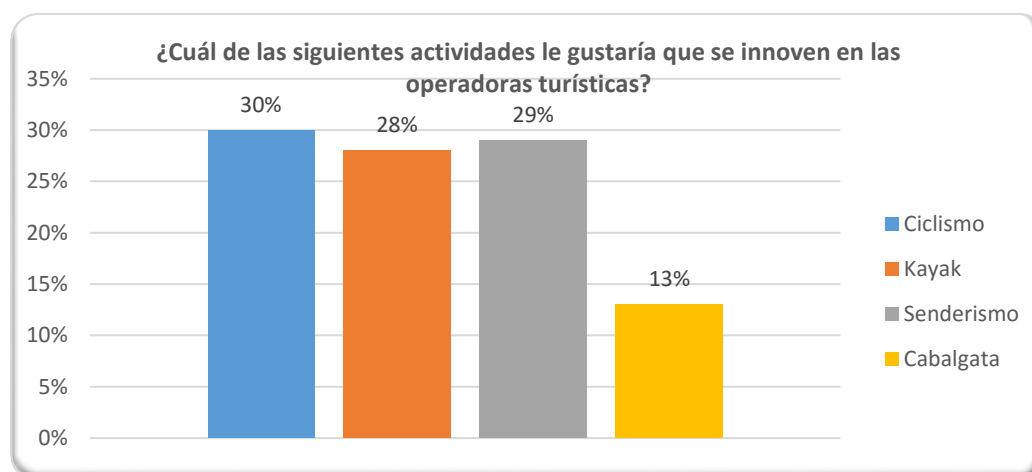
El turismo es cambiante, actualmente las actividades turísticas de recreación son el principal motivo de desplazamiento de los visitantes ya que una mayoría representada por el 60% está totalmente de acuerdo, mientras que el otro 40% está de acuerdo. Analizando los resultados se puede entender la exigencia de la demanda y la importancia de la innovación en el ámbito turístico ya que es cambiante y cada vez existe más exigencia en el mercado.

**5.- ¿Cuál de las siguientes actividades le gustaría que se innoven en las operadoras turísticas?**

**Cuadro 5.- Innovación de Actividades**

Ítems	Frecuencia	%
Ciclismo	113	30%
Kayak	105	28%
Senderismo	109	29%
Cabalgata	49	13%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5.- Innovación de actividades**



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro  
**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

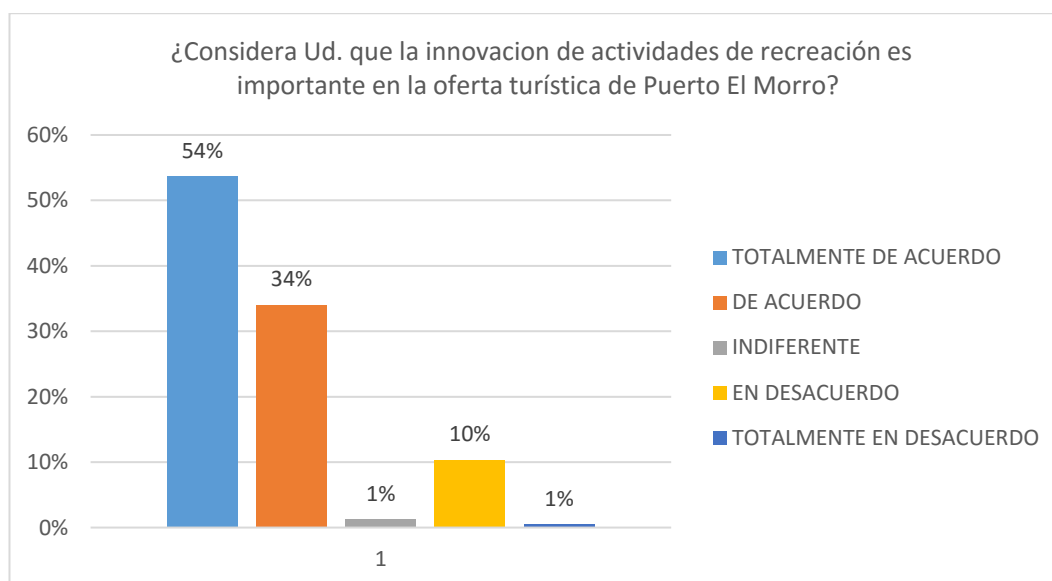
Al turista que visita el Puerto El Morro, le gustaría que se innoven otras actividades para su recreación cuando lo visita y ya no realizar las mismas actividades de siempre, por eso el 30% prefiere que se innove en actividades como es el ciclismo como una actividad que tiene gran demanda en el mercado turístico, otro 29% senderismo, un 28% kayak y por último un 13% cabalgata.

**6.- ¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en la oferta de las operadoras turística de Puerto El Morro?**

**Cuadro 6.-** Considera importante la oferta

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	202	54%
De acuerdo	128	34%
Indiferente	5	1%
En desacuerdo	39	10%
Totalmente en desacuerdo	2	1%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6.-** Crecimiento Turístico



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

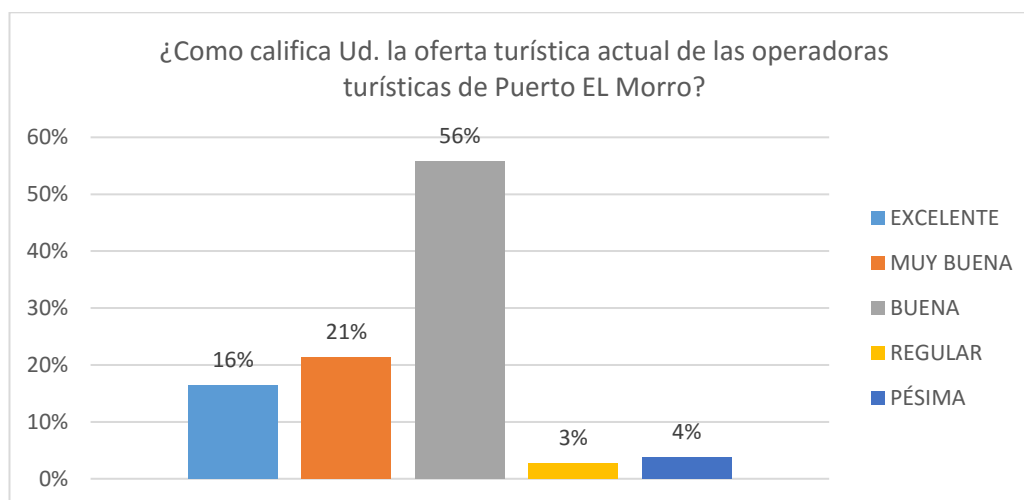
De las personas encuestadas el 54% está totalmente de acuerdo que la innovación es importante en la oferta turística de Puerto El Morro, ya que ellos necesitan otras alternativas de recreación para ser el consumo del servicio y permanecer por más tiempo en el lugar, sin lugar a duda la innovación es primordial para el crecimiento del destino y satisfacción del cliente al tener variedad de oferta.

**7.- ¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto El Morro?**

**Cuadro 7.-** Mejorar la oferta

Ítems	Frecuencia	%
Excelente	60	16%
Muy Buena	79	21%
Buena	211	56%
Regular	11	3%
Pésimo	15	4%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7.-** Mejorar la oferta



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro  
**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

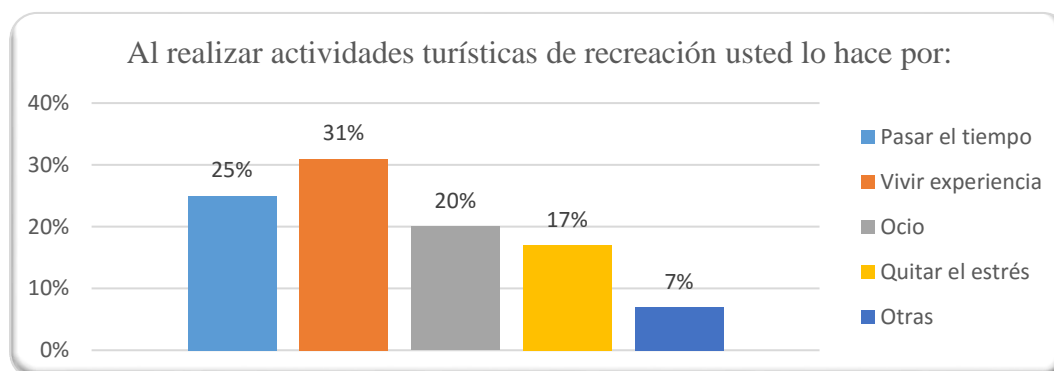
Debido a que la oferta actual se mantiene estándar no tenido ni un cambio en innovar en actividades turísticas de recreación Un 56% de las personas encuestadas todas califico que es buena, nomás no le pareció excelente por la escasas de oferta que existe, otro 16% confirmo que le parecía muy buena y el otro 16 % excelente un bajo porcentaje del 4% le pareció pésima y por ultimo un 3%.regular.

## 8.- Al realizar actividades turísticas de recreación usted lo hace por:

**Cuadro 8.-** Motivo de desplazamiento

Ítems	Frecuencia	%
Pasar el tiempo	94	25%
Vivir experiencia	117	31%
Ocio	75	20%
Quitar el estrés	64	17%
Otras	26	7%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8.-** Motivo de desplazamiento



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

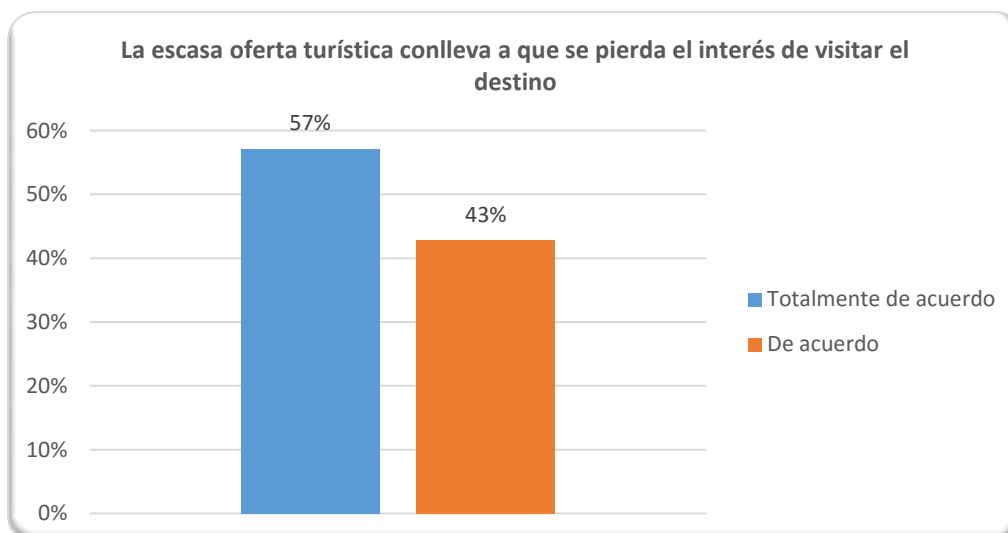
Al momento de desplazarse a un destino existen diferentes razones por las cuales los turistas lo hacen a la hora de ir algún lugar, entre ellas constan que el 31% lo hace por vivir experiencias, otro 25% por pasar el tiempo, el 20% por ocio, 17% por quitar el estrés, un 7% decidió otras opciones, de la cuales el 57,14% representa conocer lugares nuevos y un 42,86% lo realiza por vacaciones, de acuerdo al tema de estudio se debe tomar en cuenta que las actividades que se innoven deben de cumplir las expectativas del visitantes como es vivir experiencias ya que es el principal motivo de su desplazamiento.

**9.- ¿La escasa oferta en las operadoras turísticas conlleva a que se pierda el interés de visitar el destino?**

**Cuadro 9.-** Escasez de oferta

Ítems	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	214	57%
De acuerdo	162	43%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9.-** Escasez de oferta



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro  
**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

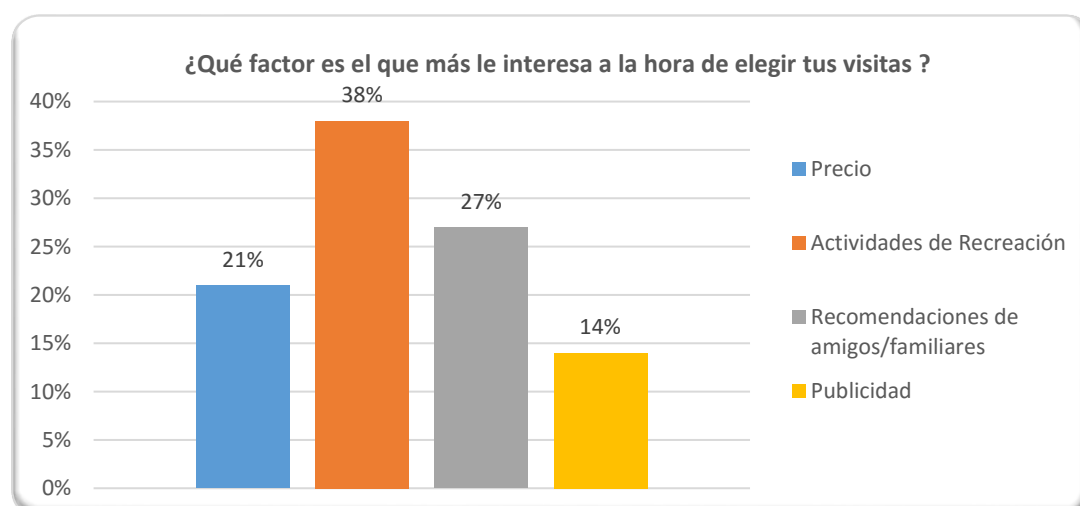
De las personas encuestadas el 57% está totalmente de acuerdo en que la escasa oferta en las operadoras turística conlleva a que se pierda el interés de visitar el destino, y un 43% solo está de acuerdo, la escasa oferta turística que existe en las operadoras perjudica al crecimiento económico ya que se pierde el interés de ser visitado, se debe innovar la oferta turística para que las personas no pierdan el interés de visitarlos y así mantenerse en el mercado turístico.

## 10.- ¿Qué factor es el que más le interesa a la hora de elegir sus visitas?

**Cuadro 10.-** Factor para elegir sus visitas

Ítems	Frecuencia	%
Precio	79	21%
Actividades de recreación	143	38%
Recomendaciones de amigos	102	27%
Publicidad	53	14%
Total	<b>376</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10.-** Factor para elegir sus visitas



**Fuente:** Trabajo de campo-Encuesta a turistas del Puerto El Morro

**Elaborado por:** Jean Chica Mera.

Entre los factores por los cuales le gusta elegir a la hora de sus visitas al turista constan las actividades de recreación siendo este su principal motivo con un 38%, otro 27% se debe a las recomendaciones de amigos/familiares, un 21% se orienta por el precio de la oferta, y a un 14% le interesa la publicidad. Se analiza que en el turismo existen diferentes factores que motivan a desplazarse al turista, pero entre los que más resalta están las actividades de recreación ya que es el motivo que le va a llevar a vivir nuevas experiencias.



## **Análisis de la entrevista**

A continuación, se presenta un análisis de las entrevistas realizadas a los servidores de las operadoras turísticas donde se realizó cinco preguntas relacionadas al trabajo investigativo con el fin de tener un me desarrollo de la investigación.

### **1).- ¿Perjudica al crecimiento turístico y económico, el no tener una gama de oferta de actividades turísticas de recreación?**

Los servidores turísticos de las operadoras afirmaron que si perjudica no tener una gama de oferta turística, se ven afectados por que existe escasa afluencia de visitantes por lo cual es bajo el ingreso económico de ellos y de los demás servicios de alimentos y bebidas, transporte, etc., se corre el riesgo de que el destino pierda el interés de ser visitado; afirmaron que tampoco ha existido crecimiento turístico, siendo esta una de las razones por la que muchos años llevan ofreciendo las mismas actividades turísticas de recreación y no han innovado.

### **2).- ¿Qué hacer para que el turista permanezca por más tiempo en el destino y se quede consumiendo los servicios?**

La mayoría de los entrevistados concluyeron que la calidad es primordial a la hora de brindar un servicio, se debe atender al visitante con cordialidad para que se lleve una buena imagen del personal que lo atiende, pero ellos mismos justifican que no es suficiente para que el visitante se quede en un lugar, ya que una vez que realizan las actividades de avifauna y avistamientos de delfines, el visitante se desplaza a otro destino a realizar actividades distintas y la mayoría de veces no se quedan consumiendo los servicios de alimentos y bebidas.

**3).- ¿Alguna vez algún turista después de realizar el avistamiento de delfines y aves le ha preguntado a usted que otra actividad más puede realizar en el lugar?**

La mayoría de veces los turistas han preguntado a los servidores de las operadoras que otra actividad más pueden realizar luego de haber terminado las actividades de avifauna y avistamientos de delfines, analizando esta pregunta de la entrevista se puede apreciar que existe una demanda insatisfecha, por no haber otras actividades que realizar.

De la misma manera comentaron que hay veces que las empresas le han solicitado otros servicios como ciclismo, kayak para el personal de su trabajo en el cierre de años, por ende, no se ha podido satisfacer esa demanda y tampoco les ha interesado los demás servicios que ofrecen.

**4).- ¿Considera usted que la oferta de las operadoras turísticas es muy limitada? ¿Por qué?**

Todos los servidores turísticos de las operadoras consideraron que la oferta es muy limitada por que solo ofrecen el avistamiento de delfines y aves y estas no son suficientes para la gran demanda que existe, actualmente se requiere innovar productos novedosos que ayuden a la ilimitada oferta que existe, ya que es un problema la escasa oferta turística.

**5).- ¿Qué actividades cree usted que se podrían innovar en las operadoras turísticas para mejorar la gama de oferta?**

Las actividades que dijeron que se pueden innovar en las operadoras turísticas son excelentes ya que, si se pueden realizar en el lugar, como es el ciclismo, además

afirman que sí existen rutas para realizar esta actividad por lugares hermosos donde observarían fauna y cultura, esto es muy importante porque ofreciendo este servicio tendrían gran demanda por los amantes de la adrenalina.

También afirman que se podría innovar el kayak porque el manglar es grande y no existiría ninguna molestia a las actividades actuales, esto sería interesante ya que el visitante busca vivir experiencias, y otros afirmaron el senderismo por los lugares que existen de historia y cultura, ya que presentan lugares interesantes como pozos de aguas antiguos que utilizaban los pobladores, entre otras atracciones.

Analizando los criterios de los servidores turísticos de las operadoras se puede notar que si se puede innovar en otras actividades turísticas de recreación ya que en el lugar si cuenta con el espacio para realizar dichas actividades de recreación.

### **Análisis de la observación**

Es urgente que exista innovación en la oferta de actividades turísticas de recreación de las operadoras del Puerto El Morro, debido a que se observó y se analizó el comportamiento del visitante, pudiéndose verificar varios puntos que existen al no tener otras ofertas.

Es una irritación y molestia esperar aproximadamente media hora para realizar el avistamiento de delfines porque se tiene que completar el cupo de ocho a diez personas.

Es importante considerar que en ciertas ocasiones no a todas las personas les gusta realizar actividades en el agua, ya que hubo personas que viajaban en familia y algunas no realizaban la actividad que ofrecen las operadoras turísticas. Por eso es

importante que también existan actividades terrestres para ofertar al visitante ya que no a todos les gusta el mar.

Al terminar las actividades el turista desea entretenerse en otro servicio, pero como no existe se desplazan a otro destino turístico y no consumen los demás servicios del lugar muchas veces.

Realizando el análisis de observación se aprecia que al turista si le gusta el ambiente lleno de naturaleza, pero no permanece porque no tiene otra actividad para realizar, por lo que opta inmediatamente a desplazarse a otro destino.

### **Limitaciones**

En el desarrollo del trabajo investigativo se presentaron las siguientes limitaciones que se detallan a continuación:

Factor climático: por motivos de días lluviosos se postergó para otra fecha una de las entrevistas por que el lugar donde se la iba realizar no presentaba las vías de acceso en buen estado.

Disponibilidad de tiempo: debido a que uno de los entrevistados por asuntos personales y familiares se vio en la obligación de postergar la fecha de entrevista asignada por el investigador.

Desconocimiento de la temática a investigar: al momento de responder ciertas preguntas de las entrevistas, ya que se presenta todavía en los servidores turísticos de las operadoras el desconocimiento sobre la importancia de la innovación actualmente en el ámbito turístico.

Por eso se tuvo que explicarle sobre la tendencia actual de los cambios que existen en el turismo, lo importante que son las actividades de recreación para el crecimiento económico y turístico del destino para que ellos tengan una mejor visión y enfoque al cambio que existe actualmente.

Es relevante además que los servidores turísticos se instruyan en los conceptos de turismo y de las nuevas tendencias que se presentan, esta también sería una forma para que ellos brinden un mejor servicio y además generen propuestas de cambios positivos en la actividad que se dedican a ofertar al visitante.

Inexistencia de información actualizada: dado que la actividad turística es muy cambiante con el pasar del tiempo, se requiere de un lapso para proporcionar nuevas definiciones; por lo tanto, al requerir de información reciente del tema en estudio se obstaculizó la recopilación de la misma.

Es importante recalcar que a pesar de las limitaciones que se dieron al momento de la recolección de datos del trabajo de investigación, no fue un obstáculo para seguir trabajando en esta actividad.

### **3.2. Resultados**

Los aspectos relevantes que se han considerado en esta investigación han permitido llegar hasta los resultados de las preguntas citadas, de acuerdo a los instrumentos utilizados.

#### **Validación de la hipótesis**

#### **Descripción de la hipótesis**

Para comprobar o rechazar la relación de las variables se ejecutó la prueba de hipótesis de Chi<sup>2</sup> en el programa de Excel, con los datos previos obtenidos en base a las preguntas: ¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en las operadoras turísticas del Puerto El Morro? ¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto EL Morro?

### Procedimiento de cálculo de la hipótesis

A través de los instrumentos de investigación que facilitaron la obtención de información, se obtuvieron los siguientes resultados a la interrogante de la investigación según la muestra identificada:

**Tabla 2.- Valores Observados**

Categorías		¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en la oferta de las operadora turística de Puerto El Morro?					TOTAL
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	
¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto EL Morro	EXCELENTE	35	26	0	0	1	62
	MUY BUENA	45	25	0	9	1	80
	BUENA	106	69	5	30	0	210
	REGULAR	6	4	0	0	0	10
	PÉSIMA	10	4	0	0	0	14
	<b>TOTAL</b>	202	128	5	39	2	<b>376</b>

Elaborado por: Chica, J.

**Tabla 3.- Valores Esperados**

Categorías		¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en la oferta de las actividades turística de Puerto El Morro?					
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	TOTAL
¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto EL Morro	EXCELENTE	33,30851064	21,10638298	0,824468085	6,430851064	0,329787234	62
	MUY BUENA	42,9787234	27,23404255	1,063829787	8,29787234	0,425531915	80
	BUENA	112,8191489	71,4893617	2,792553191	21,78191489	1,117021277	210
	REGULAR	5,372340426	3,404255319	0,132978723	1,037234043	0,053191489	10
	PÉSIMA	7,521276596	4,765957447	0,186170213	1,45212766	0,074468085	14
	<b>TOTAL</b>	202	128	5	39	2	376

Elaborado por: Chica, J.

**Tabla 4.- Tabla 4 de chi cuadrado**

Categorías		¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en la oferta de las operadoras turística de Puerto El Morro?					
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO	TOTAL
¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto EL Morro?	EXCELENTE	0,085898054	1,134608785	0,824468085	6,430851064	1,362045299	9,837871287
	MUY BUENA	0,095060038	0,183261303	1,063829787	0,059410802	0,775531915	2,177093845
	BUENA	0,412171096	0,086683131	1,744934144	3,100596212	1,117021277	6,461405859
	REGULAR	0,073330525	0,104255319	0,132978723	1,037234043	0,053191489	1,400990099
	PÉSIMA	0,816891872	0,123100304	0,186170213	1,45212766	0,074468085	2,652758133
	<b>TOTAL</b>	1,483351584	1,631908842	3,952380952	12,08021978	3,382258065	<b>22,53011922</b>

Elaborado por: Chica, J.

### **Región de Rechazo**

Si  $\chi^2 < \chi^2_{\alpha}$  = Ho es aceptada

$$gl = (f-1)(c-1)$$

$$gl = (5-1)(5-1)$$

$$gl = 4 * 4$$

$$gl = 16$$

Con grados de libertad 16 y nivel de significancia 0.05;  $\chi^2_{\alpha}=26,2962$

Entonces:

$$\begin{aligned} \chi^2 &< \chi^2_{\alpha} \\ 22,5301 &< 26,2962 \end{aligned}$$

De esta manera se determina que teniendo una tabla de contingencia de 5x5 los grados de libertad son 16, además de haber trabajado con un grado de confianza del 95% comparando el valor del chi cuadrado de 26,2962 con el calculado de 22,5301 refleja que este valor se encuentra entre el rango admitido, por lo tanto, se da validez a la hipótesis planteada de: “la innovación de las actividades turísticas de recreación es importante en la oferta de las operadoras turísticas del Puerto El Morro”

A continuación, se darán a conocer los resultados que se lograron obtener en el estudio de la investigación:



De las personas encuestadas el 54% está totalmente de acuerdo que la innovación es importante en la oferta turística de Puerto El Morro, ya que ellos necesitan que ofrezcan otras alternativas de recreación y así permanecerían por más tiempo en el lugar realizando dichas actividades, sin lugar a duda la innovación es primordial para el crecimiento del destino y satisfacción del cliente al tener variedad de opciones de elección.

Debido a que la oferta actual se mantiene estándar no tenido ni un cambio en innovar en actividades turísticas de recreación Un 56% de las personas encuestadas todas califico que es buena, nomás no le pareció excelente por la escasas de oferta que existe, otro 16% confirmo que le parecía muy buena y el otro 16 % excelente un bajo porcentaje del 4% le pareció pésima y por ultimo un 3%.regular, por eso es importante que las operadoras turísticas innoven su oferta en actividades de recreación por que las personas no le parece excelente la oferta actual.

Se observó el comportamiento del visitante durante su permanencia en el destino, apreciando que el turista tiene que esperar aproximadamente una hora para realizar el avistamiento de delfines y de aves, ya que se tiene que completar la embarcación aproximadamente con unas ocho a diez personas, una vez que se realiza el recorrido el turista regresa al lugar y no tiene otra actividad más que realizar y por ende se desplaza a otro lugar. Se determina que existe una demanda insatisfecha por la carencia en la oferta de las operadoras turísticas que solo ofrecen dos actividades al visitante, por eso es importante innovar otras alternativas de recreación, así el turista

tendrá otras opciones para elegir, permanecer por más tiempo en el destino y sentirse satisfecho por el servicio.

Con los instrumentos de campo se logró saber que el principal motivo del desplazamiento del turista es realizar actividades de recreación siendo así esta información importante para dar a conocer a los servidores turísticos las exigencias de la demanda y por ende estén conscientes y predispuestos a innovar para atraer demandantes al destino y aportar al desarrollo de la localidad.

Se logró analizar qué actividades turísticas de recreación se pueden innovar en el Puerto El Morro. Este lugar tiene el privilegio de contar con espacios naturales por existir cerca lugares montañosos, bosques, senderos, así se puede innovar en actividades terrestres como son ciclismo, senderismo, cabalgatas, y entre la actividad acuática que se puede implementar está el kayak en el hermoso manglar.

También se identificó en las encuestas que las actividades ya mencionadas son las que le gustaría a los turistas que se oferten en las operadoras turísticas, para tener así más alternativas de elección para su recreación durante su permanencia en el destino.

Innovando la oferta de las operadoras con actividades turísticas de recreación se incentivaría a las personas de otras ciudades a que visiten el destino, teniendo mayor afluencia de visitantes que consumirían los servicios que se les ofertan, se mejoraría el crecimiento económico y turístico del destino.

Las operadoras de turismo están conscientes que necesitan ofertar otros servicios a los visitantes, ya que ellos mismos se los han solicitado, por eso están predispuestos a innovar otras actividades turísticas de recreación para aporta al desarrollo de la localidad.

Comparando con otro caso de estudios se entiende la gran importancia que tiene la innovación en el turismo, por eso es significativo que las operadoras turísticas del Puerto El Morro trabajen en la innovación, que es de suma importancia para producir un nuevo valor en las operadoras ofertando alternativas de actividades turísticas de recreación que será el entretenimiento de vivir nuevas experiencias al turista que es lo que busca actualmente, para esto se requiere aplicar estrategias de innovación que permitan organizar el conjunto de decisiones para cumplir lo propuesto.

## CONCLUSIONES

El trabajo de investigación que se realizó sobre la importancia de innovar en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro deja como resultado las siguientes conclusiones:

- \* Se concluye que las circunstancias bajo las cuales se requiere de innovación del destino turístico son: la escasa afluencia de visitantes, bajo ingreso económico, y pérdida de interés de visita del destino.
- \* Se evidenció que la oferta de las operadoras turísticas es muy limitada para la demanda que visita Puerto El Morro ya que busca nuevas alternativas de recreación.
- \* Con respecto a las actividades turísticas que pueden ser innovadas o incorporadas en las operadoras turísticas constan ciclismo, kayak, senderismo y cabalgata siendo la de mayor demanda el ciclismo.
- \* El destino cuenta con los recursos naturales necesarios como es un extenso manglar y senderos para realizar las actividades turísticas de recreación, además de contar también con el recurso económico para adquirir equipos y materiales que permitan desarrollar las actividades a implementarse.
- \* En el Puerto El Morro el visitante realiza las actividades de avistamiento de delfines y aves, siempre y cuando la embarcación esté completa, es decir aproximadamente 10 personas, se pudo verificar que dos personas tuvieron que esperar una hora para realizar estas actividades, porque no se completaba el número de personas para zarpar, considerando que si ellos querían realizarlo tenían que cancelar el valor de 40 dólares por los dos.

- \* Luego de completarse la embarcación se procedió a desplazarse para el avistamiento de delfines y aves, el recorrido duró una hora, los turistas regresaron de su aventura y no había otra actividad más para realizar, es allí donde el visitante permanece por poco tiempo en el lugar ya que no existe otra oferta de actividades turísticas-recreativas que los motive a vivir una nueva experiencia y permanecer por más tiempo en el destino, con el fin de que consuma los demás servicios turísticos
- \* La carencia de innovación en las actividades turísticas de recreación afecta al turismo del Puerto El Morro, su economía y crecimiento turístico, se corre el riesgo de que este destino pierda el interés de ser visitado.
- \* La actual oferta de servicios de las operadoras turísticas no cumple con la necesidad de la demanda, ya que solo ofrecen dos actividades que son el avistamiento de delfines y de aves, las cuales no son suficientes para el turista que busca vivir más experiencia inolvidables.

## RECOMENDACIONES

- \* Las operadoras turísticas deben de diseñar productos novedosos segmentados de calidad para diferenciarse de los demás destinos, ofreciendo vivencias únicas con el fin de mantener y fidelizar a los clientes.
- \* Es recomendable que el destino ofrezca actividades como experiencias a pequeñas escalas, de tal modo que cada visitante individual pueda realizar en todo momento elecciones individuales de consumo y no tener que esperar la presencia de más personas para realizar una actividad.
- \* Solo así el destino tendrá una oportunidad en el mercado generando la atención de los turistas para que se desplacen a consumir los servicios y productos que se ofrezcan, y así aportaría al crecimiento económico y turístico del destino, además cumpliría con la satisfacción de los visitantes que buscan vivir experiencias inolvidables.
- \* Tener en consideración al momento de innovar una actividad turística que sea amigable con el medio ambiente, es decir que no genere el deterioro del lugar.
- \* Se recomienda a los servidores turísticos que actualicen sus conocimientos sobre los nuevos acontecimientos que se dan en el turismo, en base a esos sucesos trabajarían mejor su oferta turística, brindando un servicio de calidad.
- \* Se pudo apreciar que es necesario que existan actividades turística-recreativas que se puedan realizar a pequeña escala, de tal modo que cada visitante pueda efectuar en todo momento elecciones individuales.

## BIBLIOGRAFÍA

Barreras, C. (2014). Posicionamiento de Tenerife como destino turístico. Propuestas de mejora a través de la estrategia de diferenciación. Mayo 09, 2017, de FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES Sitio web:<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/165/Posicionamiento+de+Tenerife+como+destino+turistico.+Propuestas+de+mejora+a+traves+de+la+estrategia+de+diferenciacion..pdf?>

Bernal, B. (2011). Posicionamiento en el mercado. Mayo 09, 2017, de Gerencie.com Sitio web: <https://www.gerencie.com/posicionamiento-en-el-mercado.html>

Cabarcos, N. (2006). *Promoción y ventas de servicios turísticos*. España: Ideaspropias.

Galzacorta, M. (2006). Innovación en el sector turístico Vasco. Mayo 22, 2017, de lurralde Sitio web: <http://www.ingeba.org/lurralde/lurranet/lur29/29alzua/29alzua.htm>

Gokovali, U. (2010). "Contribution of tourism to economic growth in Turkey". *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*

González, M. y León, C. (2010): *Turismo sostenible y bienestar social ¿cómo innovar esta industria global?* Ed. Erasmus. Madrid

Hoffman, K. & Bateson, E. 2012. *Marketing de Servicios, Conceptos, Estrategias y Casos*, Cengage Learning Editores, Cuarta Edición, México.

KOTLER, P. & KELLER, K.L. (2006) “*Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*”. Pearson, São Paulo

Laguna, M. y Palacios, A. (2009). La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*.

Londoño Rúa, J. E. (2013). *La formación de estrategias de innovación*. Medellín: Proyecto Tesis Doctoral en Industria y Organizaciones. Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín

Mateos, L. (Septiembre 2014). *Las actividades recreativas: sus características, clasificación y beneficios*. EFDeportes.com, 196, p.1.

Millán, M. (2004). *OCIO Y TURISMO EN LA REGIÓN DE MURCIA*. Cuadernos de Turismo, 114.

Miranda, J. (2005). *Gestión de Proyectos*, 5ª Ed. Bogotá - Colombia: Editora Guadalupe Ltda., p.102

Morales, M. León, A. (2013). Adiós a los mitos de la innovación. Mayo 08 2017, de Innovare Sitio web: <http://www.quieroinnovar.com/wp-content/uploads/2013/06/Capitulo1AdiosALosMitosDeLaInnovacion.pdf>

Mosti, P. (2010). El alcance de las actividades turísticas y recreativas en los espacios naturales. Mayo 10, 2010, de Universidad de la Patagonia San Juan Bosco Sitio web: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322010000400004](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322010000400004)



OJEDA, C. & MÁRMOL, P. (2016). Marketing Turístico, 2ª Ed. Madrid - España: Paraninfo SA, pp. 40-42

Oliver, R. (2010) Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer. 2ª edn. Nueva York: M.E. Sharpe.

Organización Mundial del Turismo. (2010). Turismo y atenuación de la pobreza. Mayo 09, 2017, de World tourism organization Sitio web: <http://step.unwto.org/es/content/el-turismo-y-la-atenuacion-de-la-pobreza>

Pasaco, B. & Agudo, K. (2014). Análisis de la innovación en las mipymes turísticas de la ciudad de Cuenca en los años 2011 y 2012. Mayo 08 2017, de Universidad de Cuenca Sitio web: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/5604/1/Tesis.pdf>

Pérez, A. S., & Llaudes, A. M. (2000). Sector turístico e innovación: Un análisis a través de las patentes. In *TuriTec'99: I Congreso Nacional Turismo y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Nuevas Tecnologías y Calidad* (pp. 249-261). Centro de Ediciones de la Diputación de Málaga (CEDMA).

Revuelta J. (2010). La calidad en el servicio turístico. Mayo 08, 2017, de Valderredible tu oficina de turismo Sitio web: <http://valderrediblesostenible.squarespace.com/blog/2010/6/9/la-calidad-en-el-servicio-turistico.html>

Reyes, B. & Barrado, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: Marcos conceptuales y sus operativos para su planificación y gestión.

Marzo 07,2017, de cuaderno de turismo Sitio web:  
<http://revistas.um.es/turismo/article/view/18541/17881>

Robledo, J. (2013). *Introducción a la Gestión de la Tecnología y la Innovación*.  
Medellín, Colombia: Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín.

Ruiz, D. (2007). Análisis de la oferta y demanda turística del parque natural Sierra  
de Aracena y Picos de Aroche . Mayo 09, 2017, de Universidad Internacional de  
Andalucía sede Iberoamericana Santa María de la Rábida Sitio web:  
[http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/28/0021\\_Flores.pdf?sequence=1](http://dspace.unia.es/bitstream/handle/10334/28/0021_Flores.pdf?sequence=1)

S.N. (13/07/2000). Lección 13. Tipos de posicionamiento. [En línea]. Consultado  
el 11 de noviembre de 2014. Disponible en:  
<http://www.aulafacil.com/Publicidad/Lecc-13.htm>.

Sánchez, J. (2016). Crecimiento económico. Mayo 10, 2017, de Economipedia Sitio  
web: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d-boAOBziE8J:economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html&num=1&hl=es-419&gl=ec&strip=0&vwsr=0>

Sotomayor, T. (2011). Desarrollo local y turismo del Cantón Salinas. Mayo 09,  
2017, de Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas Sitio web:  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/2586/1/Sotomayor%20Mero%20Tania%20Karina.pdf>

Vásquez, K. (2013). Diagnóstico situacional turístico de la parroquia rural Manú  
del cantón Saraguro de la provincia de Loja. Mayo 09, 2017, de Universidad  
nacional de Loja Sitio web:

<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1084/1/Tesis%20Karla%20Vasquez.pdf>

Vera, J.F & Castiñeira, C. (2010). *Renovación y reestructuración de los destinos turísticos consolidados del litoral: las prácticas recreativas en la evolución del espacio turístico*. Madrid - España: Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles (53), 329-353.

Vértices S. (2008). *La calidad en el servicio*. España: Editorial vértices

Freire M. (2012). *Propuestas de implementación de actividades recreativas en playas varadero*. 1 de octubre del 2017, de Universidad católica Santiago de Guayaquil Sitio web: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/298/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-50.pdf>

Farias E. (2000). El aprovechamiento recreativo deportivo y turístico en los espacios naturales protegidos. 1/09/2017, de instituto nacional de educación física de Cataluña Sitio web: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8061/tef1de7.pdf;sequence=1>

Gamboa S. (2012). las actividades recreativas en la ciudad de Guayaquil. 01/09/2017, de Escuela superior politécnica del electoral Sitio web: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1507/1/2996.pdf>

# ANEXOS

### Anexo 1.- Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	
La importancia de innovación en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro, de la Provincia del Guayas en el año 2017	<b>Formulación del problema general</b> ¿Cómo la importancia de innovar en actividades turísticas de recreación mejoría en las operadoras turísticas del Puerto El Morro?	<b>Objetivo general</b> es determinar la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación en las operadoras turísticas del Puerto El Morro	“la innovación de las actividades turísticas de recreación es importante en la oferta de las operadoras turísticas del Puerto El Morro”	<b>Independiente (X)</b> La importancia de innovación en las actividades turísticas de recreación	-Satisfacer al visitante. -aumentar afluencia de visitantes. - mejorar la oferta turística - que el destino sea reconocido por turistas nacionales e internacionales. -Demanda insatisfecha -el destino se mantiene en el mercado turístico. -crecimiento económico y turístico del destino.	
	<b>Problema específico 1</b> ¿Las operadoras turísticas mantienen la tradicional oferta y no han innovado en otras alternativas de recreación?	<b>Objetivo específicos</b> - identificar las causas por que se requiere de innovación de actividades de recreación. - analizar los fundamentos de la metodología de la investigación para obtener información relacionada al tema de estudio				<b>Dependiente (Y)</b> Operadoras turísticas del Puerto El Morro
	<b>Problema específico 2</b> ¿Existe baja afluencia de visitantes y los pocos que llegan no permanecen por mucho tiempo en el lugar?	- en listar qué actividades se pueden innovar en las operadoras turísticas				

Elaborado por: Chica, J.

## Anexo 2.- Matriz de Operacionalización de Variable Independiente

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
“la innovación de las actividades turísticas de recreación es importante en la oferta de las operadoras turísticas del Puerto El Morro”	La importancia de la Innovación en las actividades turísticas de recreación	La innovación no es una moda pasajera en el turismo, puesto que es una oportunidad para obtener más beneficios, creando o mejorando las actividades recreativas para el entretenimiento del turista.	Innovar en actividades turísticas-recreación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- actividades existentes en el sitio</li> <li>- mejorar la oferta turística.</li> <li>- satisfacer al turista.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Mejorar la oferta turística satisfacería al visitante?</li> <li>¿La carencia de actividades, en las operadoras turísticas, perjudica a los demás servicios turísticos?</li> </ul>	-Encuestas y entrevistas
			Oportunidad para obtener más beneficios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- reconocimiento del destino</li> <li>- fuente de empleos para la comunidad.</li> <li>- calidad del servicio ofertado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué beneficios obtendría el destino al ser reconocido por turistas nacionales y extranjeros?</li> <li>¿Brindando un servicio de calidad el turista recomendaría nuestro destino?</li> </ul>	-Encuesta
			Importancia de innovar en actividades recreativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posicionamiento del destino en el mercado turístico.</li> <li>- crecimiento económico y turístico del destino.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿La innovación aportaría al crecimiento turístico y económico del destino?</li> <li>¿Para qué el destino se mantenga en el mercado turístico debemos innovar en sus actividades turística?</li> </ul>	-Encuesta

### Anexo 3.- Matriz de Operacionalización de Variable dependiente

HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	Ítems	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
“la innovación de las actividades turísticas de recreación es importante en la oferta de las operadoras turísticas del Puerto El Morro”	Las operadoras turísticas del Puerto El Morro	Las operadoras turísticas son las encargadas ofertar servicios de entrenamiento como actividades de recreación entre otras a los turistas que permanecen en el destino.	Oferta de actividades turística de recreación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escasa oferta de actividades turísticas</li> <li>- Demanda insatisfecha</li> <li>- Desconocimiento de estrategias de innovación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Por qué existe una demanda insatisfecha?</li> <li>¿La escasa oferta turística perjudicaría que se pierda el interés de visitar el destino?</li> <li>¿Qué actividades se podría innovar en las tour operadoras?</li> <li>¿Perjudica al crecimiento turístico y económico, al no tener una gama de oferta de actividades turísticas?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observación directa</li> <li>- Encuesta</li> </ul>
			Poca permanencia del turista en el destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades que realizan los visitantes</li> <li>- Necesidades y expectativas de los visitantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué hacer para que el turista se quede consumiendo los servicios?</li> <li>¿Al buscar otro destino el turista no recomendaría positivamente el Puerto El Morro?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta y entrevista</li> </ul>

Elaborado por: Chica, J.

#### **Anexo 4.- Obtención de Información Entrevista**



**Entrevista al señor Pedro Morales Servidor turísticos**



**Entrevista a la señorita Mayra Morales servidora turística**



### Anexo 6.- Calculo de la muestra

$$\frac{z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5) * (17447)}{(0.05)^2(17447 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * (0.25) * (17447)}{(0.0025) * (17446) + 3.8416 * (0.25)}$$

$$n = \frac{16756.0988}{43.615 + 0.9604}$$

$$n = \frac{16756.0988}{44.5754}$$

$$n = 375.90462$$

$$n = 376$$

## **Anexo 5.- Obtención de Información Encuestas**



**Encuestas a turistas que visitan Pto. El Morro**



**Encuestas a turistas que visitan Pto. El Morro**



**Reunión de propietarios de operadores turísticos de Pto. El Morro**

## Anexo 6.- Formato de Encuesta



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

**Objetivo:** Analizar la importancia de la innovación en las actividades turísticas de recreación en el Puerto El Morro.

<b>1.- Género:</b>	<b>2.- Lugar de residencia:</b>
<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	_____
<b>3.- ¿Brindando un servicio de calidad el turista recomendaría nuestro destino?</b>	<b>4.- Las actividades turísticas de recreación son el principal motivo por el cual el turista se desplaza actualmente a un destino</b>
<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo
<b>5.- ¿Cuál de las siguientes actividades le gustaría que se innoven en las operadoras turísticas?</b>	<b>6.- ¿Cómo califica Ud. la oferta turística actual de las operadoras turísticas de Puerto EL Morro?</b>
<input type="checkbox"/> Ciclismo <input type="checkbox"/> Cayac <input type="checkbox"/> Senderismo <input type="checkbox"/> Cabalgata <input type="checkbox"/> Otra _____	<input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Muy buena <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Pésima
<b>7.- ¿Considera Ud. que la innovación de actividades de recreación es importante en la oferta de las operadoras turística de Puerto El Morro?</b>	<b>8.- Al realizar actividades turísticas de recreación usted lo hace por:</b>
<input type="checkbox"/> Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Indiferente <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/> Pasar el tiempo <input type="checkbox"/> Vivir experiencias <input type="checkbox"/> Ocio <input type="checkbox"/> Desestresarse <input type="checkbox"/> Otra _____
<b>9.- ¿La escasa oferta en las operadoras turísticas conlleva a que se pierda el interés de visitar el destino?</b>	<b>10.- ¿Qué factor es el que más le interesa a la hora de elegir tus vacaciones?</b>
<input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo <input type="checkbox"/> En desacuerdo <input type="checkbox"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="checkbox"/> De acuerdo <input type="checkbox"/> Totalmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/> Precio <input type="checkbox"/> Actividades turísticas de recreación <input type="checkbox"/> Recomendaciones de amigos/familiares <input type="checkbox"/> Publicidad

## Anexo 7.- Formato de Entrevista



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

**Objetivo: Determinar cómo contribuiría la innovación de la oferta actual de actividades turísticas de recreación al crecimiento económico y turístico.**

**1.- ¿Perjudica al crecimiento turístico y económico, el no tener una gama de oferta de actividades turísticas?**

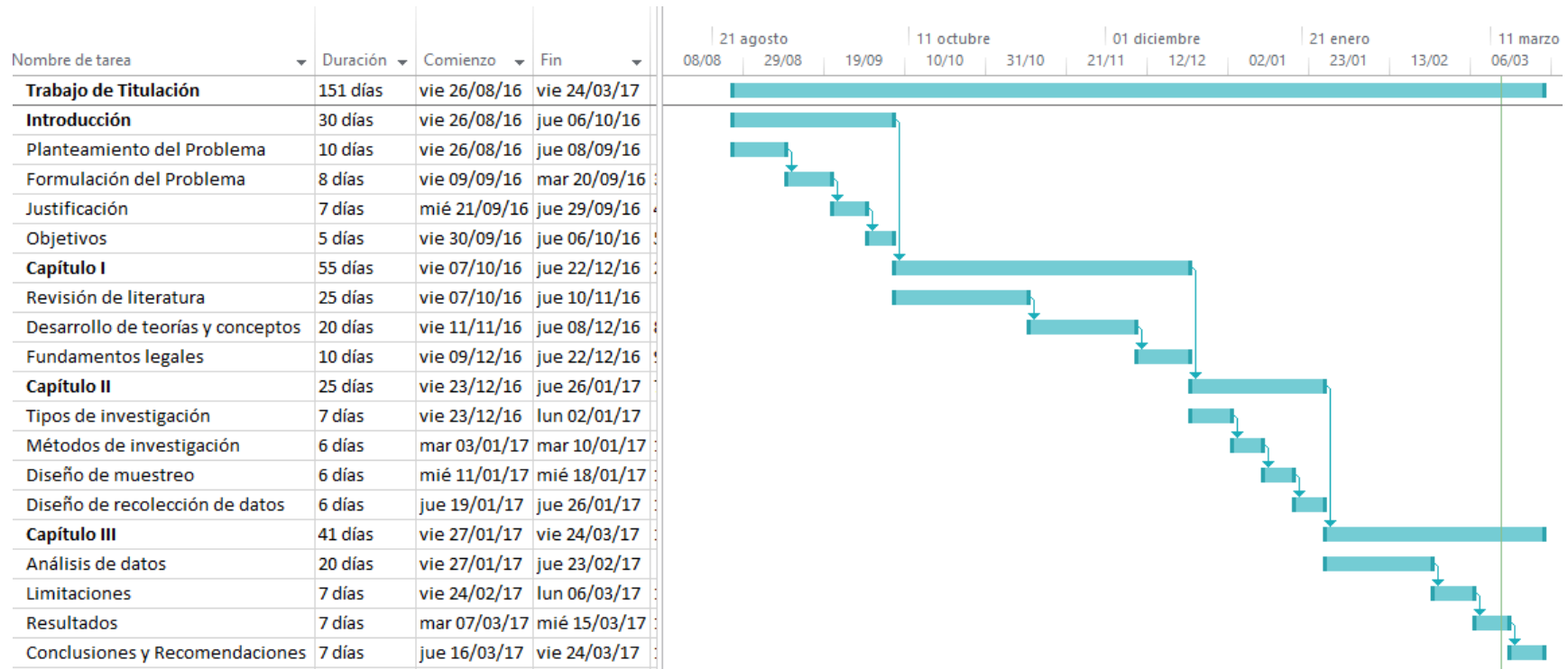
**2.- ¿Qué hacer para que el turista permanezca por más tiempo en el destino y se quede consumiendo los servicios?**

**3.- ¿Alguna vez algún turista después de realizar el avistamiento de delfines y aves le ha preguntado a usted que otra actividad más puede realizar en el lugar?**

**4.- ¿Considera usted que la oferta de las operadoras turísticas es muy limitada?  
¿Por qué?**

**5.- ¿Qué actividades cree usted que se podrían innovar en las operadoras turísticas para mejorar la gama de oferta?**

## Anexo 8.- Cronograma de Actividades







## COMUNA ANCESTRAL PUERTO EL MORRO



Fundada, con, fecha 19 de Junio de 1.984  
Autodefinida como Comuna Indígena de Raíces Ancestrales  
ACUERDO MINISTERIAL-CODENPE N° 1421, Publicada en el Registro Oficial N° 985  
"Puerto el Morro", Parroquia El Morro, Cantón Guayaquil,  
Provincia dei Guayas – Ecuador

Recinto Puerto El Morro, 28 de junio del 2016

**Licenciado**  
**Efrén Mendoza T. MSc**  
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**  
**Recinto Puerto El Morro.**

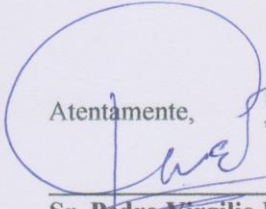
De mis consideraciones

En atención a la petición solicitada por el Sr. **JEAN CARLOS CHICA MERA**, egresada de la Carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, solicitando el aval y apoyo en obtener información para el desarrollo y ejecución del Proyecto de Tesis titulado **"ESTUDIO SOBRE LA IMPORTANCIA DE INNOVAR EN LA OFERTA TURISTICA" DEL RECINTO PUERTO EL MORRO, DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS EN EL AÑO 2016**, cumpio en manifestarle que con mucho gusto estaremos brindado la colaboración que el caso requiera para la elaboración de la tesis.

Agradeciendo a la vez, la importancia que le ha dado al Recinto Puerto el Morro como referencia de su objeto de estudio, resto decirle que como directiva principal cuenta con mi colaboración y apoyo para la realización de lo antes mencionado.

Particular que comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
**Sr. Pedro Virgilio Morales**  
Presidente de la comuna ancestral Puerto El Morro.

COMUNA ANCESTRAL  
PUERTO EL MORRO  
Reg. Oficial No. 985  
Guayaquil - Ecuador