



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

TEMA:

**GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE
VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO,
RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2016.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA:

MAYRA ROSA MITE JORDÁN

PROFESORA GUÍA

LCDA. SARABIA MOLINA MYRIAM, MSC.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2017

**TEMA:**

“GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO, RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2016”

AUTORA:

Mite Jordán Mayra Rosa

TUTORA:

Lcda. Sarabia Molina Myriam, MSc.

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en el centro turístico Puerto Varadero, ubicado en el Recinto Data de Posorja, que desde su creación ha carecido de una deficiente gestión turística debido a factores como: planificación, promoción, inversión y programas o actividades el cual ha conllevado a una disminución de la demanda, tiene como objetivo determinar la manera en que la gestión turística incide con la afluencia de visitantes en el año 2016, de tal modo que para poder dar cumplimiento a lo mencionado se utilizó una investigación descriptiva correlacional donde mediante la comprobación de hipótesis se determinó el alto grado de incidencia, consecuentemente a través de encuesta se verificó que los turistas que llegan al centro en su mayoría (90%) son promovidos por la planificación y organización que tiene el lugar, de la misma manera las instalaciones como la autenticidad del lugar son los indicadores más sobresalientes en la atracción del turista (69%). Además se identificó las acciones que abarcan la gestión turística (planificación, promoción, inversión y ejecución de programas y proyectos), más sin embargo se recomienda crear propuesta de mejoras que aporte a la gestión y a los visitantes.

Palabras claves: gestión turística, afluencia de visitantes, acciones, instalaciones



TEM:

**“TOURISM MANAGEMENT AND ITS INCIDENCE ON THE VISITORS
TO THE TOURISTIC CENTER PUERTO VARADERO, RECINTO DATA
DE POSORJA, PROVINCE DEL GUAYAS, 2016”**

AUTHOR:

Mite Jordán Mayra Rosa

TUTOR:

Lcda. Sarabia Molina Myriam, MSc.

Abstract

The present investigation is carried out in the tourist center of Puerto Varadero, located in the Recinto Data of Posorja, which since its inception has lacked a poor management of tourism due to factors such as: planning, promotion, investment and programs or activities which has Leading to a decrease in demand, aims to determine how tourism management affects the influx of visitors in 2016, so that to be able to comply with what has been mentioned has been used an exploratory research through A quantitative approach that allows obtaining relevant data through surveys and interviews, a sampling process was designed where it was deduced that tourism management has a high degree of incidence with the influx of visitors, it is determined that tourists arriving at the center in Their majority (90%) qualify the planning or organization as good, in the same way the facilities As the authenticity of the place are the most outstanding indicators in the attraction of the tourist (69%). In addition, actions are identified that encompass tourism management (planning, promotion, investment and execution of programs and projects), but new links and strategies are being created that positively contribute to the place in question.

keywords: Tourism management, influx of visitors, actions, facilities.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de investigación, “GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO, RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2016”, elaborado por la Srta. Mayra Rosa Mite Jordán 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 Licenciatura en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Lic. Myriam Sarabia Molina, MSc.
PROFESORA GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO, RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, 2016”**, elaborado por **Mite Jordán Mayra Rosa** 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,

MAYRA ROSA MITE JORDÁN

C.C 092972024-1

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado las fuerzas suficientes para llegar a estas instancias de mi vida.

A mi incondicional madre Sra. Narcisa Jordán quien ha sido mi motor, inspiración y fortaleza para no desistir en este trabajo, a mi padre Sr. Nelson Mite por su gran apoyo, comprensión y tolerancia, a mis hermanos: Nelson, Erick, Addonis y Jandry quienes son la base de mi felicidad; junto a mi familia todo es posible, porque en unión todo logro es digno de admirar.

Con eterna gratitud

Mayra

AGRADECIMIENTO

Agradezco a DIOS por brindarme sabiduría e inteligencia, por guiarme en el buen camino y ayudarme a cumplir unas de mis grandes metas.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por haberme acogido en este gran trayecto de aprendizaje, a los servidores del centro turístico Playa Varadero por su gran aportación en este proyecto, a mis padres por ser mi inspiración y fortaleza y a mi novio por ser mi motivación constante de superación; a todos que de alguna manera fueron partícipes de este logro.

Millón gracias

Mayra

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Lcda. Myriam Sarabia Molina, MSc.
PROFESORA TUTORA

Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	7
MARCO TEÓRICO	7
1.1. Revisión de la literatura	7
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos	11
1.2.1. Origen de la Gestión Turística	11
1.2.2. Gestión Turística.....	12
1.2.3. Acciones de turismo.....	13
1.2.4. Acciones de la gestión turística	14
1.2.5. Planificación	16
1.2.5.1. Proceso de planeación	17
1.2.5.2. Promoción turística.....	18
1.2.5.3. Inversión turística	19
1.2.5.4. Etapas de inversión turística.....	20
1.2.5.5. Programas y proyectos	21
1.2.6. Dependencias y organismos.....	22
1.2.6.1. Organismos de apoyo a la actividad turística.....	22
1.2.7. Antecedentes de la afluencia turística.....	23

1.2.8.	Afluencia de visitantes.....	25
1.2.8.1.	Viajeros.....	26
1.2.8.2.	Tipos de viajeros.....	27
1.2.8.3.	Perfil de los viajeros	28
1.2.8.4.	Comportamiento de los viajeros.....	29
1.2.9.	Facilidades turísticas.....	30
1.3.	Fundamentos legales	32
1.3.1.	Constitución del Ecuador.....	32
1.3.2.	Plan Nacional Buen Vivir	32
1.3.3.	Ley de Turismo.....	32
CAPÍTULO II.....		33
MATERIALES Y MÉTODOS.....		33
2.1.	Tipos de investigación.....	33
2.2.	Métodos de investigación.....	33
2.2.1.	Método Analítico – Sintético.....	33
2.2.2.	Método Deductivo – Inductivo	34
2.3.	Diseño de muestreo	34
2.3.1.	Población y Muestra	34
2.3.2.	Proceso de Muestreo.....	35
2.4.	Diseño de recolección de datos	35
2.4.1.	Encuesta.....	35
2.4.2.	Entrevista	35
CAPÍTULO III.....		36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
3.1.	Análisis de datos	36

3.1.1. Análisis de la entrevista.....	36
3.1.2. Análisis de la encuesta.....	40
3.2. Limitaciones.....	53
3.3. Resultados	54
3.4. Prueba de hipótesis.....	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA.....	36
CRONOGRAMA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	53
PRESUPUESTO.....	54

ÍNDICE DE ILUSTRACIÓN

Ilustración 1 Acciones de la gestión turística.....	14
Ilustración 2 Parámetros y acciones de la gestión turística.....	15
Ilustración 3 Proceso de planeación.....	17
Ilustración 4 Etapas de Inversión Turística.....	20
Ilustración 5 Ciclo de programas y proyectos.....	21
Ilustración 6 Escala Entes gestores.....	23
Ilustración 7 Tipos de viajeros.....	27
Ilustración 8 Indicadores determinantes en el perfil del visitante.....	28
Ilustración 9 Factores que influyen en el comportamiento del viajero.....	29
Ilustración 10 Servicios que conforman las facilidades turísticas.....	31

ÍNDICE DE CUADRO

Cuadro 1 Población y muestra	34
Cuadro 3 Residencia	40
Cuadro 4 Género	41
Cuadro 5 Edad.....	42
Cuadro 6 Nivel de estudio.....	43
Cuadro 7 Motivo de viaje.....	44
Cuadro 8 Inversiones de mejora.....	45
Cuadro 9 Planificación y Organización	46
Cuadro 10 Atracción del lugar	47
Cuadro 11 Fuente de información.....	48
Cuadro 12 Mejor gestión.....	49
Cuadro 13 Afluencia de visitantes	50
Cuadro 14 Promoción turística.....	51
Cuadro 15 Facilidades turísticas	52
Cuadro 16 Procesamiento de los casos	56
Cuadro 17 Tabla de contingencia.....	56
Cuadro 18 Prueba de chi-cuadrado	57
CUADRO 19 Matriz de consistencia.....	43
CUADRO 20 Operacionalización de las variables	44
CUADRO 21: Recurso Humano	54
CUADRO 22: Recursos Materiales y suministros.....	54
CUADRO 23: Recursos Tecnológicos y técnicos	54
CUADRO 24: Presupuesto general.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1: Residencia.....	40
Gráfico 2: Género.....	41
Gráfico 3: Edad	42
Gráfico 4: Nivel de estudio	43
Gráfico 5: Motivo de viaje	44
Gráfico 6 Inversiones de mejora	45
Gráfico 7: Planificación y Organización.....	46
Gráfico 8: Atracción del lugar.....	47
Gráfico 9: Fuente de información	48
Gráfico 10: Mejor gestión	49
Gráfico 11: Afluencia de visitantes.....	50
Gráfico 12: Promoción turística	51
Gráfico 13: Facilidades turísticas.....	52

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Formatos de instrumentos de recolección de datos.....	43
ANEXO 2 Leyes que soportan el trabajo de investigación.....	49
ANEXO 3 Evidencias fotográficas de recolección de información mediante entrevista	50
ANEXO 4 Evidencias fotográficas de recolección de información mediante encuesta.....	51

INTRODUCCIÓN

El turismo mundial guarda una estrecha relación con el desarrollo y se extienden en él número creciente de nuevos destinos, esta dinámica ha convertido al turismo en un eje clave del progreso socioeconómico, pero a medida que transcurre el tiempo los países con desarrollo turístico trabajan en mejorar la competitividad mediante la creación y el intercambio de conocimientos, ya que el turista actual demanda productos y servicios turísticos muchos más innovadores.

En este sentido es importante determinar datos que aporten al conocimiento de cómo se lleva a cabo la gestión de visitantes ya que esta presenta dificultades que han frenado el desarrollo de esta actividad, a pesar de contar con una gran diversidad de atractivos turísticos, estos no son aprovechados al máximo ya que hasta el momento se ha observado que las estrategias turísticas han sido muy limitadas, no todas, pero en la gran mayoría se las ha realizado empíricamente o emergentemente por las autoridades de turno de realizar diferentes actividades. (Ministerio de Turismo, 2015)

En la provincia del Guayas la gestión de visitantes carece de elementos para atender las distintas demandas que tiene el turista, por lo tanto se ha generado poco crecimiento en el turismo, además de un deficiente funcionamiento a nivel organizacional tanto a nivel operativo como administrativo ocasiona la escasa

participación de los actores que hacen posible la actividad turística. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Guayas, 2012)

El centro turístico Puerto Varadero ubicado en el recinto Data de Posorja, provincia del Guayas tiene como principal actividad el servicio de alimentos y bebidas, asimismo ofrece servicios higiénicos con duchas, vestidores, área de casilleros a consignación y quioscos de venta, rampas para acceder a la playa, alquiler de parasoles, pérgolas, iluminación y una amplia área para parqueaderos.

Puerto Varadero es un lugar que cuenta con recursos naturales donde se realizan diferentes actividades deportivas como voleibol, pesca deportiva, fútbol playero y se disfruta de la gastronomía; la acogida de visitantes durante los 3 primeros años (2011, 2012, 2013) ha sido satisfactoria atrayendo a 20.000 turistas anualmente según datos por la administración del CTPV.

Actualmente una de las principales problemáticas es la escasa afluencia de visitantes al Centro Turístico Puerto Varadero, debido al desconocimiento que tienen las autoridades en materia de gestión turística, la misma que genera un bajo consumo de los bienes y servicios turísticos que se ofertan dentro de este lugar.

Asimismo la ineficiente comunicación y promoción turística existente debido a la baja afluencia turística en el destino, genera menos ingresos a los servidores turísticos, y por ende causa la disminución de plazas de empleo, debido a la

reducción de empleados que tienen que realizar los servicios turísticos para poder mantener sus establecimientos durante los periodos de temporada baja.

Otra problemática es el escaso consumo de productos y servicios turísticos, debido a la nula innovación o nueva oferta que se genera dentro de este centro trayendo consigo el cierre de negocios turísticos existente dentro del lugar debido a la baja demanda generada por la ausencia de consumidores.

De no solucionarse esta problemática dentro del centro turístico Puerto Varadero, se tiende a que muchos factores que son valorados altamente por la demanda puedan perder su significación y terminen por no regresar a dicho destino, por lo tanto es importante que se resuelvan cada una de las problemáticas planteadas.

En base a lo planteado se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes vinculadas a la problemática del contexto citado:

¿De qué manera la gestión turística incide en la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero, Recinto Data de Posorja, Provincia del Guayas?

¿Cuáles son las acciones de la gestión turística que inciden sobre la afluencia del visitante al centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja?

¿Cómo la afluencia de visitantes percibe la gestión turística del centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja?

¿De qué manera la afluencia visitante es promovida por la gestión turística?

La investigación tiene como objetivo general determinar la manera en que la gestión turística incide sobre la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero, de tal modo que para conseguir su alcance se debe resolver tres objetivos específicos; siendo el primero identificar las acciones de la gestión turística que inciden sobre la afluencia del visitante y la segunda determinar como la afluencia de visitantes percibe la gestión turística y analizar de qué manera la afluencia visitante es promovida por la gestión turística realizada.

Este estudio se justifica por tener una relevancia social alta, debido a que a través de los resultados obtenidos se plantean las bases para mejorar la gestión turística lo cual incidirán en el aumento de turistas para el centro turístico Puerto Varadero, de tal manera que se podrán incrementar empleo, compra de materia prima, entre otros servicios que son utilizados en el lugar, beneficiando entonces a todos los actores directos e indirectos del recinto y del centro en mención.

Además implica una utilidad metodológica ya que es necesario utilizar tipos y métodos que permitan recoger información acerca del problema de estudio, de la misma manera la utilización y aplicación de técnicas e instrumentos. Desde esta perspectiva dar posibles soluciones a los problemas identificados, contribuyendo a mejoras que permitan aportar a la gestión turística, de tal manera que genere una eficiente administración y mayor diversificación en relación a los productos y servicios que se ofrecen trayendo consigo el aumento de los turistas en el centro turístico Puerto Varadero.

El enfoque que persigue esta investigación es correlacional porque mediante el cual se va a determinar el grado de incidencia que existe entre las variables gestión turística y afluencia de visitantes en el centro turístico Puerto Varadero, para aquello se va a aplicar la comprobación de hipótesis donde va a permitir aceptar o rechazar la misma. Bajo este contexto se plantean varias hipótesis:

La gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero incide positivamente en el aumento de afluencia de visitantes.

La gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero no incide en el aumento de afluencia de visitantes.

Asimismo se estructura un proceso de mapeo, el cual se desglosa del compendio de tres capítulos; en el capítulo I, se detalla la revisión de la literatura que está basado en diez artículos científicos realizados en diferentes partes del continente Americano en relación a las variables gestión turística y afluencia de visitantes, para tener conocimiento de lo que se ha estudiado del tema en diferentes perspectivas tanto en teorías como en la metodología aplicada y las posibles resultados que se pueden asemejar a la investigación, consecuentemente las teorías y definiciones de distintos autores con sus respectivas ideas y análisis referente a los parámetros e indicadores de cada una de las variables, finalizando con el aspecto legal que fundamentan el tema de estudio a través de la Constitución del Ecuador, Plan Nacional del Buen vivir y la Ley de turismo.

En el capítulo II, contiene la validación metodológica basada en la investigación correlacional ya que se pretende establecer el vínculo o relación que existen entre las variables gestión turística y afluencia de visitantes, también los métodos respectivos para el análisis de la información en este caso el analítico – sintético y deductivo – inductivo, además del diseño del muestreo donde especifica la población y muestra a utilizar para la aplicación de técnicas e instrumentos necesarios para obtener los datos, es decir, encuestas y entrevistas estructuradas los cuales serán el soporte del tema investigativo.

Finalizando con el capítulo III, donde se realiza el procedimiento de los análisis, se describe las limitaciones del proyecto investigativo en relación a la incidencia de la gestión turística con la afluencia de visitantes, asimismo se detallan los resultados de la recopilación de los instrumentos, incluyendo la comprobación de la hipótesis para luego elaborar las conclusiones en base a los objetivos establecidos y recomendaciones finales que permiten dar una aportación positiva para el lugar donde se realiza el proyecto de investigación en este caso en el centro turístico Puerto Varadero. .

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Revisión de la literatura

Se ha considerado la revisión de varios estudios realizados en países como Chile, México, Perú, España y Venezuela los cuales han permitido ampliar la información referente a la gestión turística.

El trabajo de Martínez y Escalona (2015) sobre la gestión turística municipal en el archipiélago de Chiloé, con el objeto de realizar la primera evaluación de la gestión turística mediante la comparación de las competencias teóricas y reales en planificación, los parámetros y acciones a efectuarse, basándose en una investigación exploratoria descriptiva, tuvo como resultado el buen manejo de las herramientas de marketing, de administración y financiera, asimismo de impulsar la planificación y gestión en forma conjunta garantizando el desarrollo de la actividad turística.

Los autores Vargas y Rodríguez (2014) mediante una investigación de gestión turística, buscan fortalecer las relaciones existentes con la afluencia de visitantes mediante el análisis de la identificación de los atributos de la dinámica social, a través de una investigación descriptiva - cualitativa basada en cuadros estadísticos donde se determina que los actores trabajan de forma organizada para beneficio del

desarrollo turístico local pero que es necesario incorporar programas que contribuyan a unir lazos entre todos los participantes y hacer más eficiente la gestión.

Por otro lado Casas (2013) realiza un estudio acerca de la influencia de la gestión turística en el desarrollo local, evaluando así, el nivel de atribución mediante un trabajo de campo, que determinó la existencia de una correlación positiva en el enfoque de gestión en el ámbito turístico y la afluencia de visitantes, obteniendo como resultado mejorar su accionar respecto a su planificación, asimismo las autoridades encargadas deben implementar un adecuado aprovechamiento del potencial turístico a través de planes, programas y proyectos integrando a los servidores y población en general.

Otro estudio realizado por Ornés (2009) acerca de la gestión pública del turismo, realizado con el propósito de identificar las fortalezas y debilidades del proceso de gestión turística; involucrando opiniones de los actores de turismo y turistas extranjeros, se logró evidenciar los componentes estructurales y la percepción y condición en que se encuentra el lugar, deduciendo que cada uno de los elementos debe aplicarse organizacionalmente mejorando los canales de comunicación, la coordinación intra e interinstitucional de las acciones vinculadas con el turismo y a la vez perfeccionar el aprovechamiento de los recursos destinados al desarrollo y promoción del lugar.

Un estudio realizado por Velasco (2009) acerca de la gestión turística para un desarrollo sostenible tiene como objeto reflexionar acerca de la relación que existe entre los recursos y el turismo, asimismo las disciplinas vinculadas en diversos campos de gestión como dirección, financiera, recursos humanos, de destino, planificación, organización y de promoción, aplicado mediante instrumentos de investigación y como resultado se determina introducir prácticas que mejoren los procesos y que contribuyan a fortalecer la confianza en los beneficios del turismo.

Referente a la siguiente variable afluencia de visitantes se ha considerado estudios de varios países como España, Venezuela, Chile y Brasil, los cuales se describen a continuación:

Los autores De la Calle y García (2015) en una investigación sobre los flujos de visitantes con el objeto de cuantificar y caracterizar los turistas, señalan las particularidades básicas de la visita y forma de organización del viaje, mediante un trabajo de campo determinaron que los turistas son atendidos por una oferta local y que sus desplazamientos se inclinan en un flujo de excursionistas.

Por otro lado, la investigación sobre la afluencia de visitantes, Hidalgo (2011) busca analizar los factores de localización, la espectacularidad de los paisajes y la singularidad de los elementos, a través de un registro estadístico se determina que los visitantes deben acercarse al lugar turístico y constatar la menor estacionalidad de las visitas.

Mediante un estudio realizado por los autores Narváez y Fernández (2010) acerca de la perspectiva de la demanda turística, en el cual se centra en el análisis de las características de los viajeros de acuerdo a los indicadores de segmentación, que a través de una investigación descriptiva y diseño no experimental transeccional, se determina dos grupos de viajeros con particularidades similares y que además es conveniente realizar una regulación en la actividad turística asimismo de enfocarse en la planificación y promoción para el desarrollo del turismo.

Los autores Riquelme, Oyarzún y Peña (2010) mediante un estudio denominado caracterización de la demanda turística cuyo objeto es determinar el perfil, motivaciones e intereses y satisfacción del visitante y que a través de un trabajo de campo se evidenció la demanda actual de acuerdo a los parámetros establecidos, asimismo la necesidad de establecer relaciones para buscar nuevos mercados el cual es necesario contar con herramientas de planificación y gestión que permita el desarrollo y crecimiento turístico.

Un estudio realizado por Vinicius (2007) denominado análisis de la demanda turística busca demostrar la realidad del turismo mediante una comparación con diferentes destinos y a su vez considerar los aspectos para el aumento de visitantes e incrementar los ingresos, de tal modo que a través de una recopilación de datos se evidenció que el turismo no es tan solo una actividad, se debe enfocar mayor importancia en los recursos naturales y culturales y que no es suficiente un atractivo

llamativo, es indispensable contar con una estructura organizada y direccionada a un segmento objetivo que permita comprender claramente la actividad turística.

1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1. Origen de la Gestión Turística

La gestión es la actividad que desarrollan las empresas u organizaciones, el cual busca un alto nivel de eficiencia y productividad, es así como se origina desde los egipcios los métodos organizativos en iglesias y milicias antiguas.

Según Chiavenato (1999) se desarrollaron instrumentos técnicas de producción como la estandarización, procedimientos de control de calidad y planeamiento del trabajo, es así como se desprende las teorías de gestión y a la vez da inicio a la gestión turística, a lo largo de este siglo se dio origen al primer viaje organizado por Thomas Cook, padre del turismo, donde aplicó las acciones de gestión, asimismo radica la introducción en esta actividad el concepto de la excursión organizada, que hoy se conoce con el nombre de paquete turístico y que fue el que permitió que una gran masa de la población tuviera acceso a los viajes vacacionales, por otro lado Cesar Ritz, rey de la hotelería perfeccionó la administración de los establecimientos de alojamiento aplicando innovación y valor agregado a los servicios.

Consecuentemente al darse inicio a la segunda guerra mundial el turismo sufre un efecto de paralización, no es hasta 1950 y 1973 que se da a conocer el boom turístico a nivel internacional, dando aparición a la producción de automóviles, vías de

acceso, aviones y mayor flujo de visitantes, pero a medida que se desarrollan, las empresas carecen de experiencia, planificación y promoción.

Posteriormente en el siglo XX la gestión turística fue evolucionando en la medida en que las empresas fueron haciéndose más complejas y las relaciones industriales fueron desarrollándose. Actualmente aumentarán los beneficios económicos a través de una gestión mejorada contribuyendo a la erradicación de la pobreza con un turismo orientado hacia la población y las políticas económicas nacionales y provinciales, estrategias en un tiempo determinado va a permitir que se identifique zonas de desarrollo turístico mejorando la planificación, creación de programas, proyectos y productos turísticos.

1.2.2. Gestión Turística

El autor Casas (2013) respecto a esta definición dice *“son las acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas”*

Otro autor Swisscontact (2014) lo define como el proceso de desarrollo e implementación de planes, métodos y técnicas que permiten encaminar al cumplimiento de los objetivos, facilitando y orientando a los entes y actores de los diferentes niveles de gestión: nacional, regional y local.

La base principal de la gestión turística es la planificación, promoción, inversión y la generación de programas y proyectos, aquellos procesos permiten direccionar el logro de objetivos a favor de un destino, de tal modo que permita la coordinación de las actividades junto con los actores estableciendo un mejor plan de trabajo, logrando que acaparan un mayor número de visitantes en el lugar donde se realiza la gestión.

Se puede mencionar que la gestión turística es un proceso en el cual conlleva parámetros o acciones que permite en primer lugar el buen manejo y planificación de un lugar de interés turístico a través de los organismos que regulen la actividad turística.

1.2.3. Acciones de turismo

Las acciones de turismo involucran una serie de relaciones multisectoriales con los actores que se encuentran inversamente en el ámbito turístico, específicamente están ligado al cuidado de los recursos turísticos, como son medio ambiente, biodiversidad, cultura y pueblos indígenas y originarios, asimismo se fundamentan a través de instrumentos y mecanismos los cuales les permiten gestionar y cumplir los objetivos (Debreczeni, 2003)

Es un proceso de transformación de los recursos naturales, culturales, materiales y la colaboración del ser humano como fuentes de aprovechamiento; que a través de

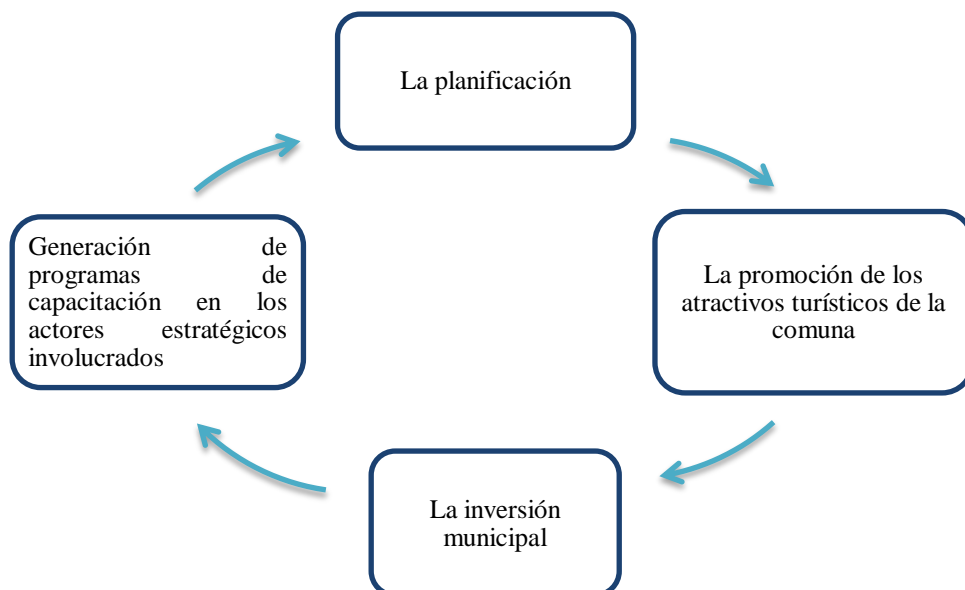
la correcta administración y orientación hacia los objetivos establecidos generan ingresos que trasciendan efectivamente en la economía del lugar donde se desarrolla la actividad turística.

En relación a lo expuesto, los atributos y beneficios que reúne cada recurso sea natural o cultural permiten de manera positiva dar uso de valor a través de actividades que sean programadas para disfrute del turista, bajo las normas o reglamentos que contribuyan a la conservación del entorno y de los atractivos.

1.2.4. Acciones de la gestión turística

El direccionamiento de la gestión turística está básicamente en la planificación del proceso del turismo, de tal modo que el autor Casas (2013) plantea las siguientes acciones:

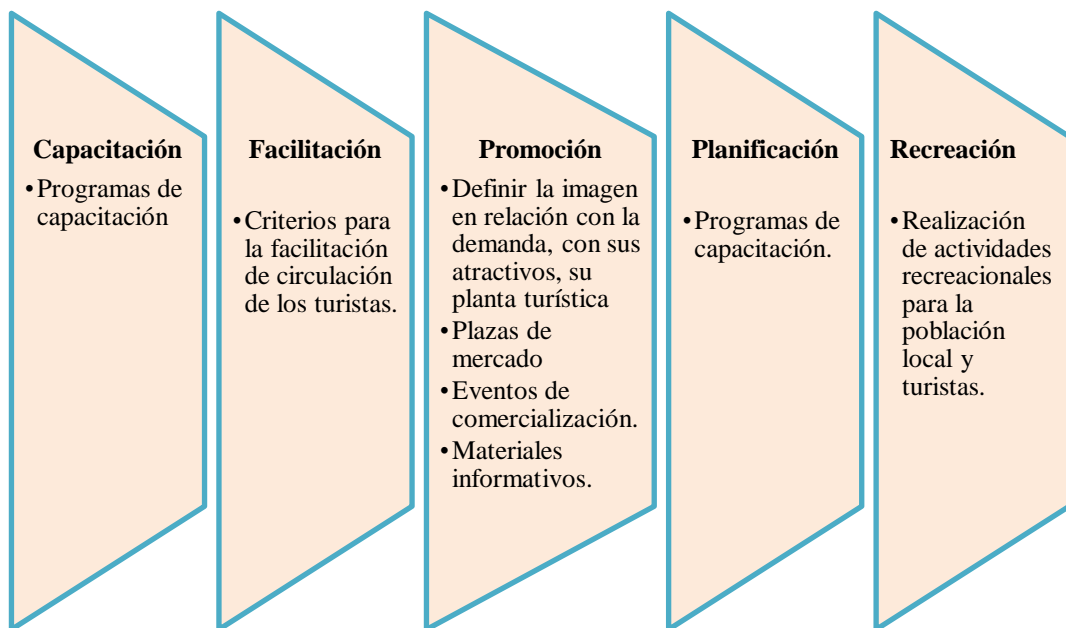
Ilustración 1: Acciones de la gestión turística



Fuente: Casas (2013)
Elaborado por: Mite, M (2016)

Por otro lado, el autor Boullón (1990) sostiene que el modelo de gestión y evaluación en áreas turísticas, el cual permite identificar los parámetros de la gestión turística y las acciones a desarrollar como se presentan a continuación:

Ilustración 2 Parámetros y acciones de la gestión turística



Fuente: Boullón (1990)

Elaborado por: Mite, M (2016)

Los parámetros dentro de una gestión permiten llevar un orden adecuado para el desarrollo turístico del lugar donde se aplica, de acuerdo a las acciones se establece las actividades a ejecutar, de tal modo que permita que el visitante reconozca y valore la planificación, además de establecer sistemas de organización más dinámicos y efectivos.

De acuerdo a los autores se determina que las acciones que comprende la gestión turística permiten llevar a cabo el posicionamiento de un destino, producto o

servicio; ya que comprende aspectos prioritarios para la coordinación y ejecución de actividades o programas, de la misma manera son bases determinantes para medir la calidad del lugar donde se vaya a aplicar.

1.2.5. Planificación

Existen varias definiciones respecto a planificación lo cual se deduce como un proceso ordenado mediante la implementación de planes, según Terry (1986) es *“seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales.”*

Para Chiavenato (1999) *“La planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa.”*

Las técnicas de planeación permiten minimizar riesgos, optimizar recursos y prever cualquier situación, aporta mucho en la toma de decisiones en las organizaciones además de establecer objetivos y conocer hasta donde se pretende llegar, cómo y cuándo se debe hacer.

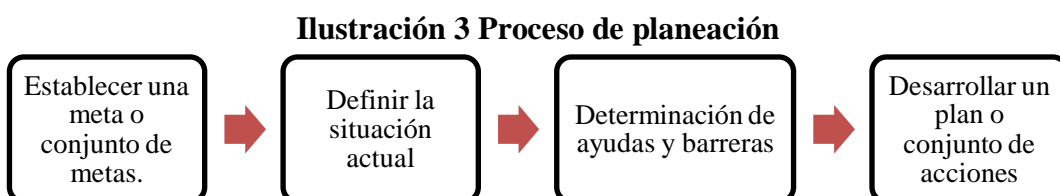
Se concluye que la planificación es el eje principal de la función administrativa, siendo un proceso metódico y estructurado porque sirve para delegar funciones, crear y coordinar estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos; teniendo en cuenta los factores internos y externos con los que cuenta la organización.

1.2.5.1. Proceso de planeación

Para la correcta planificación se debe cumplir con un proceso para el cumplimiento de los objetivos, es así como Cortés (1998) citado por Helden (2010) describen cinco pasos:

- 1) Definición de objetivos organizacionales;
- 2) Determinar la relación a los objetivos;
- 3) Desarrollar premisas previniendo situaciones futuras;
- 4) Identificar y escoger acciones alternativas;
- 5) Puesta en marcha de los planes y evaluar los resultados.

Por otro lado, los autores Stoner y Wankel (2002) mencionan que, a través del proceso, la planificación es sencilla y que se adapta a las diferentes actividades sin importar el nivel de jerarquización, para aquellos plantean cuatros pasos:



Fuente: Stoner & Wankel (2002)

Elaborado por: Mite, M (2016)

Las metas son encaminadas hacia a los objetivos empresariales, por lo tanto las acciones ejecutadas dentro del proceso de planeación permiten contrarrestar las barreras u obstáculos identificados durante la ejecución, asimismo establece operaciones estratégicas mediante un determinado tiempo.

De acuerdo a lo expuesto por los autores se determina que el proceso de planeación permite mejorar la coordinación de actividades y a la toma de decisiones, estableciendo prioridades a través del diseño de estrategias que encamine a la organización al cumplimiento de objetivos garantizando la sostenibilidad de la empresa.

1.2.5.2. Promoción turística

La promoción se desprende de las herramientas del *marketing mix*, el cual permite informar, persuadir y recordar a los turistas que integran los mercados objetivos, es así como el autor Acerenza (1996) define la promoción turística:

“Es una actividad destinada a la información y la influencia sobre el cliente, en la cual se incluyen las actividades de publicidad, promoción de ventas, ventas personales y otros medios, entre los que se incluye, también, las relaciones públicas, cuando estas se encuentran integradas al proceso de marketing”. Pág. # 52

Otro autor hace referencia que la promoción turística es:

“Es una de las variables del *marketing mix* bajo la cual se integran una serie de elementos como la publicidad, la promoción de ventas, las relaciones públicas, el patrocinio, las ferias y la venta personal, que conviene delimitar conceptualmente, aunque en la práctica deben actuar conjunta y coordinadamente ayudando a construir una identidad propia para la organización y proyectando una imagen adecuada del destino turístico”. Pág. # 53

Los elementos del *marketing* son herramientas claves para el posicionamiento de un producto turístico, ya que por su singularidad de cada atributo resaltado a través

de las cuatro P, permite en el visitante crear interés a fin de adquirir el servicio, una de las estrategias que influye es la promoción y publicidad ya que por este medio se da a conocer los atributos y beneficios que compone el producto.

Se considera que la promoción turística es una mezcla de actividades que realiza el vendedor o empresa mediante los diferentes canales de comercialización, representados por una imagen o marca que permite al cliente identificar informar y persuadir del producto o servicio que se ofrece, asimismo de contribuir a la satisfacción de los gustos, necesidades o preferencias del turista.

1.2.5.3. Inversión turística

Es importante destacar que la inversión turística comprende un conjunto de planes que son determinados mediante un monto monetario, para los autores Parra y Calero (2006), mencionan acerca a esta definición que es la renuncia o sacrificio de una satisfacción inmediata y cierta, a partir de la adquisición o uso de bienes y servicios, a cambio de la utilidad o esperanza de un beneficio futuro.

Asimismo, el autor Tarragó (1986) citado por Garrido (2006) dice que la inversión turística consiste en la asignación de recursos financieros para la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa”

Los recursos financieros es el conjunto de activos que tiene la empresa con un alto grado de liquidez y pueden estar compuesto de dinero en efectivo, préstamos,

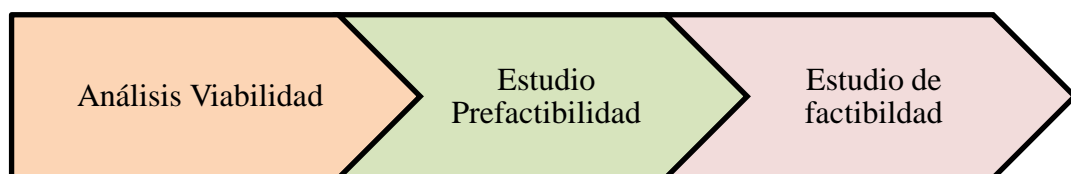
depósitos, bonos y acciones; los mismos que son de gran importancia en una organización ya que permite dar el inicio a las inversiones.

Ante lo expuesto por los autores se entiende por inversión turística a la asignación de recursos propiamente monetarios siendo utilizados para la adquisición o renovación de bienes o productos que adquiera la empresa o para la inversión de proyectos que permiten obtener utilidad para los socios inversionistas o para beneficio de una comunidad.

1.2.5.4. Etapas de inversión turística

Para poder invertir en una empresa se debe considerar etapas de inversión turística, para así evaluar y recomendar si es aceptable o no invertir, Baca (1998) describe tres etapas de inversión:

Ilustración 4 Etapas de Inversión Turística



Fuente: Baca (1998)

Elaborado por: Mite, M (2016)

Cada etapa comprende un análisis el cual permite determinar las necesidades que se originan en el proyecto, comprendiendo que el análisis de viabilidad engloba un estudio de éxito o fracaso, el estudio de pre factibilidad es la fase donde se examina los factores de rentabilidad tales como: mercado, localización, tecnología, legal,

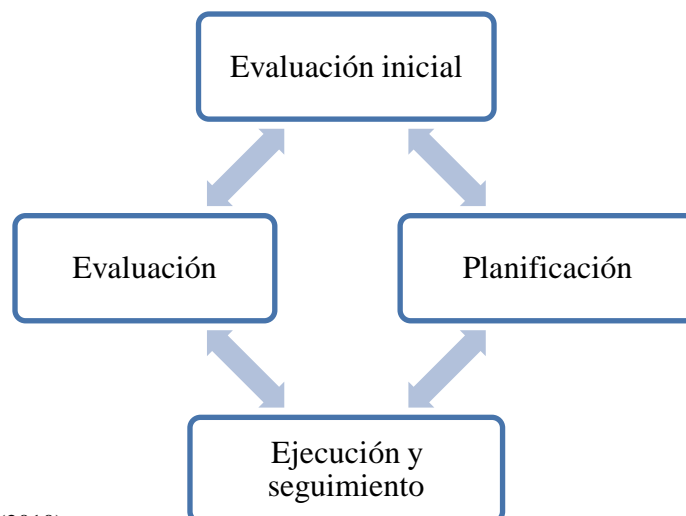
administrativo y financiero, finalizando con la última etapa de factibilidad donde se realiza una evaluación de las posibilidades de emprender o no el proyecto.

Ante lo expuesto por el autor se entiende que para poder realizar una inversión debe comprender de un proceso u etapas el cual es una herramienta fundamental para la toma de decisiones; donde se recopila las limitaciones, oportunidades, la situación actual y la evaluación de las diferentes alternativas para la ejecución del proyecto.

1.2.5.5. Programas y proyectos

El autor Ginebra (2010) menciona es la coordinación de actividades ejecutados para el cumplimiento de objetivos, basados en parámetros de costos y desempeños con el fin de agrupar una entidad, asimismo menciona el ciclo que debe cumplir los programas y proyectos, para facilitar la lectura a continuación se presenta la siguiente ilustración:

Ilustración 5: Ciclo de Derming



Fuente: Ginebra (2010)
Elaborado por: Mite, M (2016)

El ciclo comprende de cuatro fases en el cual se detalla en primera instancia la situación actual, donde incluye los problemas y sus respectivas causas, consecuentemente la planificación es el proceso donde se demuestran los resultados previstos, es decir, los objetivos; las dos últimas fases se encargan directamente de la revisión de actividades desarrolladas en la planificación, en una examinación sistemática y objetiva.

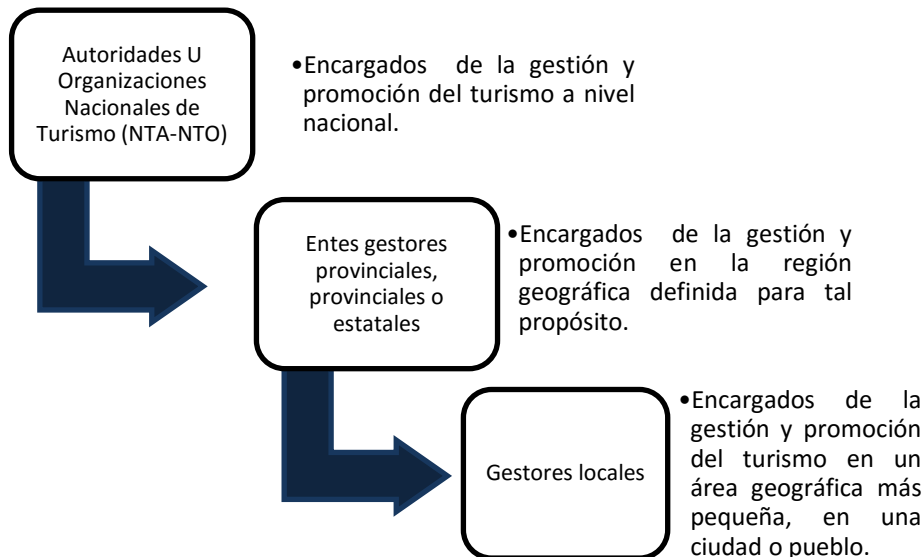
Ante lo expuesto se determina que para la generación de programas y proyectos se debe cumplir un proceso el cual permite direccionar y dar efectividad a los objetivos, mediante un estudio de seguimiento y evaluación que permita asegurar la correcta inversión de tal manera que contribuyan a la toma de decisiones.

1.2.6. Dependencias y organismos

1.2.6.1. Organismos de apoyo a la actividad turística

Para aprovechar el potencial turístico en un destino se requiere de un trabajo en coordinación de los diferentes agentes para producir los escenarios del crecimiento económico y turístico, es así como el autor Swisscontact (2014) menciona respecto al organismo que sustentan la actividad turística *“es una coalición de diversas organizaciones públicas y privadas, junto con otros actores, que busca el logro de objetivos comunes en favor del destino turístico”*. Es primordial que ejecuten acciones para la generación de ingresos en un destino, es así como la OMT (2007) plantea tres escalas para estos espacios de gestión, los cuales se describe así:

Ilustración 6 Escala Entes gestores



Fuente: OMT (2007)

Elaborado por: Mite, M (2016)

La coalición entre organismos permite crear alianzas entre ambas partes y fomentar interés de tal forma que se cree un ámbito organizativo para dar cumplimiento a los objetivos, de tal manera que los actores encargados de la gestión turística tenga un direccionamiento ante las entidades que aportan a la actividad turística.

Se concluye que las alianzas que existen entre los organismos que están inmersos en la actividad turística constituyen una amplia generación de ingresos en un destino basándose en la promoción del lugar o en el área geográfica que se encuentren, con el fin de lograr objetivos comunes a beneficio del espacio turístico.

1.2.7. Antecedentes de la afluencia turística

El turismo a lo largo de los años ha venido desarrollándose me manera espontánea, dándose como un impacto ante la sociedad y junto al hombre ha ido cambiando a

medida de sus necesidades y características. En la época de la edad media la afluencia turística dio paso a las cruzadas y las peregrinaciones cuyo propósito era evangelizar, es así como en el siglo XVI, empieza la incursión de nuevos negocios lo cual genera centros vacacionales exclusivos para las personas especialmente para los estudiantes, además de dar lugar a los viajes juveniles conocidos como "Grand Tour" que se describen con nombres propios para cada destino.

En los últimos años del siglo XIX e inicios del XX se originó grandes cambios en la sociedad, al estilo de vida y la tecnología, donde empezó a darse la necesidad de recreación y esparcimiento, salud, religión, negocios, estudios, acontecimientos programados, el mayor aporte efectuado por Cook, ya que introduce a través de sus paquetes turísticos donde permitió que una gran masa de la población tuviera acceso a los viajes vacacionales.

En 1851 los trenes de las compañías inglesas London y North Western, llegaron a transportar 774910 personas en viajes de excursión desde y hacia Londres, y en 1856, organizó la primera excursión al continente; en 1872 la primera vuelta al mundo con un grupo de 9 personas, con una duración de 222 días y en 1878 llevó a 75000 personas a visitar la Exposición de París.

Las características del turismo en la actualidad provocan que el turista disponga de más tiempo libre y que pueda prescindir del servicio con un gran impacto económico directo o indirecto para la localidad, en las últimas décadas ha experimentado una diversificación de turistas internacionales a escala mundial han

pasado de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 527 millones en 1995 y 1.133 millones en 2014. (OMT, 2015)

1.2.8. Afluencia de visitantes

Muchas son las definiciones referentes a la afluencia de visitantes, sin embargo éste es un recorrido que realizan los turistas con diferentes motivaciones, los autores Mathieson y Wall (1982) lo definen como el número total de personas que viajan o desean viajar para gozar y recrearse de las facilidades turísticas y de los diferentes servicios, asimismo en lugares distintos al lugar de trabajo y residencia habitual.

El autor García (2014) menciona que es el resultado cuantificado del desplazamiento temporal y motivado de turistas, que desde el lugar de residencia habitual se dirigen o movilizan a otros lugares de destino que ofrecen bienes y servicios turísticos.

Desde el origen del hombre las personas se han desplazado por distintos motivos, sin embargo a partir de la segunda guerra mundial, el fenómeno del turismo ha ocasionado un gran movimiento de individuos que se trasladan de su residencia habitual hacia un centro receptor a la práctica o al disfrute de diferentes actividades relacionadas al turismo.

Por lo expuesto, se establece que es el traslado de una gran cantidad de personas, denominados turistas, visitantes o pasajeros que viajan a un lugar diferente y que además gozan de facilidades turísticas que adquieren a través de un cambio

monetario, asimismo disfrutaban de atractivos o de algún lugar de interés turístico con la finalidad de relajarse y de obtener experiencias.

1.2.8.1. Viajeros

El desplazamiento de personas permite que exista un turismo en masa, según Gozalbes (2003) menciona que viajero es o son las personas que realizan un viaje especialmente largo o a varias partes, y particularmente la que escribe las cosas u experiencias que ha observado en el mismo viaje.

Asimismo la OMT (1998) citado por Quesada (2010) define a viajero como cualquier persona que realiza un viaje entre dos o más países o entre dos o más localidades en sus país de residencia habitual o diferente.

A causa de la gran cantidad de responsabilidades y actividades que realiza el hombre, busca como una salida viajar a un lugar no habitual al de su residencia; para así disfrutar en total libertad y adquirir nuevas experiencias de los lugares visitados.

En este sentido de acuerdo a los autores se determina que un viajero es una persona o varias personas que se motivan por conocer nuevos sitios de atracción turística o por diferentes motivos (trabajo, salud, educación, etc.) y aprovechan la oportunidad para descubrir nuevas aventuras.

1.2.8.2. Tipos de viajeros

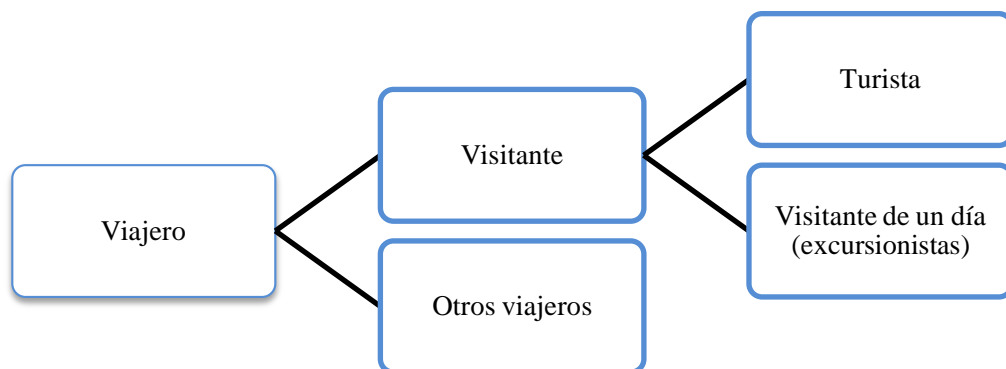
Actualmente las necesidades de los turistas o viajeros son más exigentes y de acuerdo al perfil de los demandantes se crean tipologías o clasificaciones según los gustos y preferencias; es así como los autores Esparza, Ruíz y Guzmán (2007) definen los tipos de viajeros:

Según el carácter del turista: personas alegres, atentos, exigentes; les gusta estar en constante comunicación. Mostrar carácter y firmeza en el momento de interactuar con ellos.

Según el comportamiento del turista: las actitudes de los viajeros influyen mucho en sus preferencias; son de carácter difícil, prepotentes, les gustan las cosas con mucha rapidez. (Pág. # 17)

Asimismo, la OMT (1998) citado por el autor Quesada (2010) hace una distinción ilustrativa de los tipos de viajeros.

Ilustración 7 Tipos de viajeros



Fuente: OMT (1998)

Elaborado por: Mite, M (2016)

Se enfocan en las emociones, actitudes y temperamentos, en criterios difíciles de medir y de satisfacer; consecuentemente las características de los diferentes tipos

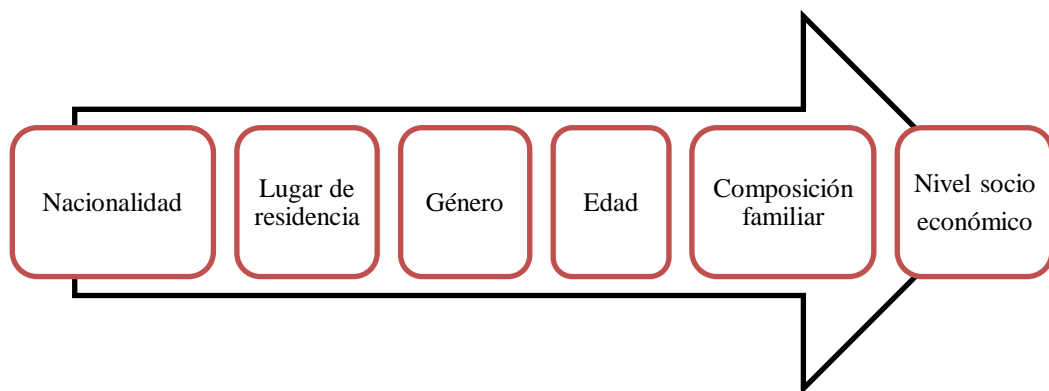
se engloban en crear valor de los servicios que adquieren y que cumplen sus expectativas.

Referente a lo mencionado, la tipología se da de acuerdo a la segmentación que realice el mercado turístico, basándose en las preferencias, actitudes y exigencias de los visitantes, asimismo del tiempo en que dure su estadía se determina la tipología.

1.2.8.3. Perfil de los viajeros

Según la SECTUR (2016) menciona los indicadores para determinar el perfil del visitante:

Ilustración 8 Indicadores determinantes en el perfil del visitante



Fuente: SECTUR (2016)
Elaborado por: Mite, M (2016)

Para el sector turístico conocer el perfil del turista es de gran importancia porque permite identificar elementos para la correcta planificación y el desarrollo de los

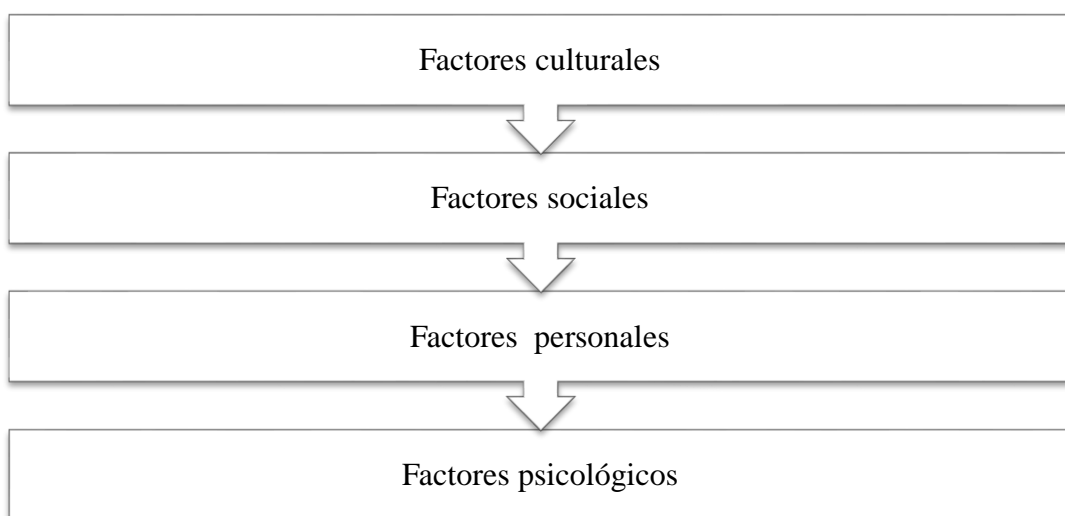
productos y servicios demandados, asimismo la experiencia adquirida por el visitante ayuda a diseñar adecuaciones para la mejor vivencia en el destino.

En este sentido, se consideran varios aspectos tanto interno como externo los cuales son generalizados en cualquier individuo sin importar sus gustos, preferencias y expectativas, en términos generales se considera de gran importancia la variable sociodemográfica en que se encuentran los turistas.

1.2.8.4. Comportamiento de los viajeros

El autor Nicolau (2011) menciona que existen cuatro factores que influyen claramente en el comportamiento de los viajeros, las empresas dedicadas a la actividad turística desean conocer los requerimientos, la localización y las preferencias de los turistas con el fin de crear una ventaja competitiva.

Ilustración 9 Factores que influyen en el comportamiento del viajero



Fuente: Nicolau (2011)
Elaborado por Mite, M (2016)

Al establecer indicadores para determinar el comportamiento del turista es importante tener en cuenta que siempre habrá un motivo o un impulso que les ayude a su decisión de compra, sin embargo son persuadidos por diferentes acontecimientos.

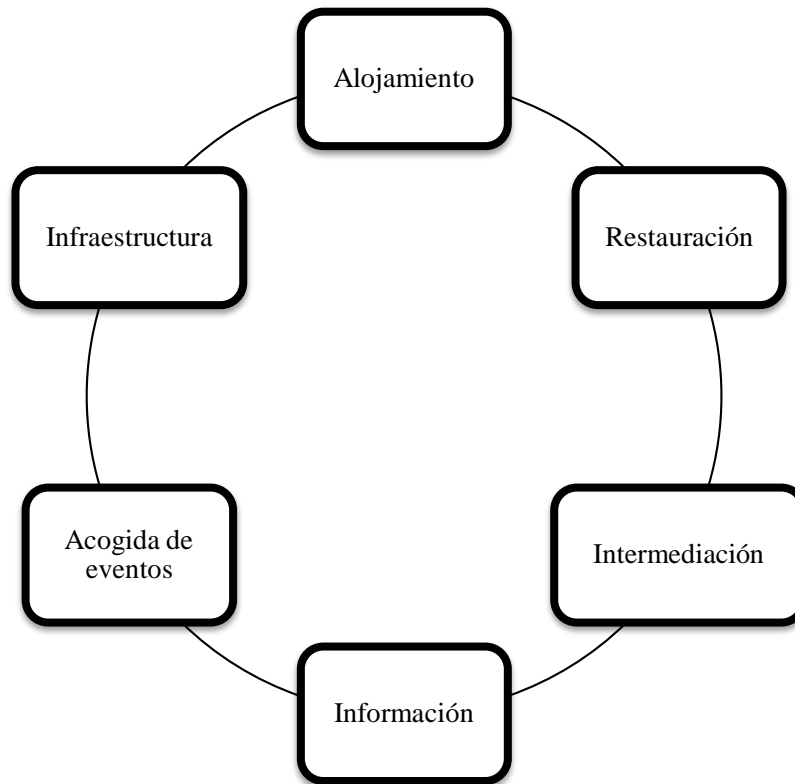
De acuerdo a lo expuesto, las personas en general siempre van a depender de un factor que les permitan decidir, además hay que considerar que la parte psicológica de los individuos es cambiante, lo cual se necesita la aplicación de las herramientas del mix de marketing para hacer un posicionamiento en la mente del consumidor.

1.2.9. Facilidades turísticas

Las facilidades turísticas son el complemento de los atractivos, es así como el autor Galiano (2012) menciona que es la destreza por el cual el núcleo receptor hace posible proveer un servicio al turista, de tal manera que sea de su entera satisfacción y que sobretodo le permita adquirir nuevas experiencias.

Otro autor Parra (2011) menciona las facilidades turísticas son los servicios que complementan la estadía de los turistas, independientemente de los recursos naturales como culturales que posee un destino o cualquier lugar en particular, para facilitar la lectura se detalla a continuación los siguientes servicios comprendidos como oferta básica y oferta complementaria:

Ilustración 10: Servicios que conforman las facilidades turísticas



Fuente: Parra, M (2011)
Elaborado por: Mite, M (2016)

La evolución de las necesidades de los turistas referente a las facilidades permite que sus exigencias sean cada vez más minuciosas y exigentes, la calidad en los servicios turísticos se ha convertido en un factor fundamental en la toma de decisión de compra de los visitantes.

En este sentido, es la agrupación de la oferta básica y complementaria, es decir, las instalaciones y los servicios que están destinados para el consumo primordial del visitante (alojamiento, alimentación, transporte) asimismo para el mejor disfrute de sus distracciones (centros recreativos, bares, entre otros.), de tal manera que la estadía se extienda al punto de consumir toda la planta turística.

1.3. Fundamentos legales

1.3.1. Constitución del Ecuador

La investigación está fundamentada por el Art. 278 de la Constitución del Ecuador en el Título VI, Régimen del desarrollo, Capítulo primero en principios generales, donde la gestión pública como la planificación está basada en fases y formas organizativas, es decir, se establece la entera participación de los actores públicos y privados para llevar adelante la gestión turística del Centro Turístico Puerto Varadero.

1.3.2. Plan Nacional Buen Vivir

Por su parte en el Objetivo 10 hace referencia a Impulsar la transformación de la matriz productiva Políticas y lineamientos estratégicos, donde en el lineamiento 10.1 menciona que se debe brindar valor agregado a los servicios, de la misma manera que exista una diversificación en la producción, dinamizando la productividad del país.

1.3.3. Ley de Turismo

En el Art. 4, literal d) hace referencia a la coordinación de las acciones con la finalidad de cumplir lo establecido, por lo tanto, es indispensable que se coordinen acciones entre los actores públicos y privados que permitan el desarrollo de emprendimientos locales y comunitarios que generen puestos de trabajo, en este caso en el Centro Turístico Puerto Varadero.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipos de investigación

El proyecto se basó en una investigación descriptiva correlacional ya que se pretende establecer la correlación que tiene la gestión turística en la afluencia de visitantes en el centro turístico Puerto Varadero, la misma que será comprobada a través de la prueba de chi-cuadrado y que permitirá establecer una conclusión del objeto de estudio planteado.

2.2. Métodos de investigación.

Se establecieron diferentes métodos, con el propósito de ampliar la información de tal manera sea más precisa y clara, por lo tanto se presenta desde la comprensión de las definiciones hasta los resultados finales.

2.2.1. Método Analítico – Sintético

Se aplicó este método para permitir la obtención de información importante de la gestión turística desarrollada en el centro turístico Puerto Varadero, consecuentemente a la construcción de los indicadores mediante las definiciones y teorías. De la misma manera con los instrumentos aplicados en el campo, donde a través de un análisis se constató el vínculo existente con la afluencia de visitantes conllevando una relación entre la parte teórico y práctica.

2.2.2. Método Deductivo – Inductivo

A nivel de métodos particulares y generales se recurrió operativamente al inductivo-deductivo para la obtención de las conclusiones finales de acuerdo a los aspectos que se generaron en el transcurso de la investigación, por lo tanto permitieron especificar una discusión relevante en base al tema de estudio asimismo dando una posible propuesta de mejora que permita el incremento de la afluencia de visitante.

2.3. Diseño de muestreo

2.3.1. Población y Muestra

Para establecer la población de esta investigación se seleccionó a 75 turistas nacionales y extranjeros que visitan el Recinto Data de Posorja, asimismo a 3 autoridades encargadas del centro turístico Puerto Varadero, los cuales se les realizó las encuestas y entrevistas correspondientes. La población está conformada de la siguiente manera:

Cuadro 1 Población y muestra

POBLACIÓN	N.-	FUENTE
Turistas	75	Propia
Autoridades	3	Propia

Fuente: Elaboracion propia

Elaborado por: Mite, M (2016)

2.3.2. Proceso de Muestreo

El muestreo utilizado es de tipo no probabilístico por conveniencia tanto para la encuesta como para la entrevista, las mismas que fueron elegidas de acuerdo al criterio del investigador para obtener información relevante y precisa del objeto de estudio.

2.4. Diseño de recolección de datos

2.4.1. Encuesta

Esta técnica se diseñó con el fin de medir los indicadores de ambas variables gestión turística y afluencia de visitantes, la misma que estuvo estructurada con un objetivo que permitió recopilar la información que se necesita en base al tema de estudio con un diseño de 10 preguntas cerradas, a través de este instrumento se logró determinar el grado de satisfacción, medios de difusión y las diferentes perspectivas que tienen referente a la planificación del lugar, considerando esta herramienta como una fuente de información primaria.

2.4.2. Entrevista

Esta técnica fue diseñada de una manera organizativa y semiestructurada con 6 preguntas abiertas dirigidas a las tres autoridades principales con el fin de obtener información relacionada a la planificación, herramientas de marketing, inversión en futuros proyectos y el desarrollo del turismo ya que por su experiencia en el campo manifiestan sus diferentes opiniones que contribuyen a la obtención de aspectos relevantes para la investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos

Se va evidenciar la recopilación de los instrumentos mediante el análisis de datos cualitativos y cuantitativos aplicados en la entrevista y la encuesta con el fin de obtener los resultados que contribuyan a la investigación.

3.1.1. Análisis de la entrevista

1. ¿Considera usted que existe una relación entre las acciones realizadas y los turistas? SI - NO, ¿Por qué?

Las autoridades entrevistadas mencionaron que cada acción ejecutada es para beneficio del lugar asimismo para los turistas, que de forma afirmativa si existe una relación en ambas debido a que cada actividad es dirigida para los visitantes, en lo cual interviene mucho la difusión de cada una, si bien es cierto la afluencia de turistas contribuye en primera instancia a la economía así como también al desarrollo.

2. ¿Cuál es el rol que deben tener las autoridades públicas con respecto a la gestión turística que se desarrolla en el centro turístico Puerto Varadero?

Las consideraciones que hicieron los entrevistados fue mediante una escala de funciones de manera general, reconociendo el rol de la Administración en primera

instancia, de la cual, la Municipalidad de Guayaquil es la encargada además de la Corporación Anexo en colaboración con el departamento de mantenimiento siglo XXI, responsables de mantener adecuadamente las instalaciones del centro turístico, de la misma manera contribuyen las autoridades a la eficiente calidad, compromiso y seguridad para el turista a través del departamento de turismo, buscando gestionar, promocionar e incentivar a las empresas privadas a invertir para atraer un mayor número de visitantes.

3. Según su criterio ¿De qué manera se difunden los programas desarrollados en el centro turístico Puerto Varadero?

Las personas entrevistadas mencionaron que existe una deficiente difusión del lugar, es así como hasta el año 2014 Puerto Varadero no constaba en el mapa turístico de la provincia del Guayas, sin embargo mediante el proyecto de regeneración se ha logrado instalar diferentes vallas publicitarias, una ubicada por el peaje vía a la costa siendo la más estratégica para dar a conocer el lugar, pero que aún el departamento de turismo no cuenta con una página web oficial del sitio más sin embargo solo se encuentra información a través del blog “Guayaquil es mi Destino”.

4. ¿Qué procesos o acciones realizan para lograr una eficiente gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero?

Las autoridades entrevistadas destacaron que uno de los procesos más importantes es el legal, porque por ser una inversión pública debe regirse a las ordenanzas,

posterior a eso gestionar mejoras de infraestructura del centro, realizar capacitaciones a los servidores turísticos constantemente, aplicar estrategias de *marketing* y ejecutar actividades turísticas para el disfrute del visitante. Sin embargo carece de cada una por la deficiente colaboración entre los departamentos encargados de la gestión turística. La Fundación Guayaquil Vive Por Ti poco a poco está restaurando Puerto Varadero como un destino turístico en colaboración con la Sra. Gloria Gallardo que incluyó por primera vez al centro turístico en participar en las denominadas “Huecas” el 25 de Julio en la ciudad de Guayaquil, dando a conocer los mejores platos típicos que posee el lugar.

5. ¿En qué determinado tiempo los servidores turísticos se capacitan en temas de alimentos y bebidas?

Se determina que 1 a 2 veces al año se realizan capacitaciones para los servidores turísticos en temas de atención al cliente, innovación, estrategias de ventas, protocolo, uniformidad, manipulación y conservación de alimentos, higiene y calidad pero ante al desastre ocurrido el 16 de Abril del año en curso la Municipalidad de Guayaquil en conjunto con la Asociación de Acción Social tendría predispuesto un presupuesto para esta actividad, sin embargo este dinero fue designado para los damnificados.

6. ¿Conoce usted la demanda que acoge el centro turístico Puerto Varadero?

El centro turístico Puerto Varadero acoge dos segmentos distribuido por temporadas siendo esta alta y baja. La primera recibe turistas provenientes de la

provincia del Guayas en un rango de edad de 20 a 50 años con un nivel de vida medio – alto, caracterizado como un visitante que busca la vivencia. El segundo segmento son personas propiamente de la región Interandina que visitan el lugar a partir del segundo semestre del año, entre edades de 40 años o más, que buscan la tranquilidad y buenos paisajes. Durante los tres primeros años que se dio por inaugurado el centro turístico éste obtuvo una acogida de 2000 hasta 5000 turistas por feriado, sin embargo se busca acaparar en las próximas temporadas un número igual o mayor de visitantes.

7. En épocas de feriados, ¿qué actividades se planifican para el disfrute del visitante?

En el feriado de carnaval realizan la apertura de la temporada con presentaciones artísticas y juegos deportivos, asimismo trabajan en conjunto con la empresa Ecuagroup encargada de planificar y ejecutar eventos, anteriormente en el mes de Octubre realizaron las bodas colectivas el cual permite que el visitante disfrute de aquel acontecimiento, en ese mismo mes también se realizó la competencia de pesca deportiva donde el flujo de visitantes fue satisfactorio, no obstante en el mes de Noviembre la empresa Cervecería Nacional con el propósito de realizar publicidad mediante la exhibición de su marca y producto estableció un convenio con el centro turístico Puerto Varadero donando canchas inflables y a su vez realizar eventos artísticos, sin embargo por varios inconvenientes surgidos en la empresa ha ocasionado que no cumpla en su totalidad.

3.1.2. Análisis de la encuesta

1. ¿Cuál es su residencia?

Cuadro 2 Residencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Colombia	9	12,0	12,0
	Cuenca	16	21,3	33,3
	Guayas	39	52,0	85,3
	Manabí	11	14,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 1: Residencia



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Como se aprecia en el gráfico la gran parte de los turistas que visita el Centro turístico Puerto Varadero son de la provincia del Guayas, asimismo se ve reflejado visitantes de la ciudad de Cuenca y Manabí, con un 12% turistas pertenecientes a Colombia. Se determina que por la cercanía del lugar y por ser el único balneario de la provincia atrae un gran número de turistas Guayaquileños; segmento que permite enfocarse a una mayor planificación de actividades sin desmerecer la acogida de turistas de otros lugares en un 48% de su totalidad; sin embargo se debe acaparar aquel público extranjero con mejores acciones de gestión turística.

2. ¿Cuál es su género?

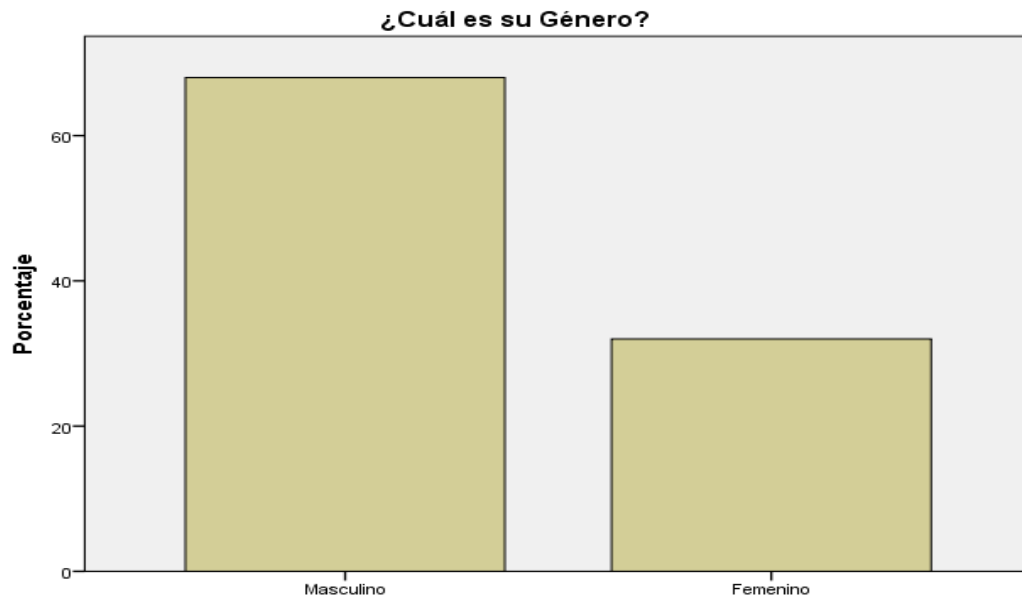
Cuadro 3 Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	51	68,0	68,0
	Femenino	24	32,0	100,0
	Total	75	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 2: Género



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

De acuerdo a la encuesta realizada a los turistas que visitan el centro turístico Puerto Varadero se determina que en un 68% son del género masculino, dando como diferencia al género femenino; de tal modo que predominan los hombres siendo estos causantes de la actividad turística, sin embargo ambos están propensos a generar crecimiento económico en el lugar.

3. ¿Cuál es su edad?

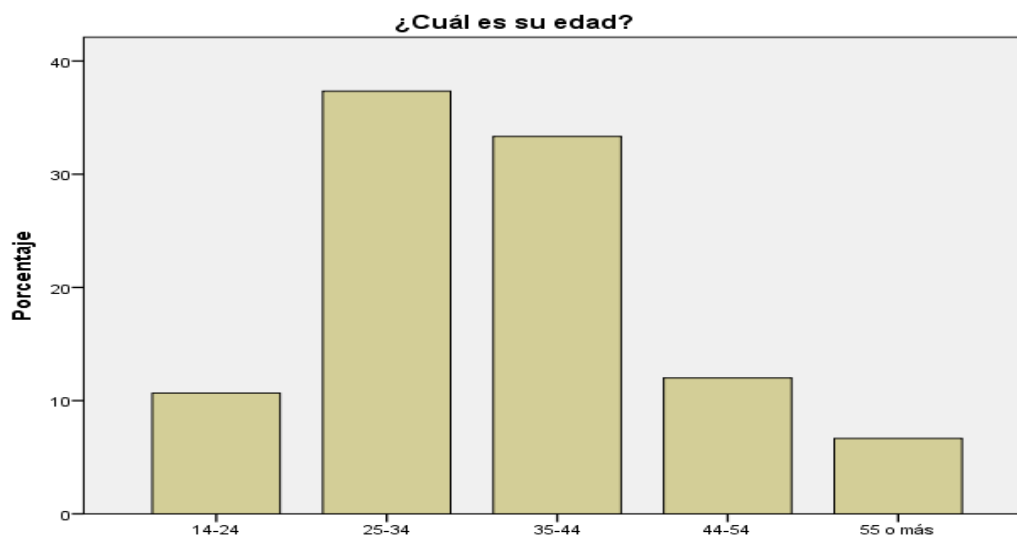
Cuadro 4 Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	14-24	8	10,7	10,7
	25-34	28	37,3	48,0
	35-44	25	33,3	81,3
	44-54	9	12,0	93,3
	55 o más	5	6,7	100,0
	Total	75	100,0	100,0

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 3: Edad



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Se determina que la edad que sobresale en la visita de turistas al centro turístico Puerto Varadero son los que están en el rango de 25 – 34 años, seguido de 35 – 44; con mínimos porcentajes las edades de 44- 54, 14 – 24 y 55 o más respectivamente. Cabe destacar que este segmento se encuentra en la etapa de madurez, los mismos que son más exigentes en el consumo de productos y servicios; asimismo buscan obtener una mayor experiencia en relación al lugar y a las actividades que realicen.

4. ¿Cuál es su nivel de estudio?

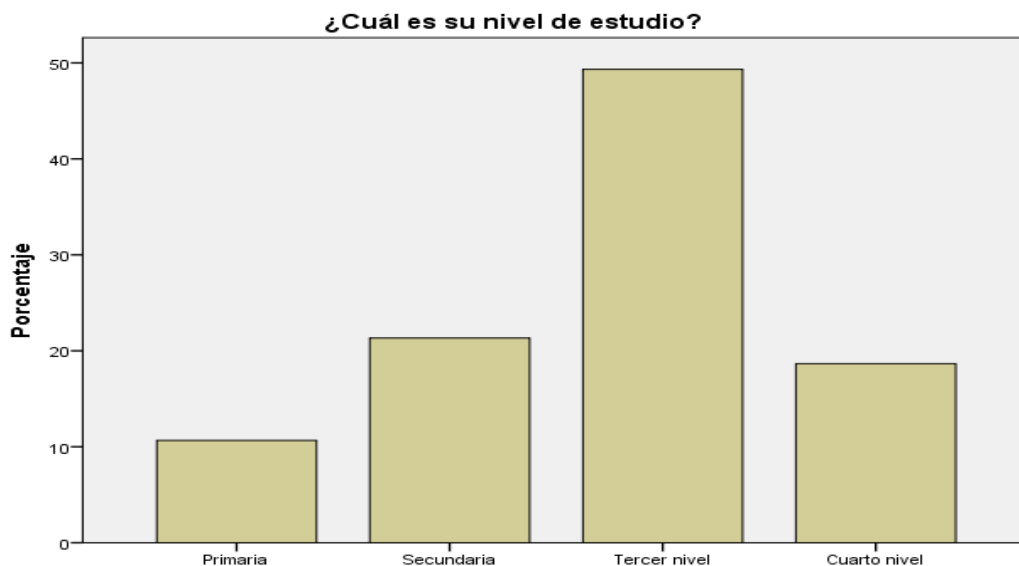
Cuadro 5 Nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	8	10,7	10,7	10,7
Secundaria	16	21,3	21,3	32,0
Válidos Tercer nivel	37	49,3	49,3	81,3
Cuarto nivel	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 4: Nivel de estudio



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

El 49,3% de los turistas tienen un nivel de estudio de tercer nivel, seguido de estudios secundarios y la diferencia abarca en cuarto nivel y primario. Estos datos permiten identificar que los visitantes que llegan al centro son profesionales en diferentes ámbitos y que por lo general tienen criterios con mayor fundamento, es así que el servicio que adquieran al igual que las instalaciones y el recurso debe estar en las condiciones adecuadas para el buen disfrute.

5. ¿Qué le motivó para visitar el centro turístico Puerto Varadero?

Cuadro 6 Motivo de viaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Recreación	38	50,7	50,7	50,7
Relajación	16	21,3	21,3	72,0
Visita a familiares y amigos	11	14,7	14,7	86,7
Válidos Salud	6	8,0	8,0	94,7
Educación	3	4,0	4,0	98,7
Otros	1	1,3	1,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 5: Motivo de viaje



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Mediante el levantamiento de información se determina que la motivación de viaje de los turistas es la recreación seguido de relajación, el centro turístico Puerto Varadero por ser un lugar que brinda sol y playa permite que los visitantes hagan uso del recurso natural, asimismo como de las actividades y otros servicios que contribuyen a la buena experiencia, consecuentemente la visita a familiares y amigos es un factor muy importante ya que logra atraer personas que desconocen del lugar, finalizando con salud y educación.

6. ¿Considera usted que si se realizan inversiones de mejora en el centro turístico Puerto Varadero esto incidirá para que lo visite nuevamente?

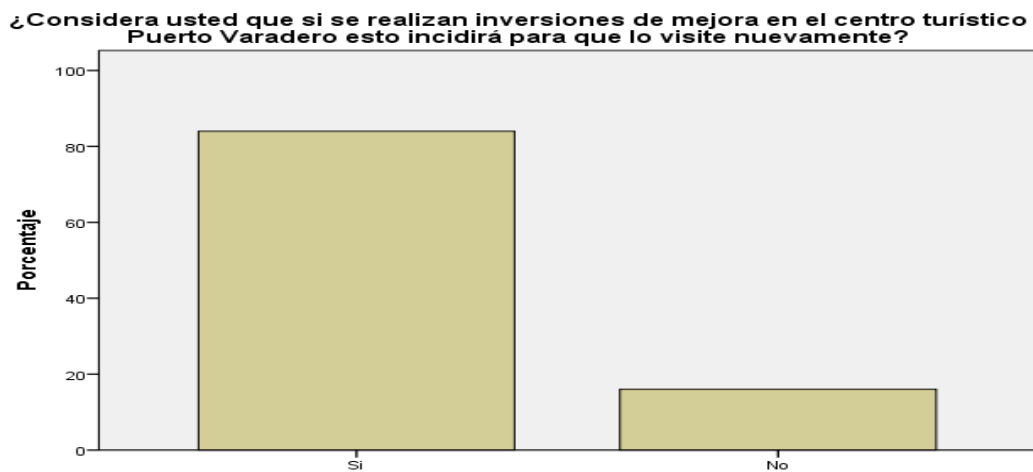
Cuadro 7 Inversiones de mejora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	63	84,0	84,0	84,0
No	12	16,0	16,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 6 Inversiones de mejora



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Como se observa en la siguiente interrogante se determina de manera positiva la incidencia en realizar inversiones en el centro turístico para la visita del turista; es de gran importancia destacar que realizando proyectos o ejecutando nuevas actividades el visitante sentirá atracción por el lugar y todo lo que lo complementa permitiendo que su estancia sea continua, si bien es cierto la administración trabaja constantemente realizando alianzas estratégicas con empresas privadas para que inviertan en Puerto Varadero y de esta manera crear beneficios para el lugar, el empresario, la localidad y sobretodo para el turista.

7. ¿Considera usted que si se planifica y organiza las actividades de los establecimientos de alimentos y bebidas éstas incidirán para que realice una nueva visita?

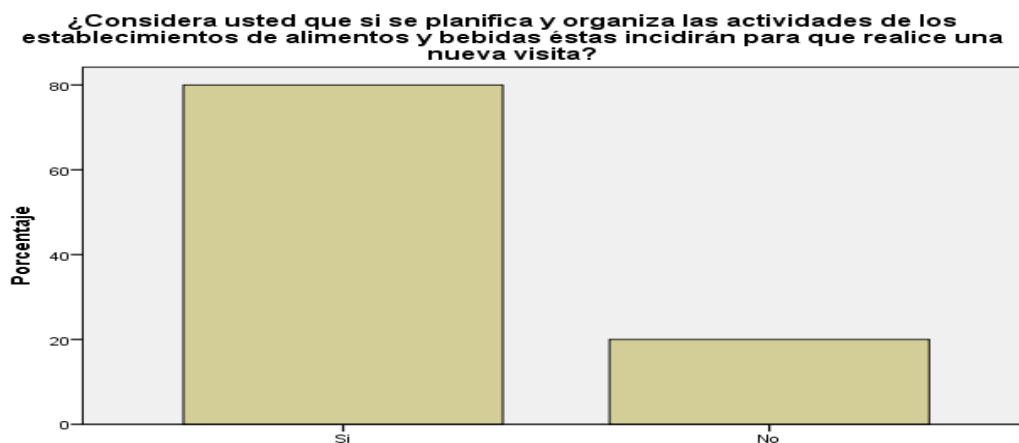
Cuadro 8 Planificación y Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	60	80,0	80,0	80,0
No	15	20,0	20,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 7: Planificación y Organización



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

De acuerdo a los datos obtenidos la aceptación en que exista una mejor planificación y organización en los establecimientos que brindan alimentos y bebidas en relación a su visita es alta; actualmente las exigencias de los visitantes en adquirir un buen servicio es cambiante, de tal modo que si se logra crear un mejor ambiente de trabajo con los servidores turísticos va a permitir mejorar la planificación de las actividades como en el servicio, logrando que el turista visite una vez más el centro turístico.

8. ¿Qué es lo que más le llama la atención del centro turístico Puerto Varadero?

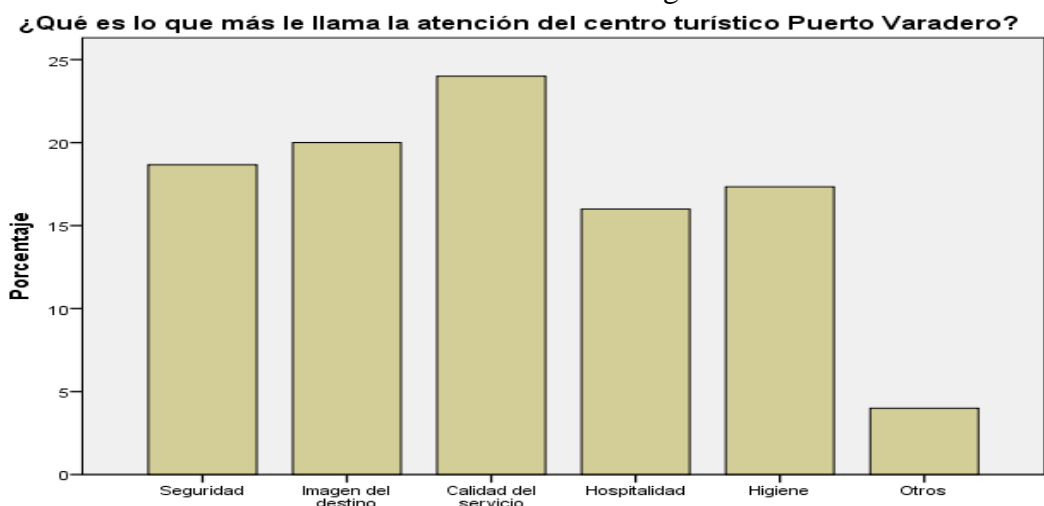
Cuadro 9 Atracción del lugar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Seguridad	14	18,7	18,7	18,7
Imagen del destino	15	20,0	20,0	38,7
Calidad del servicio	18	24,0	24,0	62,7
Válidos Hospitalidad	12	16,0	16,0	78,7
Higiene	13	17,3	17,3	96,0
Otros	3	4,0	4,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 8: Atracción del lugar



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Se determina que existe un equilibrio en todos los indicadores; estos datos permiten identificar que la calidad del destino, la imagen y la seguridad son muy bueno, además de complementarlo con la hospitalidad e higiene del lugar; independientemente de los atractivos que existan en el centro turístico, estos son servicios intangibles que permiten obtener un mejor aspecto del lugar son las bases que contribuyen a una buena experiencia y satisfacción.

9. ¿Cómo se informó de la existencia del centro turístico Puerto Varadero?

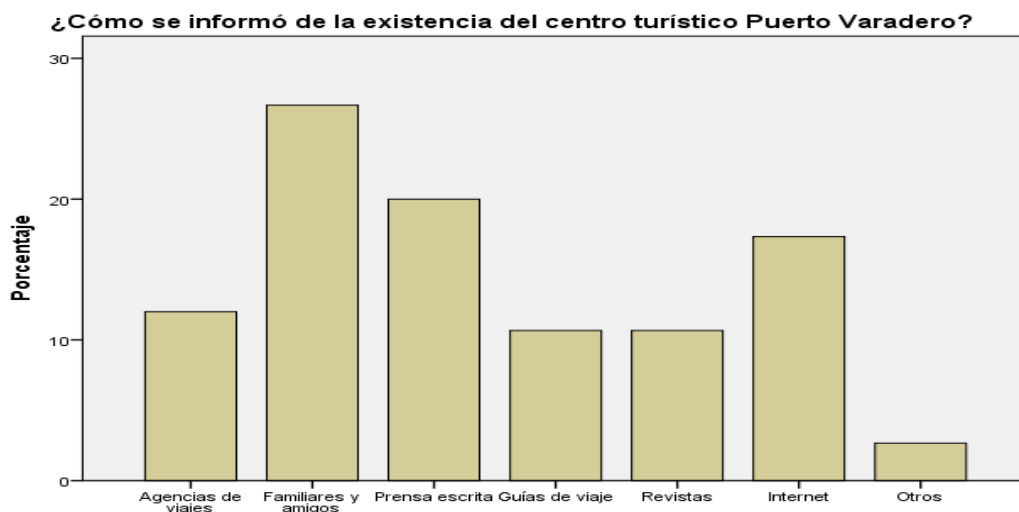
Cuadro 10 Fuente de información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Agencias de viajes	9	12,0	12,0	12,0
Familiares y amigos	20	26,7	26,7	38,7
Prensa escrita	15	20,0	20,0	58,7
Guías de viaje	8	10,7	10,7	69,3
Revistas	8	10,7	10,7	80,0
Internet	13	17,3	17,3	97,3
Otros	2	2,7	2,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 9: Fuente de información



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

La forma de comunicación es familiares y amigos y visita anterior, teniendo en cuenta que esta es la mejor publicidad que tiene el lugar, porque recomiendan Puerto Varadero mediante sus experiencias vividas, asimismo el internet es otra fuente sin embargo no tiene mucha acogida debido a la poca difusión e utilización de las herramientas de *marketing* considerando que actualmente la tecnología esta al auge de cada familia y que es la manera más rápida de obtener informacion.

10. ¿Considera usted que si se realiza una mejor gestión en el centro turístico Puerto Varadero incidirá en el aumento de afluencia de visitantes?

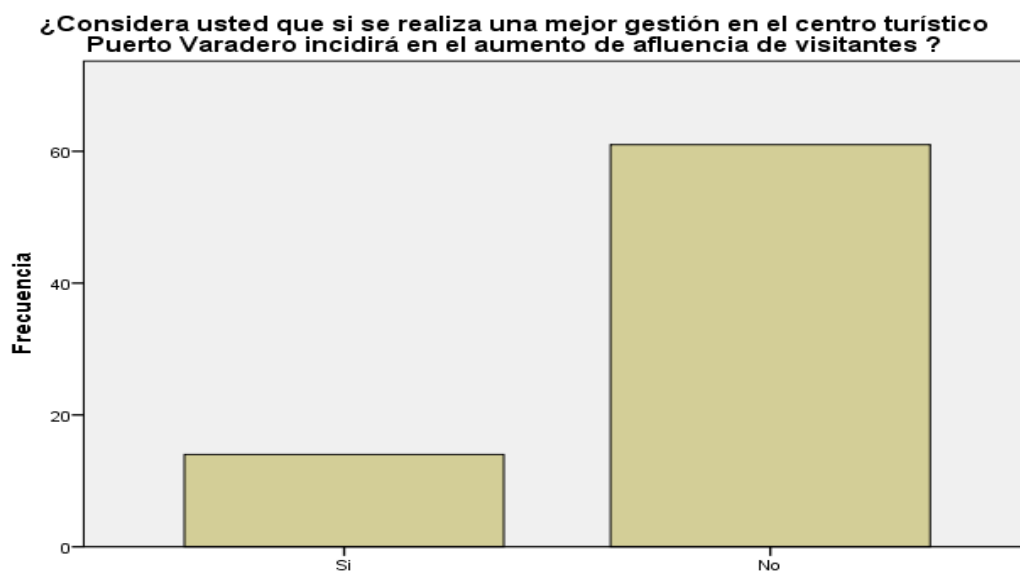
Cuadro 11 Mejor gestión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	14	18,7	18,7	18,7
No	61	81,3	81,3	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 10: Mejor gestión



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

El 81% de los encuestados consideran que si se trabaja en una mejor gestión turística la afluencia de visitantes no aumentaría debido a que ocupa demasiado tiempo a que se realicen nuevas inversiones y diseños de actividades turísticas, sin embargo un minúsculo porcentaje afirma que si llega atraer a turistas de las otras provincias inclusive extranjeros; ya que el lugar cuenta con un alto potencial turístico.

11. ¿Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turístico Puerto Varadero depende directamente de la gestión turística realizada?

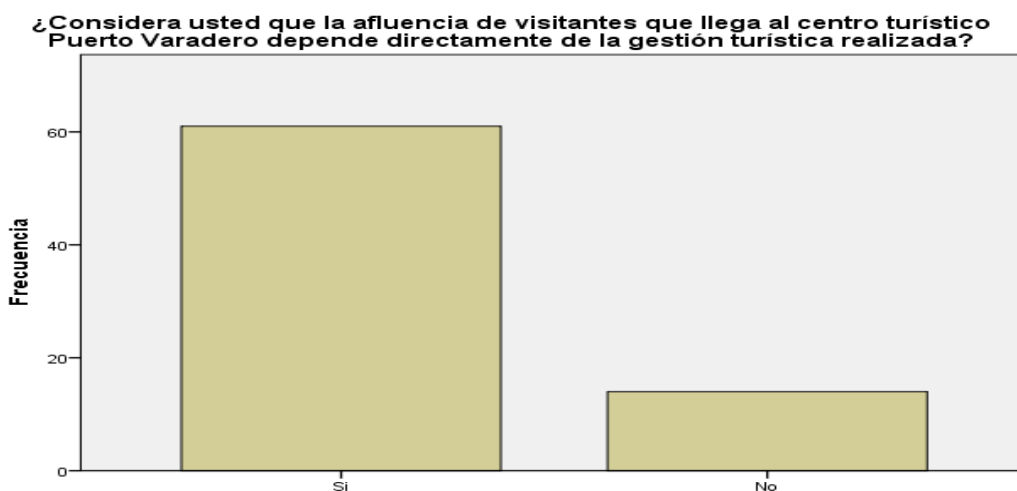
Cuadro 12 Afluencia de visitantes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	61	81,3	81,3	81,3
No	14	18,7	18,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 11: Afluencia de visitantes



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Se determina que los visitantes que llegan al centro turístico Puerto Varadero en primera instancia si incide mucho en la gestión que realice debido a la forma en que planifican las actividades que son directamente para el disfrute del turista; consecuentemente en la forma de cómo comunican los productos y servicios que ofrecen mediante la promoción, asimismo la manera en que realizan nuevos proyectos, actualmente los diferentes destinos buscan innovar ya que la demanda turística cada vez esta es variante y muy poco se satisface.

12. ¿Considera usted que la promoción turística incide en su visita al centro turístico Puerto Varadero?

Cuadro 13 Promoción turística

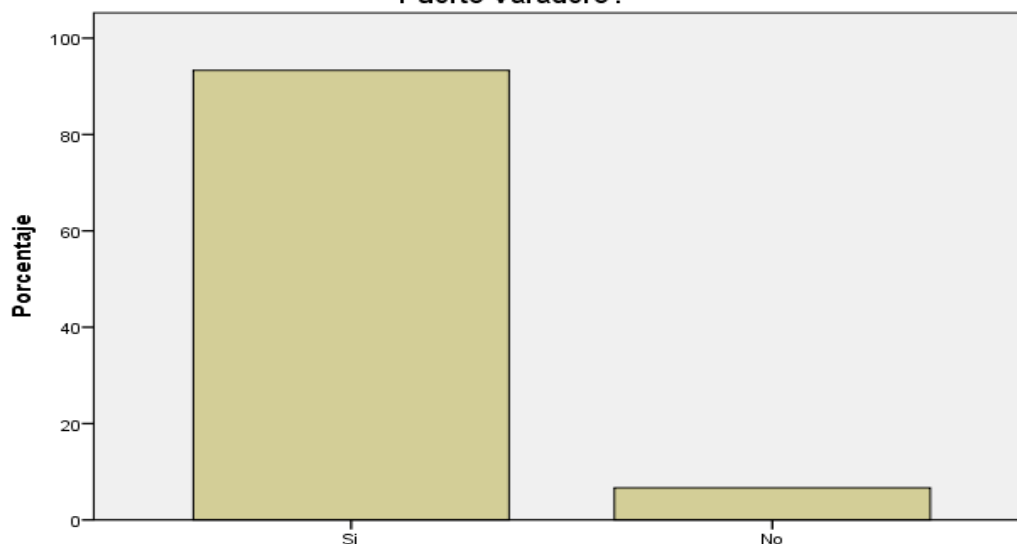
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Si	70	93,3	93,3	93,3
No	5	6,7	6,7	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 12: Promoción turística

¿Considera usted que la promoción turística incide en su visita al centro turístico Puerto Varadero?



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Como se observa en gráfico la promoción turística es de gran relevancia debido en que es la manera de cómo se informa al turista de los productos y servicios con los que cuenta el centro turístico, si bien es cierto existen diferentes canales de distribución y herramientas de *marketing*; sin embargo Puerto Varadero carece de éstos por aquello se debe enfocar en este factor para así acaparar la afluencia de visitantes que hoy en día ya no existe en relación a años anteriores.

13. ¿Cómo considera las facilidades turísticas del centro turístico Puerto Varadero?

Cuadro 14 Facilidades turísticas

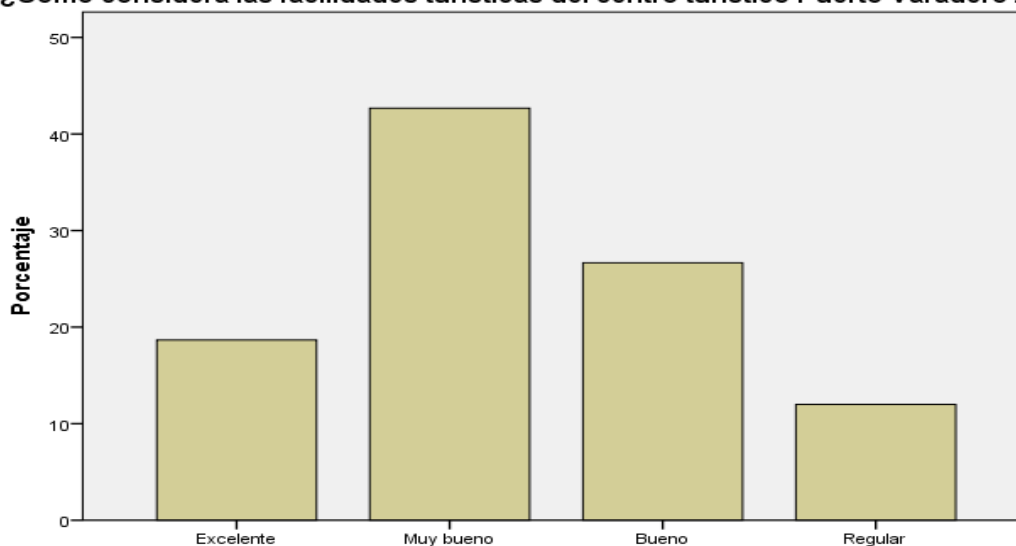
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	14	18,7	18,7	18,7
Muy bueno	32	42,7	42,7	61,3
Bueno	20	26,7	26,7	88,0
Regular	9	12,0	12,0	100,0
Total	75	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Gráfico 13: Facilidades turísticas

¿Cómo considera las facilidades turísticas del centro turístico Puerto Varadero?



Fuente: Encuesta a turista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Se determina que las facilidades turísticas son muy buenas con un 42,50%, es decir, alojamiento, restauración, infraestructura, entre otros están acorde a los requerimientos de los visitantes, lo cual permite que exista un mejoramiento continuo de cada uno de los servicios que se ofrecen, en este caso sobresale la restauración, por ser el producto principal del centro turístico, donde la calidad es el factor principal, así como la atención al cliente y la hospitalidad.

a. Limitaciones

Entre las principales limitaciones de este proyecto de investigación se pueden mencionar en primera instancia que no cuentan con documentos confiables acerca de los datos estadísticos que recibe el centro turístico con respecto a la afluencia de visitantes, donde muchas veces se estima de forma aleatoria sin base y fuente para validar la información, en relación a las Instituciones en este caso públicas no están predispuestos a ofrecer detalladamente contenidos respecto a la gestión turística y su planificación.

Considerando la información que se recolecta mediante trabajo de campo resulta tedioso debido a la complejidad de la población en estudio que por lo general no disponen muchas veces de éste, de la misma manera desconocen del ámbito turístico por lo que la información recolectada no es verídica dificultándose la obtención de la información que se requiere para el desarrollo del proceso investigativo.

En relación al indicador tiempo, se manifiesta que la temática tratada requiere una mayor proporción de éste, ya que el mismo contexto e importancia social así lo ameritan, por lo tanto es indispensable un tratamiento más adecuado y profundo para la obtención de un resultado más acertado.

El clima fue un factor influyente durante el proceso de recopilación de datos debido a la presencia de lluvias la afluencia de turistas fue muy escasa para la aplicación

de las encuestas asimismo afectó la accesibilidad de llegar hasta el lugar de estudio debido que no se encuentran en buen estado.

b. Resultados

Luego de haber presentado y analizado la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados a los diferentes segmentos de la muestra, se procede a realizar una síntesis para integrar los datos que revisten mayor importancia para la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, así como la prueba de hipótesis que sustenta este proyecto.

Los datos más notables que se han obtenido mediante investigación de campo son que la gestión turística tiene un alto grado de incidencia con la afluencia de visitantes ya que los turistas que llegaron al centro Puerto Varadero en su mayoría perciben las facilidades turísticas como muy buenas (42,50%,) ya que lo que mas le llama la atención es la calidad del servicio (23,75%), la imagen del destino (20%) y la seguridad (18,75%), así mismo que si se mejora la gestión turística en general va a permitir el aumento de visitantes entonces se establece que las acciones de gestión turística desarrolladas son bien observadas por la demanda que tiene una preparación de tercer nivel (48, 75%).

Otro de los resultados obtenidos es la gran incidencia que tiene en la planificación y organización en cuanto a la visita que realiza el turista, quienes además resaltan que la gestión turística depende de su estancia en Puerto Varadero; la promoción

es otro factor a considerar debido que es la manera de cómo se informan de los productos y servicios que se están ofertando, sin embargo carecen de herramientas de *marketing*, lo cual solo se recibe información por familiares y amigos (26,70%), complementando esto las autoridades mencionan la existencia de una deficiente colaboración entre los departamentos encargados de la gestión turística del centro, por lo tanto al ser la promoción uno de los elementos de gestión más importantes para atraer al turista no se ejecuta adecuadamente.

Asimismo la afluencia turística que acoge Puerto Varadero es segmentado por dos tipos, donde los más provenientes son los de la provincia del Guayas considerando que por la cercanía del lugar son los que más acoge el centro, consecuentemente en una temporada media se desplazan los de la región Interandina donde la mayoría de los turistas se inclinan en una edad de más de 40 años; sin embargo el número total de los dos segmentos no es satisfactorio y conveniente para el lugar que lo recibe.

c. Prueba de hipótesis

Mediante la prueba de hipótesis se pudo enlazar la investigación con el mundo real, proporcionando un mecanismo eficaz para ampliar los conocimientos, de la misma manera a seleccionar o descartar hechos significativos, por ende, se aplica la siguiente fórmula utilizado en el programa SPSS tomando como consideración las dos preguntas principales de la investigación:

Cuadro 15 Procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que si se realiza una mejor gestión en el centro turístico Puerto Varadero incidirá en el aumento de afluencia de visitantes? * ¿Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turístico Puerto Varadero depende directamente de la gestión turística realizada?	75	100,0%	0	0,0%	75	100,0%

Elaborado por: Mite, M (2016)

Cuadro 16 Tabla de contingencia

Tabla de contingencia ¿Considera usted que si se realiza una mejor gestión en el centro turístico Puerto Varadero incidirá en el aumento de afluencia de visitantes? * ¿Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turístico Puerto Varadero depende directamente de la gestión turística realizada?

			¿Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turístico Puerto Varadero depende directamente de la gestión turística realizada?		Total
			Si	No	
¿Considera usted que si se realiza una mejor gestión en el centro turístico Puerto Varadero incidirá en el aumento de afluencia de visitantes?	Si	Recuento	13	1	14
		Frecuencia esperada	11,4	2,6	14,0
	No	Recuento	48	13	61
		Frecuencia esperada	49,6	11,4	61,0
Total	Recuento	61	14	75	
	Frecuencia esperada	61,0	14,0	75,0	

Elaborado por: Mite, M (2016)

Cuadro 17 Prueba de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,506 ^a	1	,220		
Corrección por continuidad ^b	,717	1	,397		
Razón de verosimilitudes	1,795	1	,180		
Estadístico exacto de Fisher				,446	,204
Asociación lineal por lineal	1,486	1	,223		
N de casos válidos	75				
a. 1 casillas (25,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,61. b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Elaborado por: Mite, M (2016)

Una vez realizado el proceso de comprobación de χ^2 se determina un valor de **1,506**, con grados de libertad de **1** y un nivel de significancia del **0.05** se determina un valor de **3,841** en la tabla de distribución, por lo tanto al realizar la prueba **1,506 < 3,841** se da validez a la hipótesis.

Por lo tanto se acepta la hipótesis nula H_0 : La gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero incide positivamente en el aumento de afluencia de visitantes.

De igual forma se rechaza la hipótesis alternativa H_a : La gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero no incide en el aumento de afluencia de visitantes.

CONCLUSIONES

1. Se determina que las principales acciones de la gestión turística que incide sobre la afluencia de visitantes es la planificación, promoción, inversión y programas ya que forma parte del proceso de gestión y ésta abarca la ejecución de actividades, sin embargo el aumento de afluencia depende de la correcta planificación, organización y ejecución de proyectos para que exista una mayor diversificación y agregación económica provocando que el turismo tenga efectos favorables.

2. Se establece que la percepción del visitante ante la gestión señalada en la investigación, es de mucha relevancia dada las circunstancias de que los nuevos turistas tienen características de mayor exigencia, de tal modo que si no se mejora el trabajo y la comunicación entre los departamentos encargados de la actividad turística que se desarrolla en el lugar en mención, seguirá disminuyendo el número de demanda que acoge el centro turístico Puerto Varadero.

3. La afluencia de visitantes es promovida por la gestión turística a través de las actividades turísticas permitiendo obtener una buena experiencia en el centro turístico Puerto Varadero y de todo el entorno que lo rodea, cabe recalcar que el centro turístico está ubicado cerca del mar lo que conlleva a una mejor perspectiva del paisaje, asimismo cuenta con una gran diversidad gastronómica el cual permite motivar a los turistas por medio de la variedad de platos típicos.

RECOMENDACIONES

En base a la información y datos obtenidos durante el proceso de investigación se establecen los siguientes aportes, los mismos que permitirán mejorar la situación actual del centro turístico Puerto Varadero.

1. Realizar propuestas de mejoras que permitan corregir la gestión turística actual y así aumentar la afluencia de visitantes, de la misma manera crear innovación en los servicios que se ofertan, específicamente en los de alimentos y bebidas.
2. Realizar estudios para determinar la potencialidad que tiene el lugar, de esa manera planificar nuevas actividades involucrando el recurso natural (playa) y sus elementos, ya que presenta características importantes desde el punto de vista deportivo y recreativo que bien podrían ser aprovechados para el diseño de nuevos productos y de esa manera acaparar un mayor número de visitantes.
3. Convocar a los actores de turismo para que establezcan un plan de acción en beneficio del lugar, de la localidad y de los servidores turísticos a efectos de desarrollar nuevos programas y proyectos que contribuyan al desarrollo económico y turístico del lugar.

BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (1996). Promoción turística. Edit. Trillas, México
- Almeida, F. (2006). Tipología de visitante turístico y satisfacción de la experiencia turística en Santiago de Compostela. España: Baetica.
- Anur, F. (2011). Origen y evolución del turismo. 2016, de Florencianur Sitio web: <http://florencianur.blogspot.com/2011/02/origen-y-evolucion-del-turismo.html>
- Arias, Fidiás (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5ª. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme. Balance de una década” en *Papers de Turismo*, N° 20, Agencia Valencia de Turismo, pp. 18-38
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Julio, 28, 2016, de Asamblea Nacional Sitio web:http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf.
- Baca, Urbina Gabriel. “Evaluación de proyectos”, 3. Edición. 1998.
- Barrado, D. (2004). El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial. *Estudios Turísticos*, vol. 1, pp. 45-68.
- Boullón, R. (1990) “Los municipios turísticos”. Edit. Trillas, México
- Camison, César (1996), “Enlace de la investigación en turismo y en gestión de la calidad.
- Casas, I. (2013). *Influencia de la gestión turística municipal en el desarrollo local sostenible del Distrito de Ilabaya 2007 - 2010*. Tacna: de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman de Tacna.
- Castellucci, D. (2009). La calidad y los servicios en destinos turísticos maduros .*Aportes y Transferencias*, vol. 13, pp. 29-44.
- Chiavenato, Idalberto. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración*. Quinta edición. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana .México.
- Chulde, G. (2015). *Plan de gestión turística en el centro recreacional “Laguna El Salado” y el desarrollo del turismo local en la comunidad El Ejido*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de turismo*. Julio 20, 2016, de Ministerio de Turismo Sitio

web:<http://www.quitoturismo.gob.ec/descargas/lotaipagosto/BASELEGAL/LEY%20DE%20TURISMO.PDF>

De la Calle, M., & García, M. (2015). *TURISMO EN EL MUNDO MAYA. FLUJOS DE VISITANTES EN EL SITIO ARQUEOLÓGICO DE COPÁN (HONDURAS)*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Debreczeni, E. (junio, 2003). *Gestión del turismo sostenible y patrimonio cultural*. Bolivia: Portal Iberoamericano de Gestión Cultural.

DOGLAS DREHER ARQUITECTOS. (2015). *Arquitectura, Diseño y Urbanismo*. Recuperado el 15 de 07 de 2015, de <http://www.douglasdreher.com/proyectos/playa-varadero-posorja.asp>

Rodríguez, E. (2011). 3. *Evolución histórica del turismo*. Recuperado de Revista Vinculando:
http://vinculando.org/vacaciones_viajes/turismo_sostenible/3_evolucion_historica_del_turismo.html

Esparza, L., Ruíz., & Guzmán, T. (2007). *Manual de Buenas Prácticas Guías de Turismo y Operación Turística Gestión de Servicio*. 2016, de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo Sitio web:
http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Otros/cultur/pdfs_documentos_Cultur/MBP_GT_VERSION_FINAL_190707/MBP_Guias_de_Turismo_y_Operacion_Turistica.pdf

Font, X., Andreu, L., & Bigné, E. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. ESIC Editorial.

GAD - Junta Parroquial de Posorja. (2011). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL 2012 - 2017*. Guayaquil: GAD - JUNTA PARROQUIAL DE POSORJA.

Galiano, L. (2012). *Investigación turística*. 2016, de Monografías.com. Sitio web:
<http://www.monografias.com/trabajos-pdf/investigacion-turistica/investigacion-turistica.pdf>

García, S. (2013). *FLUJOS TURÍSTICOS EN DESTINOS DE CIUDAD. EL CASO DE MÁLAGA CAPITAL*. España: Universidad de Málaga.

Ginebra. (2010). *Planificación de proyectos y programas*. Suiza: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Gozalbes, E. (2003). *Viajes y viajeros en el mundo antiguo*. Cuenca: UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA.

Guayaquil es mi Destino. (2015). Playa Varadero. 2017, de Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil, EP. Sitio web: <http://www.guayaquilesmidestino.com/es/diversion-y-esparcimiento/balnearios/playa-varadero>

Hacay F., Medina, R., & Yáñez, A. (2012). *MODELO DE GESTIÓN DE LA MESA TURÍSTICA DEL GUAYAS*. Guayas: GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL GUAYAS

Helden, M. (2010). La Planificación. 2016, de Monografías Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos66/planificacion/planificacion2.shtml>

Hidalgo, S. (2011). LA AFLUENCIA DE VISITANTES A LOS PARQUES NATURALES DE CASTILLA Y LEÓN: UNA CUESTIÓN PROBLEMÁTICA. España: Nimbus.

Madrazo, L. M. R., & Campdesuñer, R. P. (2011). *La gestión de la demanda turística como concepto*. Turismo y Desarrollo Local, (9).

Maigua, G., & López, E. (2012). *Buenas prácticas en la DIRECCIÓN Y GESTIÓN de proyectos informáticos*. Argentina: Universidad Tecnológica Nacional.

Martínez, A., & Escalona, M. (2012). *La gestión turística municipal en el Archipiélago de Chiloé*. Estudios y Perspectivas en turismo, 21, 621-645.

Mathieson, A. and Wall, G., (1982): *Tourism Principles, Practices, Philosophies*, Jhon Wiley and Sons, Inc. USA.

Ministerio de Turismo. (2015). Proyecto Ecuador Potencia Turística. Junio 16, 2016, de MINTUR Sitio web: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-Ecuador-PotenciaTur%C3%ADstica.pdf>.

Mintur, M. D. (2007). *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”*.

Miranda, A. (2004) *Cómo elaborar un plan de empresa*: Madrid Thomson

Mosquera, D. (mayo, 2015). *Modelo de gestión de turismo comunitario sostenible en el área nacional de recreación Isla Santay*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Münch, L. (2010). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativos*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Muñiz, L. (2003). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona: Gestión 2000.

Narváez, M., & Fernández, G. (2010). EL TURISMO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA DEMANDA. LUGAR DE ESTUDIO: PENÍNSULA DE PARAGUANÁ – VENEZUELA. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, vol. 2, pp. 175 - 183.

Navarrete, D. (2015). ORÍGENES Y TEORIAS DE LA GESTION EMPRESARIAL. 2016, de Documents.mx Sitio web: <http://documents.mx/documents/origenes-y-teorias-de-la-gestion-empresarial-55b94ddee40d6.html#>

Nicolau, J. (2011). *El comportamiento del turista*. España: Universidad de Alicante.

OMT. (2015). Acerca de la OMT. 2016, de Organización Mundial del Turismo Sitio web: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/aboutunwtoesoctober2015web.pdf>

OMT. (2015). Panorama del turismo internacional. UNWTO, Vol. 1, pp. 1-16.

OMT. (2016). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Agosto 02, 2016, de Organización Mundial del Turismo OMT Sitio web: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Visitante>

OMT. (2016). Las llegadas de turistas internacionales suben en 2015 un 4% hasta el récord de 1.200 millones. 2016, de OMT Sitio web: <http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record>

Ornés, S. (2009). *La gestión pública del turismo en el distrito metropolitano de Caracas. Fortalezas, debilidades y nuevos desafíos*. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.

Parra, E. y Calero, F. (2006). *Gestión y Dirección de Empresas Turísticas*. España: McGraw Hill.

Parra, M. (2011). *Las facilidades turísticas y su incidencia en la afluencia de visitantes al Corredor Eco-Turístico Quilotoa Chugchilán Provincia de Cotopaxi*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Pietrobuoni, M. (2005). *Flujos turísticos en la República Argentina*. Argentina: Universidad Nacional de Mar del Plata.

Quesada, R. (2010). *Elementos del turismo: Teoría, clasificación y actividad*. Costa Rica: EUNED.

Quito Turismo. (2012). *Plan Estratégico*. Quito: Quito Turismo.

Riquelme, C., Oyarzún, C., & Peña, K. (2010). Caracterización de la demanda turística en un destino de intereses especiales: Caso Caleta Tortel (Chile). *Líder*, vol. 16, pp. 173 - 193.

Rodríguez, E. (2011). Evolución histórica del turismo. *VINCULANDO*, Vol. 1, pp. 1-5.

Saavedra, E., Durandal, C., & Durán, E. (2004). *Promoción turística: una llave para el desarrollo de Chuquisaca*. FUNDACION PIEB.

SECTUR. (2016). *Metodología del estudio de perfil y satisfacción del turista*. México: CESTUR.

Senplades. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Julio 29, 2016, de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo Sitio web: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Sernatur (2008). “*Modelo de gestión integral de destinos turísticos*”. Departamento de Planificación, Santiago de Chile.

Serrano, L. M. (2014). *Incidencia del nuevo consumidor turístico en la estrategia de marketing*. *Revista de Dirección y Administración de Empresas* 1(10).

Stoner, J., & Wankel, Ch. (2002). *PLANEACIÓN Y TOMA DE DECISIONES*. CENTRO DE FORMACION Y ESTUDIOS DEL INAME DOSSIER DE DIRECCION, Vol. 3-4, pp. 51-52.

Swisscontact. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*. Mayo, 2014, de Programa de Cooperación al Desarrollo Económico Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO Embajada de Suiza en Perú Sitio web: www.swisscontact.org/fileadmin/user_upload/COUNTRIES/Peru/Documents/Publications/Conceptos_basicos_para_la_gestion_de_destinos_turisticos.pdf.

TERRY, George. (1986). *Principios de administración*. Quinta edición. Editorial Continental S.A de C.V. México.

Vaca, M. (2016). *La gestión turística en Data Varadero*. Guayas: Municipalidad de Guayaquil

Valls, J. (2004). *Gestión de destinos turísticos sostenibles*. España: Gestión 2000.

Vargas, A., & Rodríguez, I. (2014). Dinámica relacional de la gestión turística en el pueblo mágico de Calvillo, Aguascalientes, México. *Universidad Autónoma de Aguascalientes*, vol. 1, pp. 137 - 160.

Velasco, M. (2009). GESTIÓN TURÍSTICA DEL PATRIMONIO CULTURAL: ENFOQUES PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE DEL TURISMO CULTURAL. *Centro de Estudios Superiores Felipe II*, vol. 1, pp. 237 - 253.

Vinicius, M. (2007). Análisis de la demanda turística de Brasil. Una aproximación comparativa con la República de Sudáfrica, Arabia Saudita, Australia, Egipto y Turquía. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, vol. 16, pp.424 - 435.

Wholey, Joseph. 1983. *Evaluation and Effective Public Management*. Boston: Little, Brown and Company. Parte I: "Gerencia efectiva". Parte II. "Lograr un acuerdo acerca de objetivos finales orientados hacia resultados, y de indicadores de desempeño".

Zona económica (2006). "Inversión". Dirección URL:
<http://www.zonaeconomica.com/inversion/definicion>

ANEXOS

ANEXO 1 FORMATOS DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUADRO 18 Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores
<p>“Gestión turística y su incidencia en la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja, provincia del Guayas, 2016”</p>	<p>Formulación del problema general. ¿De qué manera la gestión turística incide en la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero, Recinto Data de Posorja, Provincia del Guayas?</p> <p>Formulación de los problemas específicos ¿Cuáles son las acciones de la gestión turística que inciden sobre la afluencia del visitante al centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja? ¿Cómo la afluencia de visitantes percibe la gestión turística del centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja? ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión turística y la afluencia de visitantes?</p>	<p>General Determinar la manera en que la gestión turística incide sobre la afluencia de visitantes al centro turístico Puerto Varadero</p> <p>Específicos Establecer la relación entre la gestión turística y la afluencia de visitantes Identificar las acciones de la gestión turística que inciden sobre la afluencia del visitante Determinar como la afluencia de visitantes percibe la gestión turística.</p>		<p>Variable independiente Gestión turística</p> <p>Variable dependiente Afluencia de visitantes</p>	<p>Acciones -Planificación -Promoción -Inversión - Programas y proyectos.</p> <p>-Viajeros -Tipos de viajero</p> <p>-Perfil del visitante -Comportamiento del viajero</p>

Elaborado por: Mite, M (2016)

CUADRO 19 Operacionalización de las variables

Hipótesis	Variable I.	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumentos de recolección de I.
	Variable Independiente Gestión turística	Acciones que realizan las dependencias y organismos municipales, encaminadas al logro de objetivos y cumplimientos de metas turísticas.	Acciones de la gestión turística	-Planificación -Promoción -Inversión - Programas y proyectos.	<p>¿Qué procesos o acciones considera usted que se deberían seguir para lograr una eficiente gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero?</p> <p>En épocas de feriados, ¿qué actividades planifican para el disfrute del visitante?</p> <p>¿Cree usted que la Municipalidad debe invertir en proyectos turísticos a beneficio del lugar?</p> <p>Según su criterio ¿En qué medida es importante la difusión de los programas desarrollados en el centro turístico Puerto Varadero?</p> <p>¿Cuál es el rol que deberían tener las autoridades públicas con respecto a la gestión turística que se desarrolla en el centro turístico Puerto Varadero?</p>	Encuesta Entrevista

Elaborado por: Mite, M (2016)

Hipótesis	Variable D.	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicador	Ítems	Instrumentos de recolección de D.
	Variable Dependiente Afluencia de visitantes	Número total de personas que viajan o desean viajar para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y residencia habitual.	Viajeros Facilidades turísticas	- Viajeros -Tipos de viajero -Perfil del visitante - Comportamiento del viajero	¿Conoce usted la demanda que acoge el centro turístico Puerto Varadero? ¿Cómo considera las facilidades turísticas del centro turístico Puerto Varadero? ¿Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turístico Puerto Varadero depende directamente de la gestión turística realizada?	Encuesta

Elaborado por: Mite, M (2016)

ENCUESTA A TURISTAS

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA-ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

Objetivo: Conocer como la afluencia de visitantes percibe la gestión turística del centro turístico Puerto Varadero, recinto Data de Posorja.

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

1. Residencia específica:

Si es ecuatoriano señale el lugar: _____

Si es extranjero, señale el país: _____

2. ¿Cuál es su género? Masculino Femenino

3. Indique su edad (GRUPO DE AÑOS)

14-24 25-34 35-44 44-54 55 - o más

4. ¿Cuál es el nivel de estudio?

Primaria Secundaria Universitaria Postgrado

5. ¿Qué le motivó para visitar el centro turístico Puerto Varadero?

Recreación

Relajación

Visita a familiares y amigos

Salud

Educación

6. ¿Considera usted que si se realizan inversiones de mejora en el centro turístico Puerto Varadero esto incidirá para que lo visite nuevamente?

Sí

No

7. ¿Considera usted que si se planifica y organiza las actividades de los establecimientos de alimentos y bebidas éstas incidirán para que realice una nueva visita?

Sí

No

8. ¿Qué es lo que más le llama la atención del centro turístico Puerto Varadero?

Seguridad

Imagen del destino

Calidad del servicio

Hospitalidad

Higiene

Otros

9. ¿Cómo se informó de la existencia del centro turístico Puerto Varadero??

Agencias de viajes

Familiares/ amigos

Visita anterior

Guías de viaje

Revistas

Internet

Otros

10. ¿ Considera usted que si se realiza una mejor gestión en el centro turistico Puerto Varadero incidirá en el aumento de afluencia de visitantes?

Sí

No

11. ¿ Considera usted que la afluencia de visitantes que llega al centro turistico Puerto Varadero depende directamente de la gestion turistica realizada?

Sí

No

12. ¿ Considera usted que la promoción turistica incide en su visita al centro turistico Puerto Varadero?

Sí

No

13. ¿ Cómo considera que las facilidades turisticas de Puerto Varadero?

Regular Bueno Muy bueno Excelente

Muchas gracias por su colaboración.

ENTREVISTA A LAS AUTORIDADES

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

Objetivo: Determinar las acciones de gestión turística que realizan los actores para el centro turístico Puerto Varadero.

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

Nombre:

Institución:

1. ¿Considera usted que existe una relación entre las acciones realizadas y los turistas?

2. ¿Cuál es el rol que deberían tener las autoridades públicas con respecto a la gestión turística que se desarrolla en el centro turístico Puerto Varadero?

3. Según su criterio ¿De qué manera se difunden los programas desarrollados en el centro turístico Puerto Varadero?

4. ¿Qué procesos o acciones realizan para lograr una eficiente gestión turística en el centro turístico Puerto Varadero?

5. ¿En qué determinado tiempo los servidores turísticos se capacitan en temas de alimentos y bebidas?

6. ¿Conoce usted la demanda que acoge el centro turístico Puerto Varadero?

7. En épocas de feriados ¿qué actividades se planifican para el disfrute del visitante?

Gracias por su colaboración

ANEXO 2 LEYES QUE SOPORTAN EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Constitución de la República del Ecuador, año 2008

Art. 278.-Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles.

Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 10.1. Diversificar y generar mayor valor agregado en la producción nacional.

Literal f) Articular la educación y la investigación a la generación de capacidades técnicas y de gestión, para dinamizar la transformación productiva.

Ley de Turismo

Art. 4, Literal d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.

ANEXO 3 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE ENTREVISTA

Entrevista al supervisor del Centro Turístico Puerto Varadero



Elaborado por: Mite, M (2016)

Entrevista con el administrador del Centro Turístico Puerto Varadero



Elaborado por: Mite, M (2016)

Entrevista con la presidenta de la Asociación de los Servidores Turísticos



Elaborado por: Mite, M (2016)

ANEXO 4 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN MEDIANTE ENCUESTA.

Encuesta realizada a los turistas que visitan el centro turístico Puerto Varadero



Elaborado por: Mite, M (2016)



Posorja, 16 de Octubre del 2017

Licenciado

Efrén Mendoza T. MSc

DIRECTOR DE LA CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Posorja

De mis consideraciones

En atención a la petición solicitada por la Srta. **MITE JORDÁN MAYRA ROSA**, 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 "**LA GESTIÓN TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA AFLUENCIA DE VISITANTES AL CENTRO TURÍSTICO PUERTO VARADERO, RECINTO DATA DE POSORJA, PROVINCIA DEL GUAYAS, AÑO 2016**", cumpla 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 a Puerto Varadero 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.

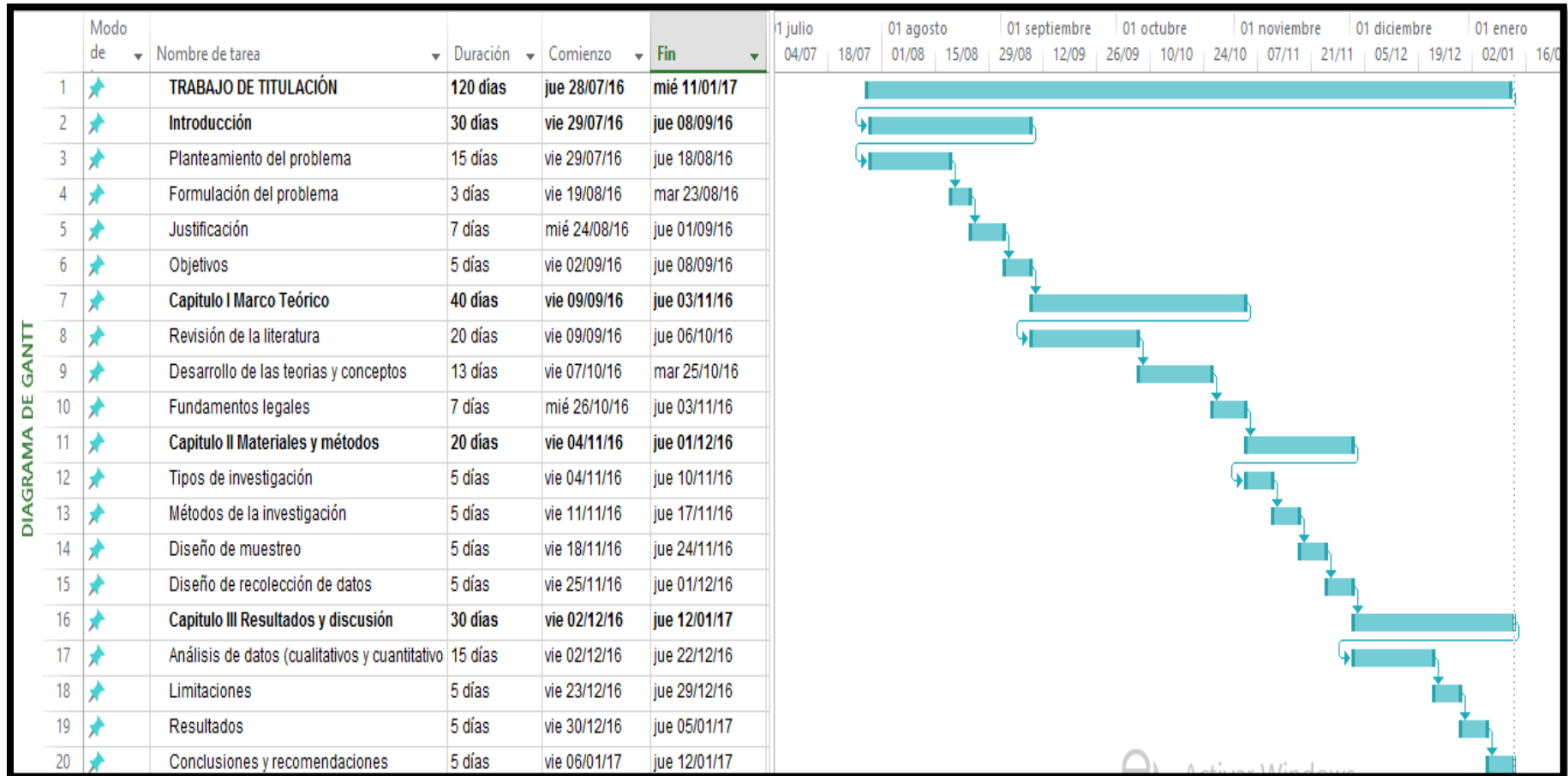
Además se autorizara hacer uso de la información propuesta por el centro turístico para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de titulación para que esta sea pública en su totalidad en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena

Particular que comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Mariana Vaca A.
Presidenta de la Asociación Puerto Varadero

CRONOGRAMA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Elaborado por: Mite, M (2016)

PRESUPUESTO

CUADRO 20: Recurso Humano

RECURSO HUMANO				
N.	DENOMINACIÓN	TIEMPO	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Investigador	6 meses	\$ 500,00	\$ 500,00
1	Tutor	6 meses	\$ 650,00	\$ 650,00
Total				\$ 1.150,00

Elaborado por: Mite, M (2016)

CUADRO 21: Recursos Materiales y suministros

RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS			
N.	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Papel	\$ 5,00	\$ 5,00
2	Lápices	\$ 0,50	\$ 1,00
2	Esferográficos	\$ 0,80	\$ 1,60
5	Carpeta	\$ 0,25	\$ 1,25
10	Clips	\$ 0,05	\$ 0,50
Total			\$ 9,35

Elaborado por: Mite, M (2016)

CUADRO 22: Recursos Tecnológicos y técnicos

RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS			
N.	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Equipos de cómputo	\$ 650,00	\$ 650,00
1	Teléfono y comunicación	\$ 25,00	\$ 25,00
	Movilización	\$ 50,00	\$ 50,00
	Impresión de documentos	\$ 25,00	\$ 25,00
Total			\$ 750,00

Elaborado por: Mite, M (2016)

CUADRO 23: Presupuesto general

RECURSOS	INSTITUCIONALES:	
	Humanos	\$ 1.150,00
	Materiales y suministros	\$ 9,35
	Tecnológicos y técnicos	\$ 750,00
Total		\$ 1.909,35

Elaborado por: Mite, M (2016)