



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

TEMA:

**“EL PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COMUNA DOS MANGAS,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA:

RAMÍREZ ORRALA DENISSE JOSELIN

TUTORA:

ING. LINZÁN RODRÍGUEZ JESSICA SORAYA, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

“EL PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COMUNA DOS MANGAS, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”

Autor:

Denisse Joselin Ramírez Orrala.

Tutora:

Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas, este estudio permite conocer las características, motivaciones y el grado de satisfacción del turista y visitante que escoge como destino la comuna Dos Mangas, es muy relevante este estudio de investigación porque brinda bases para mejorar en cuanto a la planeación, gestión, direccionamiento y desarrollo de productos y servicios turísticos especializados que son necesarios para el turista; con ello se reconocen los rasgos, motivaciones y características del visitante y a su vez se logra entender y comprender las necesidades y exigencias de la demanda. La metodología que se emplea en el siguiente trabajo de investigación, se basa en una investigación exploratoria, debido a que desconocemos el perfil del turista y lo que conlleva a un estudio minucioso en cuanto al turismo que se desarrolla en la comunidad; como resultados se evidencia que la satisfacción de los visitantes en su visita a la comuna Dos Mangas es satisfactoria, sin embargo, carece de gestionamiento y desarrollo de infraestructura e innovación de productos, servicios y actividades turísticas que hacen que el turismo no sea una actividad realizada durante todo el año, existiendo estacionalidad baja en el sector turístico de la comuna Dos Mangas.

Palabras Claves: Turismo, perfil, producto, servicios y consumo.



THEME:

**THE PROFILE OF THE TOURIST WHO VISITS THE
COMMUNE DOS MANGAS, SANTA ELENA CANTON,
PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017.**

Author:

Denisse Joselin Ramírez Orrala.

Advisor:

Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to identify the profile of the tourist visiting the Dos Mangas community, this study allows to know the characteristics, motivations and degree of satisfaction of the tourist and visitor that the Dos Mangas community chooses as destination, is very this research study is relevant because it provides bases for improvement in terms of planning, management, direction and development of specialized tourism products and services that are necessary for tourists; with this, the features, motivations and characteristics of the visitor are recognized and, in turn, the needs and demands of the demand are understood and understood. The methodology used in the following research work is based on exploratory research, because we do not know the profile of the tourist and what leads to a thorough study of the tourism that takes place in the community; as results it is evident that the satisfaction of the visitors in their visit to the commune Dos Mangas is satisfactory, however, it lacks infrastructure management and innovation and innovation of products, services and tourist activities that make tourism is not an activity carried out throughout the year, there is low seasonality in the tourism sector of the Dos Mangas commune.

Keywords: Tourism, profile, product, services and consumption.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “EL PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COMUNA DOS MANGAS, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”, elaborado por la Srta. Denisse Joselin Ramírez Orrala, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera, 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



Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

PROFESORA GUÍA

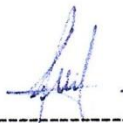
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“EL PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA COMUNA DOS MANGAS, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.”**, elaborado por **Ramírez Orrala Denisse Joselin** 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 **Gestión y Desarrollo Turístico** 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,



Ramírez Orrala Denisse Joselin

C.C. No. 240009439-3

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar un agradecimiento infinito a Dios, por brindarme salud, sabiduría y fortaleza para la culminación de una de mis metas de vida que es el término de mis estudios universitarios, conocimientos que plasmo en este proyecto de tesis.

A su vez agradezco a quienes conforman la comunidad del alma mater de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, especialmente a la carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, quienes supieron guiarme a lo largo de mi formación profesional y el desarrollo de esta investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi creador y quien ha guiado en buen camino mis pasos a lo largo de la vida.

A mis padres Juan Ramírez Tomalá y Marisol Orrala Calderón, por haber invertido en mí su amor, valores, confianza y la oportunidad de llegar hasta este punto de mi instrucción superior, gracias a su apoyo y constancia he logrado culminar esta meta, la cual me llena de orgullo como hija haber cumplido con el sueño de ellos que era verme realizada no solo como persona, sino también profesionalmente.

TRIBUNAL DE GRADO



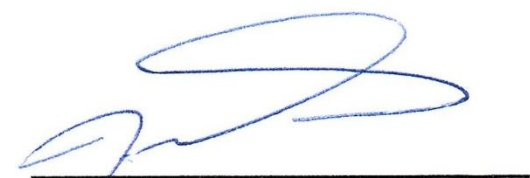
**Ing. Mercedes Freire Rendón, MBA.
DECANA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS (e)**



**Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA
DE GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



**Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTORA**



**Ing. Mercedes Freire Rendón, MBA.
DOCENTE DE AREA**



**Ab. Víctor Coronel Ortíz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (e)**

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA.....	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y ANEXOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO	6
1.1. Delimitación del área de estudio.....	6
1.2. Revisión de la literatura.....	7
1.3. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	12
1.3.1. El Perfil del Turista.....	12
1.3.1.1. Segmentación del Mercado	13
1.3.1.2. Perfil del Turista Activo.....	14
1.3.1.3. Tipos de Turistas Activos.....	15
1.3.1.4. Categorías del turista – Teoría de Plog.....	15
1.3.1.5. Motivación del Turista.....	16
1.3.1.5.1. Clasificación de las Motivaciones	17
1.3.1.6. Imagen y Calidad.....	19
1.3.1.7. Satisfacción del Turista	19
1.4. Fundamentos Sociales y Legales.....	20
1.4.1. Fundamentos Sociales	20
1.4.2. Fundamentos Legales.....	21
CAPÍTULO II.....	23

MATERIALES Y MÉTODOS	23
2.1. Tipos de Investigación	23
2.2. Métodos de Investigación	24
2.3. Método del Muestreo	25
2.4. Diseño de Recolección de Datos	25
2.4.1. Población	25
2.4.2. Muestra	26
2.5. Técnicas Cualitativas	28
2.5.1. Entrevista	28
2.6. Técnicas Cuantitativas	28
2.6.1. Encuesta	28
CAPÍTULO III	30
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
3.1. Análisis de datos cualitativos y cuantitativos	30
3.1.1. Análisis de la entrevista realiza a los guías locales de Dos Mangas	30
3.1.2. Análisis de la entrevista realizada al gerente general de EMUTURISMO y al Técnico de Turismo del GAD Manglaralto	32
3.1.3. Análisis de la entrevista realiza al presidente de la Comuna Dos Mangas 35	35
3.1.4. Análisis de la encuesta aplicada a los turistas	38
3.1.5. Análisis de la encuesta aplicada a los servidores turísticos	50
3.2. Limitaciones	60
3.3. Resultados	60
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
BIBLIOGRAFÍA	66
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 Motivaciones y tipos de turismo	18
Tabla # 2 Población del estudio	26
Tabla # 3 Muestra del estudio	27
Tabla # 4 Género del turista	38
Tabla # 5 Edad del turista.....	39
Tabla # 6 Lugar de procedencia del turista	40
Tabla # 7 Instrucción del turista.....	41
Tabla # 8 Viaje – turista	42
Tabla # 9 Frecuencia de visitas del turista	43
Tabla # 10 Comuna Dos Mangas – lugar turístico.....	44
Tabla # 11 Servicios turísticos	45
Tabla # 12 Gastos del turista por estadía en la comuna	46
Tabla # 13 Actividades turísticas	47
Tabla # 14 Medios de información turística	48
Tabla # 15 Satisfacción de los turistas en la comuna.....	49
Tabla # 16 Género de los servidores turísticos	50
Tabla # 17 Edad de los servidores turísticos	51
Tabla # 18 Nivel de educación de los servidores turísticos	52
Tabla # 19 Servicios turísticos	53
Tabla # 20 Lugar de actividad turística de Dos Mangas	54
Tabla # 21 Recursos turísticos de la comuna	55
Tabla # 22 Visitas de turistas en los establecimientos	56
Tabla # 23 Identificación de características de los turistas	57
Tabla # 24 Economía de la comuna Dos Mangas	58
Tabla # 25 Capacitaciones turísticas	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 Género del turista.....	38
Gráfico # 2 Edad del turista	39
Gráfico # 3 Lugar de procedencia del turista.....	40
Gráfico # 4 Instrucción del turista.....	41
Gráfico # 5 Viaje – turista.....	42
Gráfico # 6 Frecuencia de visitas del turista	43
Gráfico # 7 Comuna Dos Mangas-lugar turístico	44
Gráfico # 8 Servicios turísticos	45
Gráfico # 9 Gastos del turista por estadía en la comuna	46
Gráfico # 10 Actividades turísticas	47
Gráfico # 11 Medios de información turística	48
Gráfico # 12 Género de los servidores turísticos	50
Gráfico # 13 Edad de los servidores turísticos.....	51
Gráfico # 14 Nivel de educación de los servidores turísticos	52
Gráfico # 15 Servicios turísticos	53
Gráfico # 16 Lugar de actividad turística de Dos Mangas.....	54
Gráfico # 17 Recursos turísticos de la comuna.....	55
Gráfico # 18 Visitas de turistas en los establecimientos	56
Gráfico # 19 Identificación de características de los turistas	57
Gráfico # 20 Economía de la comuna Dos Mangas	58
Gráfico # 21 Capacitaciones turísticas.....	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y ANEXOS

Ilustración # 1 Tipos de investigación.....	21
Anexo # 1 Matriz de consistencia	72
Anexo # 2 Operacionalización	73
Anexo # 3 Formato de encuestas a turistas.	74
Anexo # 4 Formato de encuestas a servidores turísticos.....	75
Anexo # 5 Formato de entrevistas a guías turísticos.....	76
Anexo # 6 Formato de entrevista a autoridades cantonales.	77
Anexo # 7 Formato de entrevista a la autoridad comunal.....	78
Anexo # 8 Carta aval.....	79
Anexo # 9 Presupuesto del proyecto.....	80
Anexo # 10 Trabajo de campo	81

INTRODUCCIÓN

El turismo es una importante herramienta para el desarrollo socioeconómico de un país o población, hace a su vez que este genere la competitividad en cada sector donde se desarrolle la actividad turística. El desarrollo de la actividad permite que exista un auge de número de turistas, es por ello que todo destino turístico a más de dar una buena imagen, debe asociarse con la calidad y seriedad del producto o servicio que se quiera ofertar, y de esta forma atraer al turista o visitante hacia el destino.

A nivel mundial el turismo forma parte del sector terciario de la economía, se enfoca en la prestación de servicios indistintamente del que se trate para así conocer la calidad de su prestación, se basa en el estudio del perfil de los consumidores de dicho producto o servicio.

El perfil y el nivel de satisfacción de un visitante, permite que se caracterice y profile a los consumidores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales que concurren a esta comunidad, mediante características sociodemográficas como la edad, sexo, nivel de estudio; así como por sus hábitos de viaje en conjunción de la satisfacción que puedan alcanzar, es posible desarrollar estrategias en base a las experiencias de los visitantes para poder mejorar la oferta turística en el destino.

Los habitantes de Dos Mangas se dedican en su gran mayoría a la fabricación de artesanías, también a actividades agrícolas, ganaderas y desde años atrás, varios

de sus moradores han volcado su atención a la actividad turística, prestando el servicio de senderismo hacia las pozas naturales y cascadas, cada atractivo con su respectivo sendero al interior del bosque. Hoy en día el perfil y las preferencias del turista varían constantemente exigiendo a los servidores y empresas de turismo nuevas ideas, el turista va en busca de su propia experiencia, cambiando el hecho de viajar para presenciar, a la idea de viajar para ejecutar algo.

La comuna es netamente turística, durante todo el año recibe turistas y visitantes, tanto nacionales como extranjeros que buscan sumergirse en el exótico bosque con el que cuenta este territorio de la provincia de Santa Elena. Sin embargo, no hay un perfil del turista establecido actualmente en la comuna, que permita a los servidores turísticos ofertar las actividades y servicios de la comuna Dos Mangas.

Los destinos turísticos deben crear estrategias y acciones que motiven a los demandantes a visitarlos, por lo que es importante enfocarse en conocer el perfil del turista, cuyo interés de esta investigación, la cual pretende contribuir al conocimiento del perfil de la demanda que visita la comuna Dos Mangas.

El problema clave que tiene la comuna es no tener establecido el perfil del turista, lo que es importante para el sector turístico de la comunidad en cuanto a la toma de decisiones sobre lo que requiere y valora la demanda al momento de elegir un destino o servicio, por lo que relacionando el estudio de investigación con la problemática, surge la siguiente interrogante: **¿Cuál es el perfil del turista que visita la Comuna Dos Mangas?.**

El objetivo general de este proyecto de investigación es: Identificar el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas, mediante la aplicación de herramientas metodológicas.

Del objetivo general de la investigación se logran identificar los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características sociales, económicas y motivacionales del turista que visita la comuna Dos Mangas, a través del contacto directo con los implicados.
- Identificar las actividades turísticas que se desarrollan en Dos Mangas.
- Determinar el grado de satisfacción del turista que visita la comuna Dos Mangas.

Con una dirección clara de este proceso investigativo existen razones que justifican la importancia del estudio en la comuna Dos Mangas del por qué es fundamental una investigación basado en identificar el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas.

La relevancia que se le está dando al tema del turismo, generando beneficios de mucho valor para la nación, como el desarrollo de áreas de la sociedad de empleos, pero que este a su vez no podría llevarse a cabo sin un debido conocimiento sobre las motivaciones de los turistas que hacen que se ejerza la actividad turística.

Se piensa que con la realización de la investigación se beneficiará al sector turístico ofertante de la comuna, ya que requieren de conocer las perspectivas de la demanda las empresas dedicadas al turismo; así habrá una sinergia que se producirá entre las diferentes actividades turísticas y los viajeros que hagan uso de las mismas.

Sin lugar a dudas, el conocimiento del perfil del turista, constituye una herramienta eficaz para que los destinos a seguir diseñen nuevas ofertas que puedan favorecer la continuidad del mercado existente y mantener la demanda durante todo el año, es decir en las dos estaciones, verano e invierno. La diversificación de nuevas ofertas turísticas generan nuevos hábitos y formas de esparcimiento y recreación en una sociedad cada vez más exigente, necesitada de continuos cambios y estímulos.

El perfil del turista es un conjunto de características sociales, económicas y motivacionales que distinguen a los viajeros de un destino con otro. Igualmente identifica las expectativas, servicios consumidos y el grado de satisfacción. Entre las dimensiones del perfil del turista se identificó las siguientes:

- Características sociales, económicas y motivacionales.
- Características de un destino.
- Grado de satisfacción.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I Marco Teórico: En este capítulo se desarrolla la revisión de la literatura que es en forma general el tema a investigar, también desarrollando las teorías y conceptos que es en donde se describen.

Capítulo II Materiales y Métodos: En este capítulo se desarrolla el tipo de investigación, los métodos a utilizar son de carácter Deductivo, el diseño del muestreo se realizó con la fórmula de la población finita, y finalmente se diseñó la encuesta que sirvió para la recolección de datos para poder analizar el problema.

Capítulo III Resultados y Discusión: En este capítulo se desarrolló el análisis de los datos obtenidos a través de la tabulación en el SPSS, de acuerdo a lo realizado existieron limitaciones para poder ejecutar el trabajo de investigación, los resultados fueron satisfactorios porque cumplen con los objetivos planteados.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Delimitación del área de estudio

Delimitar el área significa mostrar los ámbitos en los que se desarrollará el estudio para que el investigador tenga total control de las actividades a realizar, las mismas que le permitirán obtener los resultados esperados. Los ámbitos que se engloban para este estudio son geográfico, funcional y social.

Geográfico: Para esta investigación se consideró como área de estudio a la comuna Dos Mangas, que está ubicada en la parroquia Manglaralto, con una extensión de 497.4 km², cuenta con dos senderos el de las cascadas y el de las pozas, lugares muy visitados por turistas nacionales como extranjeros.

Funcional: Las actividades económicas presentes en esta comunidad son la agricultura, la ganadería, el turismo y la venta de artesanías principalmente en tagua. La actividad considerada como parte del estudio es la relacionada al área turística. En esta comuna es evidente la actividad turística; la misma que está enfocada en brindar servicios de alojamiento, alimentación y esparcimiento para el disfrute del turista.

Social: El objeto social para este estudio es el turista, del cual se van a extraer características principales, a fin de establecer el respectivo perfil. Esto se hará a

través de la aplicación de encuestas donde se consideran variables tanto demográficas como psicográficas.

1.2.Revisión de la literatura.

Para llevar a cabo el presente trabajo investigativo, se realizó una indagación previa, que consistió en examinar estudios con características similares al planeado, a fin de que constituyan un soporte para la realización del mismo. En este sentido se encontró el trabajo titulado “Turismo Activo sostenible y experiencia óptima en espacios naturales protegidos de Andalucía” (Trigrero, 2010), el mismo que tiene entre sus objetivos analizar el crecimiento del turismo activo que se da en esa localidad a través del estudio del perfil de los turistas, igualmente cuales eran las características de la actividad y las motivaciones que tenían los visitantes. La herramienta utilizada para obtener los datos fue la utilización de cuestionarios, debido a que es un método que brinda respuestas más concretas. Este trabajo fue de vital importancia porque permitió ver cuán importante es conocer el perfil del turista, debido a que conociendo sus características, gustos, motivaciones y percepciones se puede desarrollar nuevas actividades acorde a sus necesidades, las que brindarán un mayor confort y nuevas experiencias.

Igualmente se contó con el trabajo “Turismo Activo y Medio Ambiente: Una implicación necesaria. Aspectos Jurídicos” (García, 2010), que tuvo como pretensión mostrar lo eminente y necesario que son las leyes al momento de ejecutar la actividad turística y mucho más si estas se ejecutan en ambientes

naturales. El estudio fue bibliográfico y demostró que la administración juega un papel muy importante en la sostenibilidad de los destinos. En la actualidad los turistas están buscando destinos de interior que a más de brindarles espacios alejados del estrés de la ciudad les proporcionen actividades deportivas que les permitan tener contacto con la flora y fauna del lugar, en este sentido se deben realizar las debidas regulaciones para que no haya un impacto negativo en los recursos por la presencia de los turistas.

Asimismo, se consideró el estudio “El Mercado Turístico de Acapulco: Estudio del perfil de los turistas” (Guerrero, Santiago, & Bouza, 2009), que tenía como propósito determinar el grado de satisfacción del turista hacia los servicios ofrecidos, así como diagnosticar las actividades que en un futuro este turista quisiera realizar en la localidad, a través de la aplicación de un cuestionario que fue destinado a una muestra seleccionada. Este estudio tuvo como resultado que las expectativas del turista con respecto al lugar fueron bajas debido a que no encontró lo que esperaba, lo que generó insatisfacción en su experiencia. Dado esto, se puede mencionar que el estudio del perfil del turista es muy relevante a la hora de planificar servicios o productos turísticos, debido a que, con un buen direccionamiento de los productos enfocado en las necesidades del turista, se puede conseguir un mejor desarrollo socioeconómico del lugar receptor, debido a que los medios publicitarios estarán dirigidos al segmento específico.

Por otro lado, se estimó el trabajo “El perfil del visitante del cantón Patate, Provincia de Tungurahua y su Importancia en el desarrollo de nuevas alternativas

turísticas” (Barrera, 2017), que tiene características similares al anterior. Este trabajo tuvo como finalidad analizar la influencia del perfil del turista en el desarrollo económico de Patate, para lo cual se utilizó una ficha estructurada como medio de compendio de datos. Este estudio detectó que el turista no conoce las actividades que se pueden realizar en el cantón por lo que es necesario potencializar los servicios para conseguir una mayor afluencia de turistas. En este sentido, el trabajo mencionado permitió comprender que el estudio del perfil del turista es importante para el desarrollo económico de una localidad por cuanto es él a través de sus necesidades el que permite el desarrollo de nuevas alternativas de diversión, lo que es muy importante para la investigación realizada, debido a que se convierte en una guía tanto para la elaboración de los instrumentos de recolección de información como para analizar la diferencia que existe entre los perfiles de los turistas que visitan las diferentes regiones del país.

De igual forma, se contó con el artículo titulado “Perfil Sociodemográfico del turista de la Provincia de Santa Elena en Ecuador. Referencia para nuevas propuestas de desarrollo” (Yumisaca, Mendoza, & Villón, 2017), este trabajo tuvo como objetivo mostrar las características fundamentales de la demanda turística que tiene la provincia de Santa Elena y la importancia de su criterio a la hora de planificar y desarrollar nuevos productos y servicios turísticos, debido a que, a través de su visita, se mejora el nivel socioeconómico de la localidad que los acoge por el tiempo que dure su estancia. Este estudio consideró diferentes destinos turísticos de Santa Elena frecuentados por los turistas, a quienes se les realizó una encuesta para conocer determinadas características propias de ellos y

de sus viajes. Como resultados más representativos la mayor parte de los turistas escogen la provincia por recreación, tienen una edad comprendida entre 18 y 34 años, ostentan estudios superiores y pernoctan en promedio 2 noches en hoteles. Como dato interesante los turistas sienten insuficiente la información que gira entorno a la provincia, tanto en gestión como en actividades a realizar en las comunas. Estos criterios deben considerarse para futuros proyectos, ya que a partir de ellos se pueden ofertar nuevas opciones de diversión para que el turista extienda su permanencia en Santa Elena.

A nivel micro, durante la indagación no se encontraron estudios similares al propuesto. Sin embargo, se halló un trabajo que incluía dentro de su estructura, información relevante sobre la demanda turística de la comuna Dos Mangas, teniendo como tal la investigación titulada “Análisis Interno del Sector Turístico de la Comuna Dos Mangas, Provincia de Santa Elena” (Yumisaca, Freire, & Peralta, 2014), la misma que proporcionó datos sobre el perfil del turista de la comuna mencionada, convirtiéndose en la base para el estudio exploratorio realizado. La finalidad de este estudio fue diagnosticar el sistema turístico de la comuna para que esta información a futuro permita el desarrollo de estrategias que hagan competitiva a la comuna Dos Mangas. Se utilizó una metodología sistémica que proporcionó varios datos sobre la oferta y demanda existente, teniendo como datos relevantes la descripción del turista y la oferta de servicios que tiene la comuna para satisfacer las necesidades de las personas que optan por Dos Mangas para pasar sus vacaciones o ratos de ocio.

Por otra parte, se apreció un trabajo de investigación denominado “El turismo y su influencia en el desarrollo sociocultural de la comuna Dos Mangas de la parroquia Manglaralto del cantón y provincia de Santa Elena. Propuesta: Diseño y Elaboración de una campaña para promocionar el turismo”. (González, 2015) Este estudio se enfocó en el diseño de una campaña publicitaria para mejorar el ingreso económico de los habitantes, para lo cual se utilizó como medios de recolección de información la observación, la encuesta y la entrevista para comprender a profundidad el desarrollo turístico de la comuna y a partir de esto elaborar estrategias publicitarias que permitan atraer a los turistas a este rincón de la provincia. Se concluyó que el turismo hoy en día contribuye al desarrollo de las localidades tanto urbanas como rurales, debido a que permite mejorar el estilo de vida de la población receptora a través de la producción de servicios, los mismos que deben ser promocionados para que los turistas conozcan que existen. Además, permite que la experiencia vivida por los turistas en los destinos escogidos para pasar su tiempo de ocio sea más gratificante.

De igual manera, se localizaron los proyectos de investigación “Propuesta para la promoción de la Comuna Dos Mangas, Provincia de Santa Elena como alternativa de desarrollo turístico local” (Tandazo & Portocarrero, 2014) y la “Propuesta de un plan de promoción turístico de los senderos: las cascadas y piscinas naturales de la Comuna Dos Mangas en la Parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena” (Ortiz, 2016), ambos trabajos tuvieron como propósito elaborar un plan promocional para los atractivos de la comuna y que este genere más visitas a la misma. Se utilizaron cuestionarios para conocer las preferencias de las personas y

entrevistas para determinar los servicios turísticos con que cuenta Dos Mangas. Estos trabajos permitieron conocer que las herramientas del marketing son tan esenciales para lograr que un destino sea conocido, si bien es cierto la llegada de los turistas a los destinos es la que genera fuentes de ingreso para todas las personas que de una u otra forma se ven involucrados en esta actividad, si no fuera por el marketing esos turistas no llegarían. Esto hizo entender cuán importante es la organización y la planificación de la actividad para obtener excelentes resultados a futuro.

1.3.Desarrollo de las teorías y conceptos

1.3.1. El Perfil del Turista

Hablar del perfil del turista, es referirse a un conjunto de características sociales, económicas y motivacionales que distinguen a los turistas de un destino con otro; igualmente identifica las expectativas, servicios consumidos y el grado de satisfacción del turista cuando visita el lugar escogido para pasar sus ratos de ocio. (Pat & Calderón, 2012)

El turista a través de la opinión vertida acerca de su visita, permite que las empresas o destinos turísticos mejoren sus falencias o incentivan al mismo a brindar otro tipo de actividades, a fin, de conseguir un mayor apego por parte del turista hacia el destino.

El turismo a lo largo del tiempo se ha convertido en un ente diversificador de la economía, por cuanto permite crear puestos de trabajo formales e informales,

capta divisas, mejora las relaciones entre los sectores públicos y privados, debido a que ambos van hacia un mismo objetivo. Además, permite un mejor desarrollo sociocultural de las comunidades debido a que se fortalecen sus raíces.

Mencionado lo anterior, es importante conocer a los turistas que visitan las distintas regiones que tiene un país, debido a que identificando sus gustos, preferencias, motivaciones, opiniones y necesidades, las personas u empresas dedicadas a esta actividad podrán enfocar adecuadamente las estrategias de promoción a fin de que el turista que llegue al destino sea el indicado, además se tomarán las acciones necesarias para mejorar los servicios ofrecidos con el propósito de enriquecer la experiencia del turista. Esta descripción se obtiene a través de una investigación cuali-cuantitativa, que por lo general es realizada por las personas que trabajan en empresas turísticas o en gobiernos seccionales, las que buscan a través de esta información identificar al público objetivo idóneo para los productos que ofrecen.

1.3.1.1.Segmentación del Mercado

La segmentación permite dividir un mercado en grupos que conserven rasgos similares, lo que es de vital importancia para el turismo porque permite que las empresas identifiquen al cliente idóneo para el producto que han desarrollado. De acuerdo a Kotler (1998) y Echeverri (2009) las variables con las que se puede conocer y analizar el perfil de los turistas que visitan un destino son:

- ✓ Geográfica: Permite conocer el lugar de procedencia del turista.

- ✓ Demográfica: Brinda información sobre edad, sexo, estudios y actividad en la que se desenvuelve.
- ✓ Psicográfica: Se centran en identificar la personalidad y la actitud del turista cuando llega al destino.
- ✓ Comportamental: Busca conocer el grado de aceptación del destino y cuantas veces visita la localidad.

Llevar a cabo la segmentación se convierte en una tarea compleja, por cuanto, se debe buscar el lugar indicado para realizar la actividad, a más de esto la elaboración del cuestionario debe ser meticuloso a fin de que las preguntas sean lo más claras posibles para obtener de esta forma respuestas explícitas y que sean de fácil interpretación a la hora de analizar los instrumentos de investigación.

1.3.1.2. Perfil del Turista Activo.

A lo largo del tiempo los perfiles de los turistas van cambiando y esto dado al aumento de sus necesidades, pero de acuerdo a los estudios realizados por Luque (2013) en España, se ha podido identificar el perfil de los turistas que practican turismo activo, siendo este el siguiente:

- Personas con edad promedio entre 30 y 40 años.
- Nivel de educación medio – superior.
- Jóvenes solteros o casados sin hijos.
- Personas amantes del deporte.
- Viajan acompañados.
- Utilizan los medios digitales para informarse de los destinos a visitar.

- Practican senderismo, ciclismo y montañismo como actividades complementarias.

1.3.1.3. Tipos de Turistas Activos.

Triguero (2010) basándose en lo mencionado por García-Más & Vicens (1995), difiere tres tipos de turistas activos:

- ❖ El deportista que necesita viajar.
- ❖ El turista que en sus viajes busca realizar alguna actividad física para no salir de la rutina deportiva diaria.
- ❖ El turista que busca realizar deportes poco habituales, encontrados en el destino escogido para pasar sus ratos de ocio.

En tal sentido, se puede decir que el turismo activo es un viaje que realizan los turistas a un entorno natural, con el propósito de vivir nuevas experiencias a través de la práctica de actividades deportivas que suponen algún riesgo, pero que son tomadas como un desafío personal.

1.3.1.4. Categorías del turista – Teoría de Plog.

El ser humano es un ente complejo que requiere cubrir sus necesidades para lograr una satisfacción absoluta. Estas necesidades son producto de la oferta que muestra constantemente el mercado, lo que crea a la vez un sin número de motivaciones. Las estimulaciones por ende pueden ser físicas, personales, interculturales y de prestigio. Sin embargo, cada motivación viene dada por la personalidad de las personas. Al referirse al área turística se puede decir que hay turistas introvertidos,

extrovertidos y la combinación de ambos, lo que hace que no todos vayan hacia una misma oferta.

De acuerdo a esto Plog (1997) manifiesta que el turista puede dividirse en tres grupos:

- **Psicocéntricos:** Personas introvertidas, conformistas, lo que hace que prefieran viajes organizados, es decir compran paquetes a operadores turísticos. Prefieren los lugares desarrollados para mantener su grado de confort y son personas que no admiten cambios en su itinerario.
- **Alocéntricos:** Es lo contrario del psicocéntrico, es decir extrovertido, alegre, descomplicado, arriesgado, seguro de sí mismo. Prefiere los viajes flexibles para poder desarrollar diversidad de actividades que les permita ampliar la experiencia en el destino.
- **Mediocéntrico:** Se encuentra en entre las dos categorías.

1.3.1.5.Motivación del Turista.

Una motivación es un estado interno que permite a las personas dirigirse hacia las metas trazadas, es decir se convierte en un impulso que repercute en nuestro comportamiento. De acuerdo a Castaño, Moreno, García, & Antonio (2003) “*las motivaciones explicarían por qué nos comportamos como lo hacemos en determinados momentos*”. Pág. 8 En el ámbito turístico se puede mencionar que las motivaciones se han convertido en un eje de mucha relevancia, pues, al afectar la conducta del turista, estas hacen que él se decida por un producto o por otro

dependiendo de sus necesidades. Conocer el motivo por el cual un turista visita un destino, es de vital importancia para las empresas, debido a que a través de esta información se podrán enfocar adecuadamente las estrategias de comunicación, además se podrán mejorar los servicios que ya se ofrecen.

La motivación además viene dada por el ocio, que es el tiempo que las personas destinan para realizar actividades lúdicas y recreativas a fin de desconectarse del trabajo o de la vida ajetreada de la ciudad. (Roque, 2008).

1.3.1.5.1. Clasificación de las Motivaciones

Suárez, Manrique, & Aguiar (2013) citando a McIntosh & Goeldner (1990) consideran que el turista determina su viaje de acuerdo a las siguientes motivaciones:

Físicas: Tratan de reducir el estrés producido por el medio en el que se desenvuelven diariamente, lo que hace que busquen destinos que les proporcionen a más de tranquilidad, actividades físicas o recreativas que los deslignen de las preocupaciones.

Culturales: Dadas por la necesidad de conocer otras costumbres y tradiciones. El turista no se encasilla solo en lo que ve a su alrededor, sino que busca ampliar sus conocimientos y conocer la perspectiva de vida de otros grupos sociales.

Interpersonales: Busca salir del círculo social cotidiano, es decir su motivación se centra en conocer nuevos individuos, visitar a familiares y amigos que se encuentran en otras localidades.

Prestigio: Surge la necesidad de ser reconocido por las personas que se encuentran a su alrededor, por tal motivo el turista asiste a eventos de carácter profesional con el objetivo de subir su ego.

Socatelli (2015) manifiesta que estas categorías motivacionales sustentan las diversas tipologías del turismo, debido a que son las razones que incentivan al turista a viajar a un destino y a la vez determinan el tipo de actividades que van a realizar, con el fin de cubrir sus necesidades. Como producto de esa relación se establecen los diferentes tipos de turismo con su respectiva motivación, teniendo:

Tabla # 1 Motivaciones y tipos de turismo

Motivaciones	Tipos de Turismo
Físicas	Deportivo Sol y Playa Salud Temático
Culturales	Religioso Étnico Gastronómico Folclórico Artístico
Interpersonales	Familiar Rural Alternativo
Prestigio	Negocios Educativo Congresos y Convenciones Ferias y exposiciones

Fuente: Socatelli, M. (2013)

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

1.3.1.6. Imagen y Calidad

Para que un destino sobresalga entre los demás, debe brindar al turista una excelente imagen y calidad. La imagen es un conjunto de representaciones visuales que las personas almacenan en su mente por un tiempo determinado acerca de un lugar, antes y después de visitarlo, considerando para ello sus propiedades, por eso hay que ser muy cuidadoso cuando se hace la promoción del destino, para evitar vender lo que no existe. Debido a que una publicidad falsa hará que el turista no vuelva al destino. Por otra parte, la calidad es *“lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello”* (Schnarch, 2005) Pág. 54.

Con lo mencionado se concluye, que tanto la imagen como la calidad son relativas debido a que su concepción viene dada de la percepción de quien consume el producto, por ende su definición va a variar entre las personas, ya que cada uno tiene necesidades diferentes. Ambos términos inciden en la satisfacción del turista, por eso las empresas deben enfocarse en ofrecer productos únicos y de alta competitividad en el mercado, para de esta forma posicionarse en la mente del turista y por ende en el mercado.

1.3.1.7.Satisfacción del Turista

De acuerdo a Kotler (2001) *“es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto con sus expectativas”*. Pág. 10 La satisfacción por ende se convierte en un factor clave en

el progreso de una empresa o de un destino, debido a que esta determinará la presencia del destino en el mercado.

Las empresas deben procurar que los productos que se ofrecen al mercado a través de los diferentes medios de comunicación sean iguales a lo que el turista va a recibir cuando realice la compra, ya que vender publicidad falsa hace que el turista cree un sentimiento de descontento hacia la empresa, lo que generará críticas destructivas, las mismas que serán transmitidas al círculo social que frecuente.

Sin lugar a duda la satisfacción que llegan a tener las personas cuando obtienen lo que buscan en un producto, es la clave para que la empresa se mantenga en el mercado y aumente su rentabilidad. Las empresas deben procurar ofrecer productos competitivos y servicios de alta calidad para que el cliente siempre los prefiera y no busque a la competencia.

1.4. Fundamentos Sociales y Legales

1.4.1. Fundamentos Sociales

El turismo se ha convertido en una fuente indispensable para generar desarrollo por cuanto no solo enfoca su accionar al aspecto económico sino también al social. La llegada de turista a un destino permite crear lazos de amistad con las personas de la localidad, por cuanto son ellos los que van a acompañar durante su estadía a través de la prestación de los diferentes servicios.

En la actualidad Reyes & Barrado (2005) “*el turismo no es entendido como un simple desplazamiento a un lugar donde hay algo, sino como una actividad más compleja y participativa. Se trata de ir a un lugar **para hacer algo***” Pág. 31. Con esto se concluye que el turista cuando decide visitar un destino no solo va con la idea de apreciar los recursos que la naturaleza le brinda, sino que, va en busca de nuevas experiencias, y esto se obtiene realizando actividades en la comunidad receptora, por eso es indispensable que los servidores turísticos estudien al turista que los visita, para de este modo conocer sus preferencias y en base a estas ofrecer nuevos productos o servicios que satisfagan sus necesidades.

1.4.2. Fundamentos Legales

En primera instancia, se considera a la *Constitución Política del Ecuador del 2008* que en su Art. 395 de la Sección Primera, Naturaleza y Ambiente, del Capítulo Segundo, Biodiversidad y Recursos Naturales, que se refiere a los principios ambientales que debe reconocer la Constitución, se mencione el literal 1, en donde se manifiesta que el Estado debe garantizar el uso adecuado de los ecosistemas con el objetivo de que estos, a más de satisfacer las necesidades de las personas que hoy en día los utilizan sean aprovechados también por las futuras generaciones. No se debe privar a las personas de conocer las bondades que brinda la naturaleza, por eso el Estado debe fomentar el uso sustentable de los recursos para preservar la biodiversidad. Igualmente se discurre el Art. 404 de la Sección Tercera, Patrimonio natural y Ecosistemas que también menciona la importancia de la conservación del Patrimonio Natural así como su debida

promoción, esta última es la que permite mostrar las maravillas que tiene el Ecuador y lo que incentiva la llegada de turistas al país.

Los sectores públicos y privados deben trabajar en conjunto para lograr un mejor desarrollo y por ende la economía del país.

Por otro lado, se considera a la *Ley de Turismo* que contempla en el Art. 3 del Capítulo I los principios de la actividad turística, se hace referencia a los literales d y e, que mencionan que la actividad turística debe procurar la conservación los recursos naturales de manera permanente por cuanto estos podrían verse afectados por la presencia del hombre cuando este lleve a cabo alguna actividad que sacie sus necesidades. Además menciona que se debe permitir la participación activa de las comunidades en la conservación de los recursos, no solo naturales sino también culturales, debido a que, el turista no solo busca distraerse sino conocer los rasgos culturales que tienen los lugares a visitar. De igual forma, se considera el Art. 15 del Capítulo IV que hace alusión a las atribuciones del Ministerio de Turismo, pudiéndose mencionar el literal 7, que dicta que el ministerio debe promover y apoyar todo tipo de turismo, así como la ejecución de proyectos debido a que estos permiten brindar al turista nuevos servicios y a la población receptora generarles nuevos ingresos.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

Los materiales y métodos constituyen la base del desarrollo de cualquier proyecto investigativo, ya que estos permiten la correcta elaboración de los instrumentos de indagación. Además, de ellos depende la confiabilidad y calidad de los datos obtenidos.

2.1. Tipos de Investigación.

La investigación utilizada para este estudio fue cuantitativa con alcance exploratorio. De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el estudio tiene las siguientes características:

Ilustración # 1 Tipo de investigación



Fuente: Hernández, R. (2014)

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

El estudio con alcance exploratorio permite al investigador conocer el contexto sobre un tema que está en objeto de estudio. Su objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con el fenómeno del cual no se tiene ningún conocimiento y aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa.

Aunque la investigación exploratoria es una técnica muy flexible, comparada con otros tipos de estudio, implica que el investigador esté dispuesto a correr riesgos, ser paciente y receptivo.

2.2.Métodos de Investigación

Para el desarrollo del trabajo de investigación se recurrió al método deductivo, que se convirtió en una guía para el proceso de recolección de información.

La deducción es uno de los métodos de investigación más relevantes e ineludibles que como lo mencionan Hernández, Zapata, & Mendoza (2013) *“es el método en el cual los investigadores parten de proposiciones generales o más universales para llegar a una afirmación particular”*, es decir nos permite sacar conclusiones después del debido razonamiento, lo que conlleva posteriormente a obtener nuevos conocimientos. Pág. 21

Este método proporcionó conclusiones a partir de los datos obtenidos de los turistas y de los servidores turísticos, mismos que tenían que ver con las actividades practicadas por ellos durante su visita, medios utilizados para obtener información sobre destinos, grado de satisfacción conseguido después de la visita,

actividad a la que se dedican los servidores turísticos, importancia del perfil del turista en el desarrollo turístico de la comuna.

2.3. Método del Muestreo

Para la realización de esta investigación se utilizó un muestreo por conveniencia, por cuanto se fraccionó a la población en grupo análogos para tener un mayor control de los datos.

Al utilizar fórmulas para calcular los valores, este muestreo fue utilizado para la técnica de la encuesta, debido a que ésta mayoritariamente utiliza preguntas cerradas. Otro instrumento utilizado fue la entrevista que constó de preguntas estructuradas a fin de optimizar el tiempo proporcionado por el entrevistado.

2.4. Diseño de Recolección de Datos.

2.4.1. Población.

Es el grupo humano destinado para el estudio que, al ser de tamaño grande, el investigador para realizar los diferentes estudios solo escoge una pequeña muestra de ella. Para este estudio se consideró varios segmentos, siendo estos los servidores turísticos, autoridades y turistas, quedando establecido de la siguiente manera:

Tabla # 2 Población del estudio

SEGMENTO	POBLACIÓN	FUENTE
Servidores Turísticos	20	GAD comunal de Dos Mangas
Guías	7	GAD comunal de Dos Mangas
Autoridades	3	GAD comunal de Dos Mangas
Turistas	1500	GAD comunal de Dos Mangas
TOTAL	1530	

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Si bien es innegable, que la comuna Dos Mangas recibe gran cantidad de turistas, no existen datos oficiales que registren antecedentes de la llegada de los mismos. Sin embargo, para calcular la población de este segmento se consideró la información existente en el Centro de Interpretación.

Con respecto a las autoridades se consideró como población a los representantes de instituciones como EMUTURISMO, GAD Manglaralto y Presidente Comunal. Igualmente, se incluyó a los guías por ser las personas que están en constante contacto con los turistas.

2.4.2. Muestra

Es una pequeña porción de la población que se desea estudiar, la cual debe tener características similares. El segmento escogido fue el de turistas debido a su alta población. Para calcular la muestra, la fórmula utilizada fue la de Canavos (1991) que es:

N = Población

p = Probabilidad que se cumpla hipótesis 0,5

q = Probabilidad de que no se cumpla 0,5

e = Margen de error 0,05

Z = Nivel de confianza 1,96

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q}{(N-1) \left(\frac{0,05}{1,96} \right)^2 + p \cdot q}$$

El valor obtenido luego de la aplicación de esta fórmula es:

Tabla # 3 Muestra del estudio

SEGMENTO MUESTRAL	TAMAÑO DE LA MUESTRA	INSTRUMENTO
Servidores Turísticos	20	Encuesta
Guías	7	Entrevista
Autoridades	3	Entrevista
Turistas	306	Encuesta
TOTAL	336	

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

La información recopilada a través de la encuesta será simplificada y tabulada a través del programa estadístico SPSS, debido a que permite al investigador manejar gran cantidad de datos consintiendo una mayor comprensión e interpretación de la información.

2.5.Técnicas Cualitativas

2.5.1. Entrevista.

Es una técnica que permite un acercamiento directo con las fuentes generadoras de la información, como son el gerente de EMUTURISMO, el Técnico de Turismo del GAD Manglaralto, el presidente de la Comuna y los guías.

El objetivo fue conseguir diferentes opiniones acerca del mismo tema para un mayor entendimiento de la problemática tratada, en este caso la importancia que tiene conocer los gustos y motivaciones de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas para el desarrollo turístico de la misma, debido a que estos datos son la base para el establecimiento de estrategias que a futuro les permitirán tener un mayor reconocimiento del mercado.

La entrevista fue individual para mantener un clima ameno entre los participantes. Para esta técnica se utilizó una guía de entrevista, que constó de preguntas estructuradas sobre temas relacionados directa e indirectamente con el estudio tratado, a fin de que fueran de fácil comprensión para el entrevistado.

2.6.Técnicas Cuantitativas

2.6.1. Encuesta

Se utilizó para la obtención de datos de dos segmentos que por su magnitud no pueden considerarse en su totalidad, por cuanto se recurrió a una muestra. Las encuestas estuvieron dirigidas a turistas y servidores turísticos; para el primer

grupo, se hizo con el objetivo de establecer las características demográficas y psicográficas del turista, a fin de que esta información pueda utilizarse en un futuro para la elaboración de estrategias que permitan generar un mayor flujo turístico hacia la comuna. Para el grupo siguiente se utilizó para conocer su apreciación sobre la actividad turística llevada a cabo en la comuna, así como si es necesario identificar las características de los turistas que los visitan. Esta encuesta también permitió conocer las actividades económicas a las que se dedican los servidores turísticos para solventar sus gastos.

El instrumento utilizado fue un cuestionario que contó con preguntas cerradas y semi-cerradas, con el objetivo de que el encuestado pueda responder con facilidad, evitando así una posible incomodidad del participante por el tiempo ocupado.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de datos cualitativos y cuantitativos

3.1.1. Análisis de la entrevista realiza a los guías locales de Dos Mangas.

- **Considera usted que las personas encargadas de brindar algún servicio turístico deben ser capacitadas constantemente por el Ministerio de Turismo. ¿Por qué?**

Los diferentes entrevistados concordaron que la capacitación constante a todas las personas encargadas de brindar un servicio turístico debe ser constante, de esta forma se busca actualizar información en las debidas actividades del turismo a la que se dedican e informar y mejorar en la calidad y la atención al cliente.

- **¿Cree usted que el turismo es una alternativa sustentable para preservar los recursos naturales de la comuna? ¿Por qué?**

Los diversos guías, mencionaron que años atrás se dedicaban a la tala indiscriminada del bosque y a la caza furtiva de diversas especies de fauna con la que cuenta la comuna, pero desde que crearon conciencia ambiental empezó el proceso de conservación, el cual se viene fortaleciendo como un proyecto sustentable donde nace el ecoturismo e incluso se quiere fomentar el agroturismo. A su vez el preservar el recurso más importante que tiene la comuna que es el bosque, ha traído fuentes de ingresos y plazas de trabajo

para la comunidad donde una parte de la población está dedicada a la actividad turística y de esta forma se preservan los recursos.

- **Debido al contacto que usted tiene con los turistas en su función como guía, qué actividades turísticas ellos realizan durante su visita. ¿Por qué?**

Los guías encargados de los recorridos turísticos tienen adecuados dos senderos eco-turísticos, ellos son el sendero de las cascadas y el sendero de las pozas, que se puede hacer en caminatas o cabalgatas; se está analizando hacer ciclismo de montaña en un futuro además otras de las actividades que realizan son la degustación de gastronomía local, avistamiento de aves, observación de flora y fauna y compras de artesanías, pero más relevantes es la realización de senderismo dentro del bosque.

- **Usted cree que es importante conocer los gustos y motivaciones de los turistas que visitan la comuna. ¿Por qué?**

Mencionaron que es importante, porque se fortalecen los lazos de relación turista-guía, obviamente sin salirse del contexto netamente a la actividad turística que se realice, y de esta forma mejorar la calidad del servicio mediante una buena experiencia dentro de la comuna.

- **Según su apreciación, ¿qué le hace falta a la comuna Dos Mangas para que genere mayor afluencia turística?**

Las personas entrevistadas, mencionaron que la comuna Dos Mangas debe tener primeramente mejor capacitados a sus guías y a todo aquel que se desempeñe en la actividad turística, y luego de eso la debida mejora en su

infraestructura turística y mejoramiento del ornato para de ahí partir a realizar mayor publicidad a la comuna, porque no se sienten preparados para ofertarla de mayor manera cuando a la localidad le falta mucho por mejorar, y brindar un servicio turístico completo, como lo hacen otros destinos turísticos locales y nacionales.

3.1.2. Análisis de la entrevista realizada al gerente general de EMUTURISMO y al Técnico de Turismo del GAD Manglaralto

- **¿Considera usted que la llegada de turistas a la provincia ha favorecido el desarrollo turístico y socioeconómico de las comunidades que la conforman?**

Las personas entrevistadas, concluyeron que la llegada de turistas a la provincia favorece mucho al desarrollo turístico y socioeconómico de la población santaelenense, que a lo largo de los últimos veinte años ha recibido un sinnúmero de visitantes, permitiendo que diferentes destinos turísticos de la provincia se hayan vuelto en la actualidad lugares de preferencia para turistas nacionales como extranjeros y a su vez esto haya favorecido a la población, puesto que se han brindado muchas oportunidades y plazas de trabajo en diversas actividades turísticas y a su vez fuentes de ingresos para la provincia de Santa Elena.

- **¿Existen estudios que permitan conocer el perfil del turista que visita la provincia de Santa Elena?**

Generalmente no hay un estudio específico sobre el perfil del turista que visita la provincia, lo que existe son estudios de capacidad de carga y desde allí se ha podido establecer un perfil del turista, pero más que todo de su procedencia; lo que si se ha hecho es un estudio de los turistas que visitan la zona norte de la provincia y de dicho estudio se tiene una idea de los turistas que nos visitan, que básicamente son de toda Latinoamérica.

- **¿Cree usted que es importante definir el perfil del turista que visita la provincia?**

Los entrevistados mencionaron estar de acuerdo, porque de esa manera se identifica el tipo de turista que visita la provincia, y en función a eso se presenta una oferta, que busca poder desarrollar la actividad turística de una manera sustentable ya que es necesario enfocarnos a un turismo de calidad e identificar el perfil del visitante, logra focalizar y direccionar acciones que vayan en función a ese turista selecto.

- **¿Cómo contabiliza su jurisdicción el ingreso de los turistas que se dirigen hacia los diferentes atractivos turísticos que posee la provincia?**

Generalmente los atractivos turísticos de la provincia no tienen un punto de ingreso y salida, solo las reservas turísticas cuentan con esto, las agencias de viajes que son las que arman paquetes son quienes realizan el monitoreo constante y brindan la información, aun así, no se cuenta con un estudio estadístico exacto de cuantos turistas ingresan.

Con lo que más cuenta la provincia son las playas y por ser un atractivo público es difícil tener un número de visitantes, pero si se lleva un

aproximado de cuantos visitantes llegan anualmente y también en temporada alta.

- **Para fortalecer la actividad turística en la provincia, ¿Considera usted que debe haber un trabajo en conjunto entre los organismos estatales, universidades y el sector privado?**

Por supuesto, porque la actividad turística no solo involucra a la planta turística, los organismos estatales y el sector privado, si no servidores turísticos, artesanos, la misma comunidad y en si toda la provincia está involucrada en la actividad turística directa e indirectamente, sin embargo, se torna difícil manejar estos grupos de organismos puesto a que se generan conflictos cuando no se está acorde con las normativas turísticas a nivel nacional y por la no aplicación de alternativas que no se regularizan es cuando no existe un trabajo en conjunto, cuando debería existir para así fomentar y desarrollar mucho más el turismo.

- **¿Cómo se realiza la promoción turística de los atractivos que tiene la provincia?**

Se tiene un portal web donde se realiza un plan de varios eventos al año que permiten impulsar la actividad turística, se elaboran videos, mapas, trípticos y actualmente las redes sociales que forman parte de una herramienta fundamental para la distribución y difusión de la información de los atractivos, sin embargo, están dentro de una guía que siempre se está promocionando de manera general a nivel nacional.

3.1.3. Análisis de la entrevista realiza al presidente de la Comuna Dos Mangas

- **¿Existen estudios que permitan conocer el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas?**

Un estudio en sí, no está establecido, pero si se tiene una leve idea de quienes visitan la comuna, estos datos se suelen llevar en la caseta de información comunal.

- **¿Cree usted que es importante definir el perfil del turista que visita la comuna?**

Es importante definir el perfil de turista, porque así se logra ver de donde es su nacionalidad, sus gustos y preferencias y así estar preparados ante sus exigencias y brindar de esta forma un mejor servicio turístico dentro de la comuna.

- **¿Cree usted que los departamentos técnicos de turismo de los gobiernos cantonales deberían realizar regularmente estudios que permitan conocer los gustos, necesidades y expectativas de los turistas que visitan la provincia de Santa Elena?.**

Es sumamente importante, se deberían realizar periódicamente estudios que permitan conocer los gustos, necesidades y expectativas de los turistas así se levanta la información y tendremos un horizonte para trabajar en base a las necesidades que tiene el turista al dirigirse a un destino turístico de nuestra provincia.

- **¿Cómo contabiliza la comuna de Dos Mangas el ingreso de los turistas que se dirigen hacia los diferentes atractivos turísticos que posee?**

La comuna contabiliza a través de la caseta de información turística, donde se maneja un reporte semanal, mensual y anual; así sabemos cuántos turistas al año ingresan a la comuna, de esta forma vemos si avanzamos turísticamente o se decae cada año, a su vez hay turista que se infiltran en el bosque y no son registrados.

- **Para fortalecer la actividad turística de Dos Mangas ¿considera usted que debe haber un trabajo en conjunto entre los organismos estatales, universidades y el sector privado?.**

Es lo mejor que podría darse para el desarrollo turístico de toda comunidad, que todos los organismos estatales, públicos y privados deban estar vinculados con la comunidad y el sector turístico, de darse el caso la comuna Dos Mangas estuviera más posesionada en el ámbito turístico como se encuentran otros destinos turísticos locales y nacionales, lamentablemente el trabajo en conjunto es algo que no se le ha brindado a la comuna.

- **¿Cómo se realiza la promoción turística de los atractivos que tiene Dos mangas?**

La promoción turística de la comuna Dos Mangas, se lo ha realizado en TV local y nacional, también se ha ejecutado publicidad en prensa escrita y actualmente en redes sociales se difunde la información, a su vez el Ministerio de Turismo, nos ayuda con la promoción turística de la comuna anualmente.

- **¿Considera que el desarrollo de nuevas actividades turísticas favorecería al fortalecimiento de la actividad turística y socioeconómica de Dos Mangas?**

Por supuesto, la actividad turística ha beneficiado a la comunidad, dando apertura a nuevas plazas de empleo e incluso actividades nuevas que están en proceso de ser implementadas como es el agroturismo, donde se piensa crear fincas agro productivas, buscando en si promocionar paquetes turísticos dentro de la comuna para que el turista se quede a pernoctar, y seguir desarrollando el nivel socioeconómico de la población.

3.1.4. Análisis de la encuesta aplicada a los turistas

1. Género:

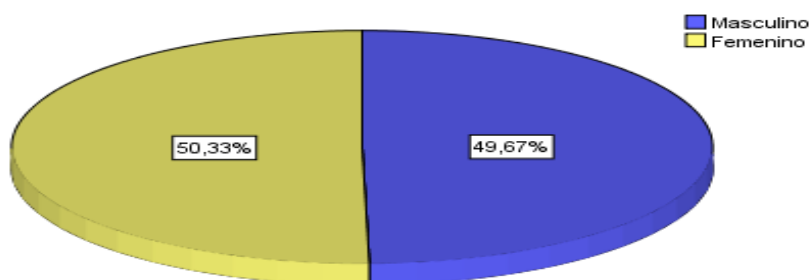
Tabla # 4 Género del turista

Ítem #1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	152	49,67	49,67
	Femenino	154	50,33	50,33
	Otros	0	0,00	0,00
	Total	306	100,0	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 1 Género del turista



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Las encuestas realizadas a los turistas que visitan la comuna Dos Mangas, reflejaron que la llegada de turistas del género femenino es mayor, con un porcentaje del 50,33% a diferencia de un porcentaje menor del género masculino con un 49,67%. La diferencia es mínima, lo que significa que a la comuna lo visitan turistas de ambos géneros.

2. Edad:

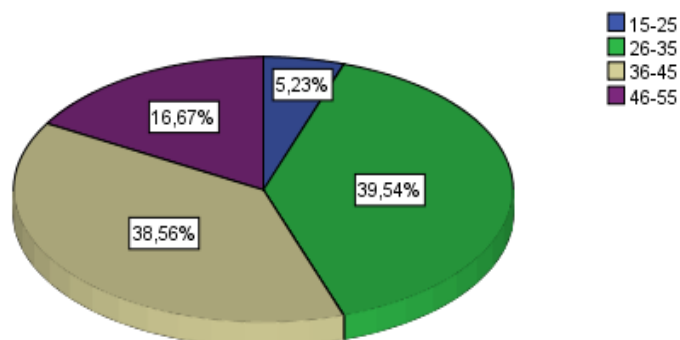
Tabla # 5 Edad del turista

Ítem # 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
15-25	16	5,23	5,23	5,23
26-35	121	39,54	39,54	39,54
Válidos 36-45	118	38,56	38,56	38,56
46-55	51	16,67	16,67	16,67
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 2 Edad del turista



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los porcentajes reflejan que el flujo de turistas que visitan la comuna Dos Mangas, están en un rango de edad de entre 26 a 35 con un porcentaje 39,54% a diferencia del 5,23% turistas entre 15 a 25 años de edad que visitan ocasionalmente la comuna, esto indica que a destino recibe más llegadas de turistas jóvenes y adultos que menores de edad.

3. Lugar de procedencia:

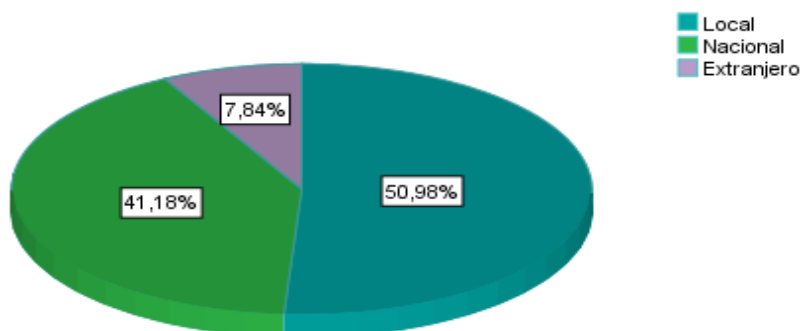
Tabla # 6 Lugar de procedencia del turista

Ítem # 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Local	156	50,98	50,98
	Nacional	126	41,18	41,18
	Extranjero	24	7,84	7,84
	Total	306	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 3 Lugar de procedencia del turista



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

En cuanto al lugar de procedencia de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas, las encuestas reflejaron que los turistas que más se dirigen hacia el destino son personas locales, con un porcentaje del 50,98%, que este a su vez muestra que los turistas y visitantes son de la provincia, de comunidades y ciudades cercanas a la comuna a diferencia de la llegada de turistas extranjeros con un menor porcentaje del 7,84% estos suelen ir ocasionalmente de paso y visitan Dos Mangas.

4. Instrucción:

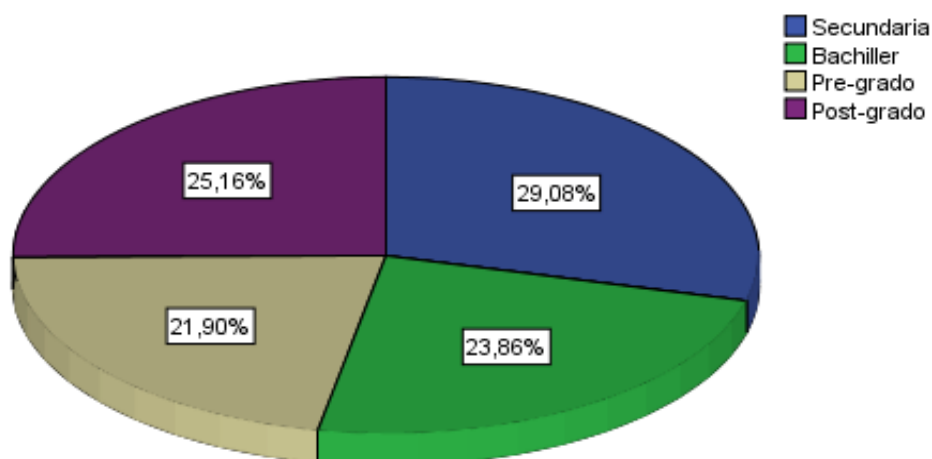
Tabla # 7 Instrucción del turista

ITEM #4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Secundaria	89	29,08	29,08
	Bachiller	73	23,86	23,86
	Pre-grado	67	21,90	21,90
	Post-grado	77	25,16	25,16
	Total	306	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 4 Instrucción del turista



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los turistas que visitan la comunidad de Dos Mangas, en su mayor porcentaje son personas que obtienen una instrucción de estudios de secundaria con un valor del 29,08% y turistas con estudios universitarios en menor rango con un valor del 21,90%.

5. ¿Cuándo viaja, usted generalmente lo hace?

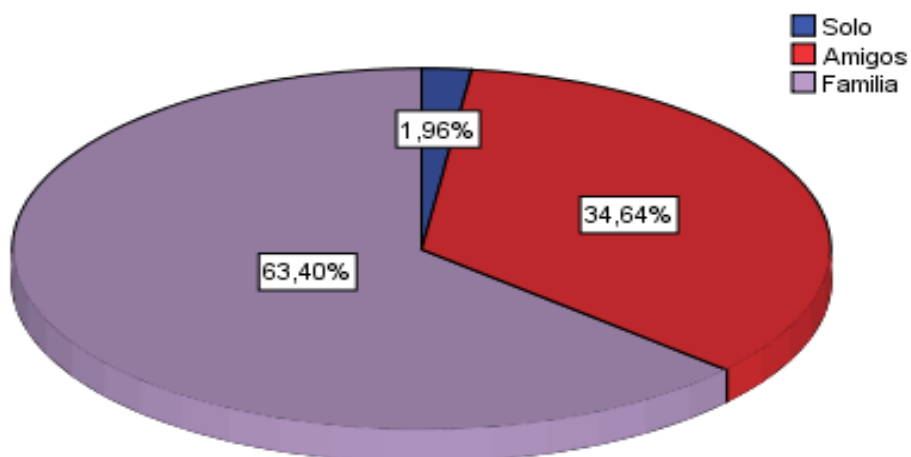
Tabla # 8 Viaje – turista

Ítem # 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo	6	1,96	1,96	1,96
Amigos	106	34,64	34,64	36,64
Familia	194	63,40	63,40	63,40
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 5 Viaje – turista



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

El turista que visita Dos Mangas por lo general viaja más en familia, la encuesta refleja que el 63,40% de ellos van en grupos familiares hacia la comuna, y solo un 1,96% de turistas que les gusta ir solos y aventurarse en el bosque de la comuna.

6. ¿Con que frecuencia a visitado la comuna Dos Mangas?

Tabla # 9 Frecuencia de visitas del turista

Ítem # 6	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primera vez	128	41,83	41,83	41,83
Algunas veces	65	21,24	21,24	21,24
Pocas veces	113	36,93	36,93	36,93
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 6 Frecuencia de visitas del turista

Fuente:

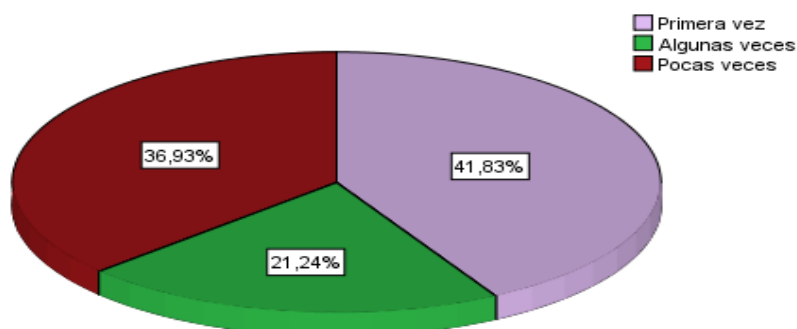
Encuestas

Elaborado

por:

Ramírez, D.

(2018)



Por lo

general el turista que visita la comuna Dos Mangas se ha dirigido hacia el destino por primera vez, la encuesta muestra resultados de un 41,83% de turistas que por vez primera conocen el destino y se van del lugar muy satisfechos de la experiencia vivida en la comuna, a su vez un 21,24% de turistas que se han dirigido al lugar algunas veces, estos son turistas locales que les gusta visitar de vez en cuando el destino por su belleza y quienes buscan un ambiente natural fuera de la rutina y de la ciudad.

7.- ¿Considera usted que la comuna Dos mangas es un lugar turístico?

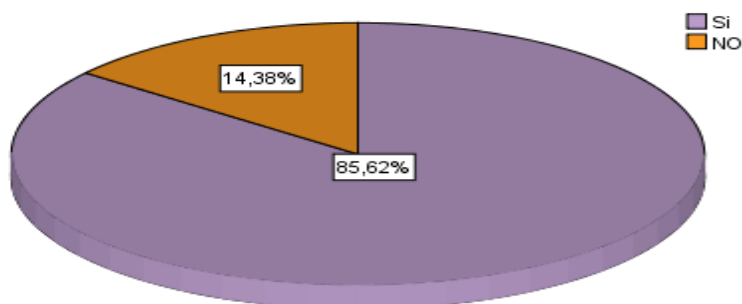
Tabla # 10 Comuna Dos Mangas – lugar turístico

Ítem # 7	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	262	85,62	85,62	85,62
Válidos NO	44	14,38	14,38	14,38
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Denisse (2018)

Gráfico # 7 Comuna Dos Mangas-lugar turístico



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los turistas encuestados en la comuna Dos Mangas dieron por hecho que la comuna es un lugar turístico con un valor del 85,62%, ellos ven la comuna como un destino que posee mucho potencial para ser denominado de esta manera, a diferencia del 14,38% de turistas que por el contrario no ven a este sector como un lugar turístico por las falencias y la falta de desarrollo e infraestructura que carece.

8. ¿Qué servicios turísticos usted necesita durante su visita a la comuna?

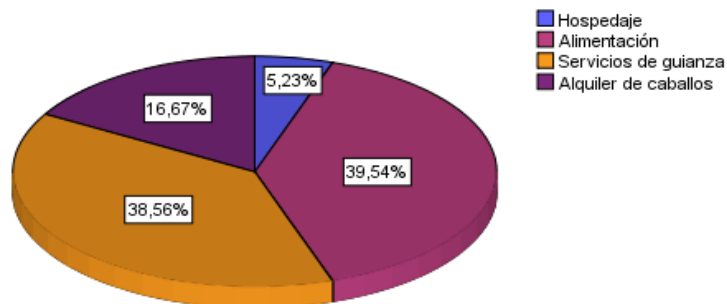
Tabla # 11 Servicios turísticos

Ítem # 8	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hospedaje	19	6,21	6,21	6,21
Alimentación	73	23,86	23,86	23,86
Servicios de guianza	106	34,64	34,64	64,64
Alquiler de caballos	108	35,29	35,29	35,29
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 8 Servicios turísticos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los resultados reflejan que los turistas que visitan Dos Mangas, hacen mayor uso del servicio de alquiler de caballos con un valor del 35,29% a diferencia del servicio de hospedaje con un valor del 6,21% esto se debe a que el turista que visita la comuna no se queda a pernoctar, es excursionista que realiza los recorridos a los senderos y las otras actividades turísticas que oferta el atractivo, pero luego se retiran del lugar.

9. ¿Cuánto suele gastar al día durante su estadía en la comuna?.

Tabla # 12 Gastos del turista por estadía en la comuna

Ítem # 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	\$15-30	47	15,36	15,36
	\$31-46	175	57,19	57,19
	\$46 a mas	84	27,45	27,45
	Total	306	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

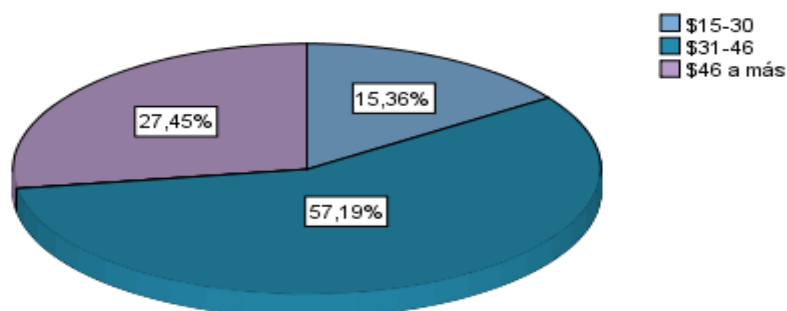


Gráfico # 9 Gastos del turista por estadía en la comuna

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los turistas que visitan la comuna Dos Mangas, en sus gastos promedios que realizan durante su estadía en la comuna, dio como valor un 57,19% que por lo general fluctúan entre los \$31 a \$46 en montos realizados en las diferentes actividades turísticas, por otro lado se refleja un valor del 15,36% de turistas que su consumo promedio esta entre los \$15 a \$30 mediante su visita en la comuna.

10. ¿Qué actividades usted practica durante su visita a la comuna?

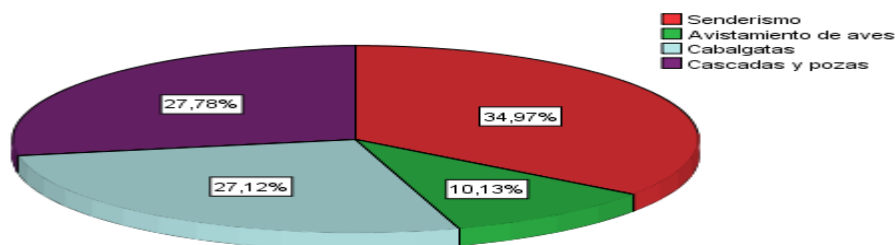
Tabla # 13 Actividades turísticas

Ítem # 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Senderismo	107	34,97	34,97	34,97
Avistamiento de aves	31	10,13	10,13	10,13
Válidos Cabalgatas	83	27,12	27,12	27,12
Visita a cascadas y pozas	85	27,78	27,78	27,78
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 10 Actividades turísticas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Entre las actividades turísticas que realiza un turista que visita la comuna Dos Mangas, está el senderismo con un valor del 34,97% estos turistas experimentan adentrarse en el bosque y recorrerlo ya sea a pie o mediante cabalgatas, otra de las actividades que se realiza en la comuna es el avistamiento de aves con un valor del 10,13% este a su vez se realiza en menor escala pero no es indiferente para el turista, ya que buscan divisar los diferentes tipos de aves que hay dentro el bosque.

11. ¿Qué medios utiliza para informarse sobre destinos turísticos?

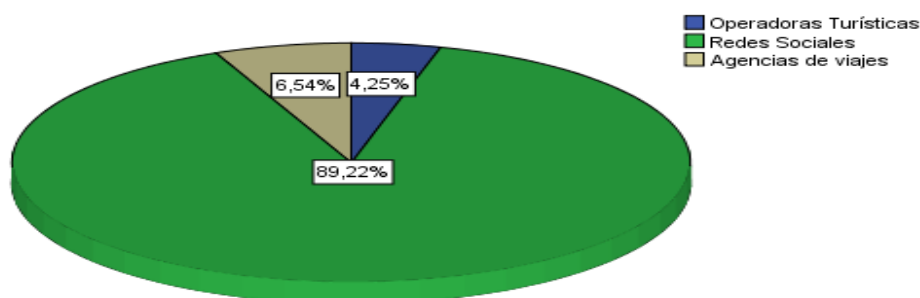
Tabla # 14 Medios de información turística

Ítem # 11	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Operadoras turísticas	13	4,25	4,25	4,25
Redes Sociales	273	89,22	89,22	89,22
Agencias de viajes	20	6,54	6,54	6,54
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 11 Medios de información turística



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los turistas encuestados dentro de la comuna Dos Mangas, en su mayoría con un valor del 89,22% obtiene información turística a través de las redes sociales, mientras que en un 4,25% se informa mediante operadoras turísticas, esto a su vez refleja que las redes sociales en la actualidad es una gran herramienta y está al alcance de todos llegando de manera más rápida y eficaz a las personas, las redes sociales se han posicionado como una de las herramientas de medios de información más utilizadas dentro del ámbito turístico.

12.- ¿Se siente usted satisfecho de los servicios recibidos en la comuna Dos Mangas?

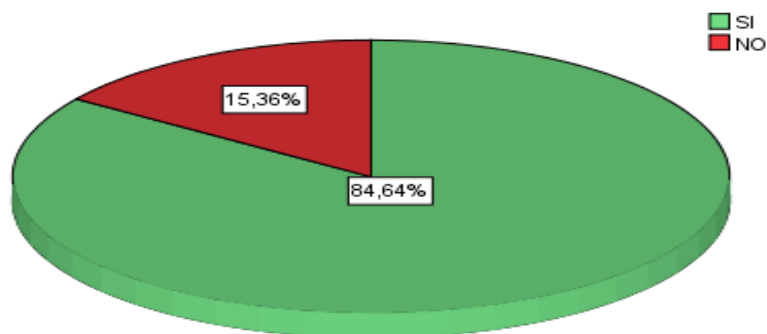
Tabla # 15 Satisfacción de los turistas en la comuna

Ítem # 12	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	259	84,64	84,64	84,64
Válidos NO	47	15,36	15,36	15,36
Total	306	100,0	100,0	100,0

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico 12 Satisfacción de los turistas en la comuna



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D (2018)

Mediante la encuesta realizada a los turistas que visitan la comuna Dos Mangas, se reflejó un valor del 84,64% de visitantes que estuvieron satisfechos del servicio y de las diferentes actividades realizadas en su visita; mientras que en un menor valor del 15,36% de viajeros no quedaron del todo satisfechas por diversas razones propias.

3.1.5. Análisis de la encuesta aplicada a los servidores turísticos

1. Género:

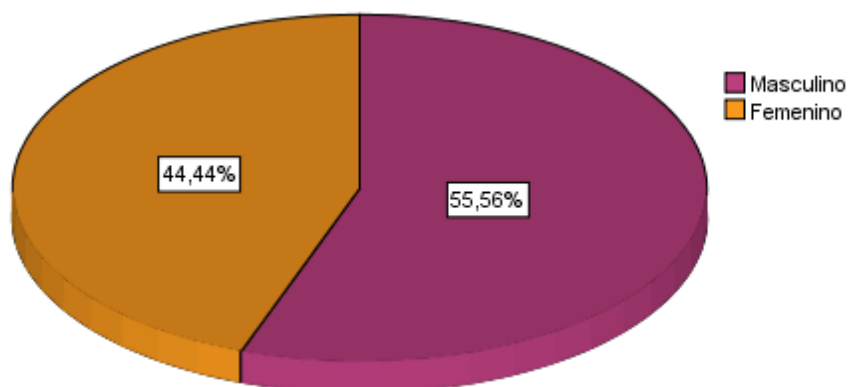
Tabla # 16 Género de los servidores turísticos

Ítem # 1	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	15	55,56	55,56	55,56
Femenino	12	44,44	44,44	44,44
Otros	0	0,00	0,00	0,00
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 12 Género de los servidores turísticos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Las encuestas realizadas a los servidores turísticos de la comuna Dos Mangas, reflejan que un 55,56% de ellos son del género masculino mientras que un 44,44% son del género femenino, esto se debe a que dentro de la actividad turística hay una mayoría de guías y artesanos y quienes se dedican al servicio de restauración y hotelería.

2. Edad:

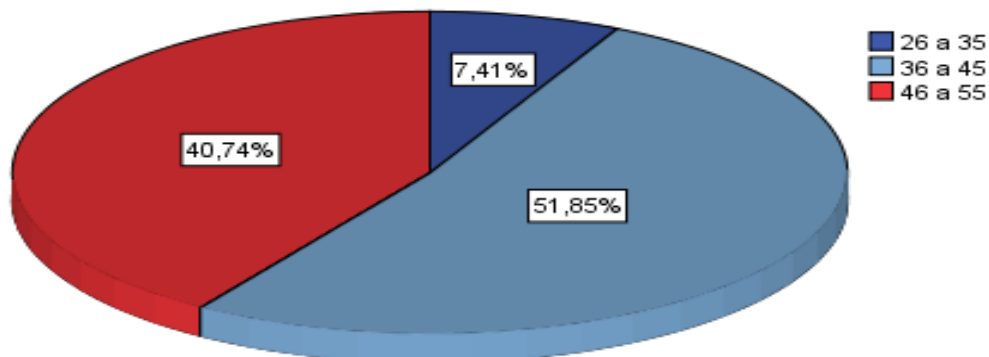
Tabla # 17 Edad de los servidores turísticos

Ítem # 2	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
26 a 35	2	7,41	7,41	7,41
36 a 45	14	51,85	51,85	51,85
46 a 55	11	40,74	40,74	40,74
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 13 Edad de los servidores turísticos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los servidores turísticos encuestados en la comuna Dos Mangas, en su mayoría con un valor del 51,85% su rango de edad es de 36 a 45 años de edad, mientras que por el contrario se obtiene un valor del 7,41% entre servidores turísticos que se encuentran en un rango de edad de 26 a 35 años de edad.

3. Nivel de educación:

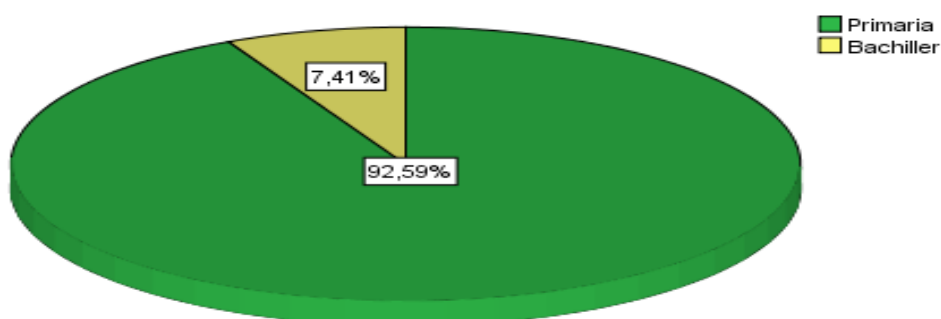
Tabla # 18 Nivel de educación de los servidores turísticos

Ítem # 3	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Primaria	25	92,59	92,59	92,59
Bachiller	2	7,41	7,41	7,41
Pre-grado	0	0,00	0,00	0,00
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 14 Nivel de educación de los servidores turísticos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

El nivel de educación de los servidores turísticos de la comuna Dos Mangas, en su mayoría con un valor del 92,59% solo obtuvo estudios primarios, mientras que en un 7,41% de ellos son bachilleres. Sin embargo, su nivel de educación nunca ha sido un impedimento para brindar los servicios turísticos y a su vez dirigirse a un visitante, ellos se encuentran en constantes capacitaciones del ámbito turístico buscando actualizar información y servicio al turista.

4. Actividad turística en la que usted se desempeña actualmente:

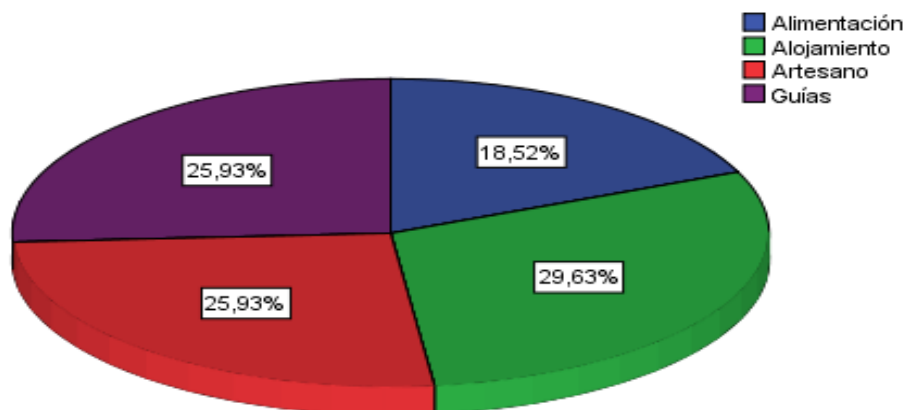
Tabla # 19 Servicios turísticos

Ítem # 4	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Alimentación	5	18,52	18,52	18,52
Alojamiento	8	29,63	29,63	29,63
Válidos Artesano	7	25,93	25,93	25,93
Guías	7	25,93	25,93	25,93
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 15 Servicios turísticos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Dentro de la comuna Dos Mangas las encuestas reflejaron que un 29,63% de servidores turísticos se dedican a brindar servicio de alojamiento a pesar de que dichos establecimientos no sean concurridos por los turistas que visitan la comuna, mientras que un 25,93% prestan el servicio de guianza a personas que visitan la comunidad a su vez de igual forma un 25,93% de ellos se dedican a brindar el servicio de alimentación, y de este servicio por lo general los turistas si suelen optar ocasionalmente.

5. ¿La actividad turística que oferta Dos Mangas se realiza con frecuencia en?

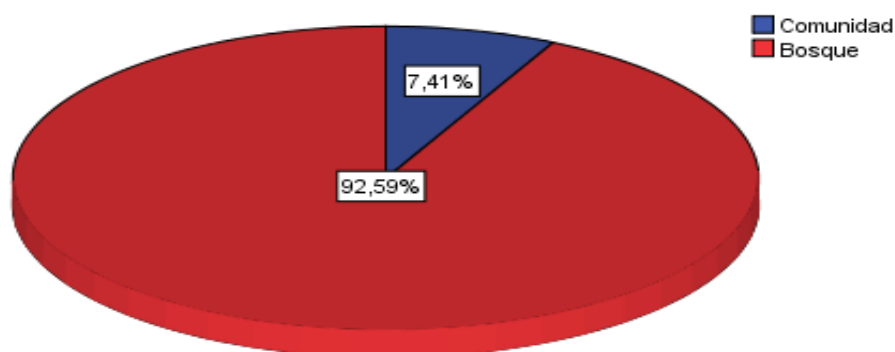
Tabla # 20 Lugar de actividad turística de Dos Mangas

Ítem # 5	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Comunidad	2	7,41	7,41	7,41
Válidos Bosque	25	92,59	92,59	92,59
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 16 Lugar de actividad turística de Dos Mangas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los servidores turísticos encuestados supieron mencionar en un 92,59% que las actividades turísticas ofertadas a los turistas son realizadas mayormente en el bosque, puesto que es su mayor atractivo; mientras que un 7,41% mencionó que se también hay actividades que son realizadas dentro de la comunidad de Dos mangas, como la compra de artesanía local.

6. ¿Según su criterio, cuáles son los recursos turísticos más visitados en la comuna?

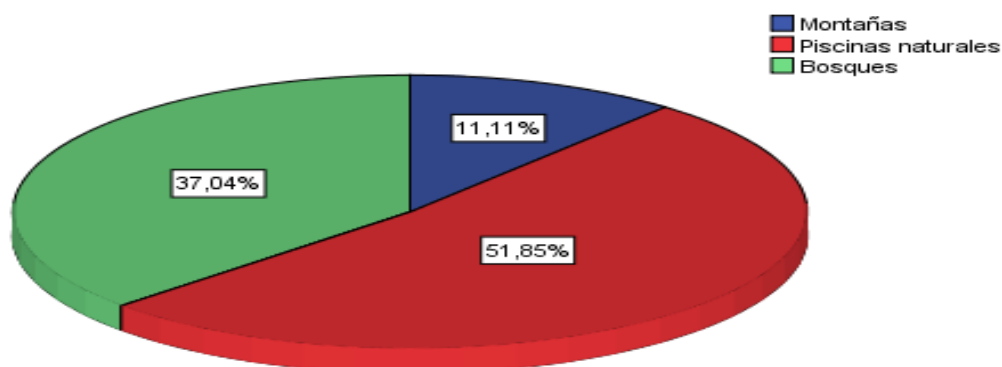
Tabla # 21 Recursos turísticos de la comuna

Ítem # 6	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Montañas	3	11,1	11,1	11,1
Piscinas naturales	14	51,85	51,85	51,85
Bosques	10	37,04	37,04	37,04
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 17 Recursos turísticos de la comuna



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los servidores turísticos consideran en un 51,85% que dentro de las actividades más realizadas en la comuna Dos Mangas por los turistas es visitar las cascadas y las piscinas naturales que están ubicadas dentro del bosque de este lugar, mientras que en un 11,11% mencionaron que hay turistas quienes les gusta la excursión dentro de las montañas que rodean la comuna.

7. ¿Con qué frecuencia, usted recibe turistas en su establecimiento?

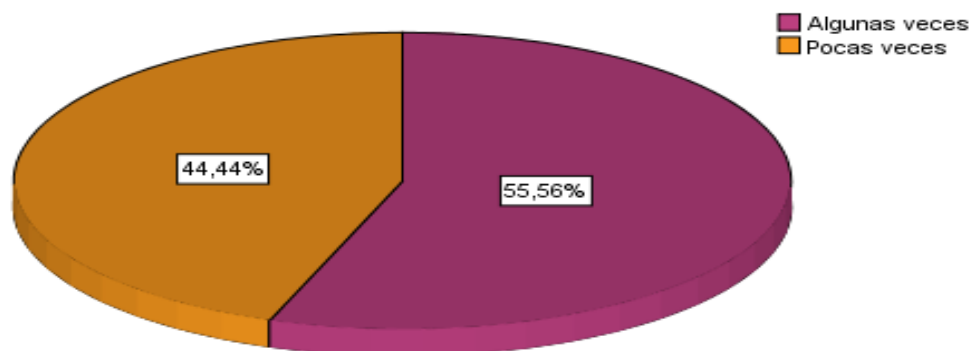
Tabla # 22 Visitas de turistas en los establecimientos

Ítem # 7	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	15	55,56	55,56	55,56
Válidos Pocas veces	12	44,44	44,44	44,44
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 18 Visitas de turistas en los establecimientos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los diferentes servidores turísticos a quienes se les realizó la entrevista mencionaron en un 55,56% que algunas veces reciben turistas en sus establecimientos, que por lo general se da cuando llegan a la comuna grandes grupos de turistas y también en temporada alta, mientras que el 44,44% de ellos supo indicar que pocas veces reciben visitas de turistas en sus establecimientos ya que suelen llegar más turistas de paso a la comuna.

8. ¿Considera usted necesario identificar las características de los turistas que visitan la comuna?

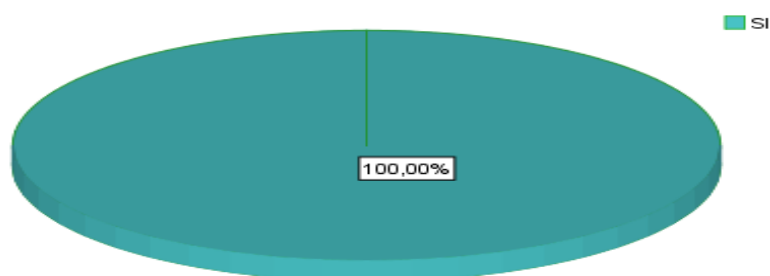
Tabla # 23 Identificación de características de los turistas

Ítem # 8	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 19 Identificación de características de los turistas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Todos los servidores turísticos encuestados en la comuna Dos Mangas en un 100,0% mencionó que es muy importante identificar las características de los turistas, así a su vez se puede brindar un mejor servicio y el paseante llevarse una mejor experiencia en su visita a la comuna.

9. ¿Cree usted que la actividad turística que se desarrolla en la comuna mejora la economía de los habitantes?

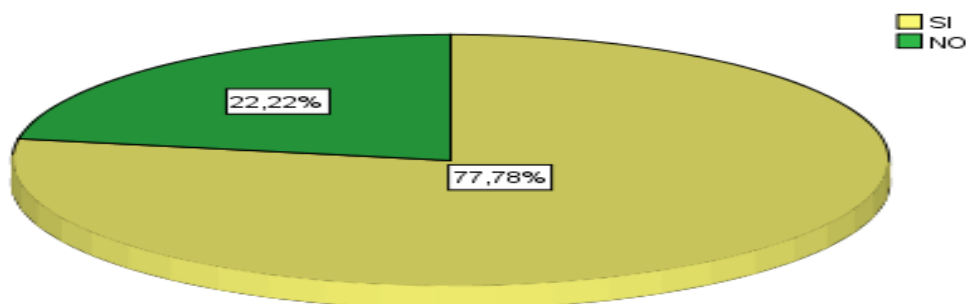
Tabla # 24 Economía de la comuna Dos Mangas

Ítem # 9	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	21	77,78	77,78	77,78
Válidos NO	6	22,22	22,22	22,22
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 20 Economía de la comuna Dos Mangas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los diferentes servidores turísticos en un 77,78% de ellos testificó que la actividad turística ha contribuido mucho al desarrollo económico de los habitantes, puesto que gracias a esto se han abierto plazas de empleo dentro de la comuna en diferentes actividades turísticas, mientras que un 22,22% de ellos mencionó No, que aparte del turismo hay más actividades que se desarrollan dentro de la comuna como lo es la agricultura que ha ayudado a contribuir económicamente a las familias del sector y que no solo se depende del turismo.

10. ¿Estaría usted dispuesto (a) en recibir capacitaciones referentes al campo turístico?

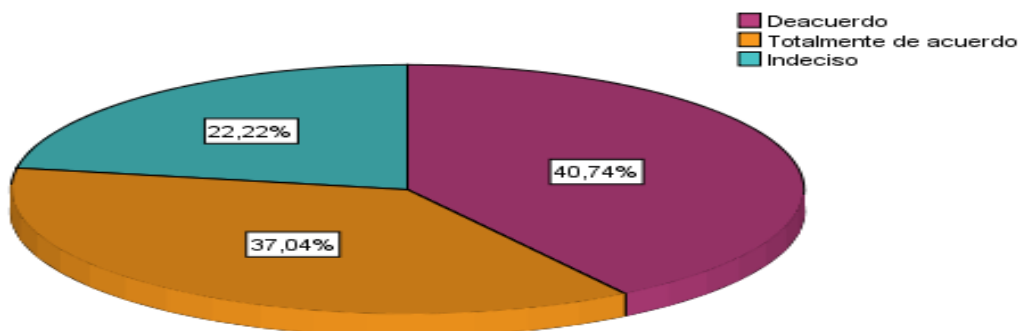
Tabla # 25 Capacitaciones turísticas

Ítem # 10	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	11	40,74	40,74	40,74
Totalmente de acuerdo	10	37,04	37,04	37,04
Indeciso	6	22,22	22,22	22,22
Total	27	100,00	100,00	100,00

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Gráfico # 21 Capacitaciones turísticas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Los servidores turísticos encuestados en un 40,74% indicó estar de acuerdo en recibir capacitaciones constantes en el ámbito turístico, puesto que buscan estar actualizados en conocimientos y brindar mejor su servicio en cada área en la que están realizando su labor turística, mientras que un 22,22% de ellos se encuentra indeciso en recibir capacitaciones puesto a que no cuentan con tiempo disponible como para asistir a capacitaciones constantes.

3.2. Limitaciones

Dentro de las limitaciones que me impidieron de cierta forma llevar a cabo de una manera más eficaz las encuestas, fue el factor clima, ya que varios de los días en los que se levantaron las encuestas, estuvo lloviendo y eso retrasó el trabajo de campo, debido a que se veía afectada la herramienta a emplearse.

Otro limitante fue la disponibilidad de tiempo del turista, porque en los recorridos de ida y vuelta más la permanencia que hacen los turistas dentro de los senderos se lleva un máximo de seis horas, lo que no me permitía encuestar muchos visitantes por día.

En cuanto a la disponibilidad por parte de los turistas, no siempre pude encuestar a todos los grupos que salían del bosque, ya que unos llegaban cansados del recorrido y no se veían predispuesto para ser incomodados con una encuesta. Un limitante más que jugo en contra fue encuentro con turistas extranjeros que no sabían español y por ende no pudieron ser partícipes de las encuestas.

Afectó de igual manera en la realización de las encuestas, la temporada en la que se encuentra la comuna Dos Mangas, debido a que la época de levantamiento de datos correspondió a temporada baja, lo que hizo, que pocos turistas lleguen al destino a realizar las diversas actividades que se ofertan.

3.3.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 realiza una síntesis para integrar los datos más relevantes para la

elaboración de las debidas conclusiones y recomendaciones, y a su vez la prueba de hipótesis que sustenta el proyecto.

Los datos más relevantes que se han obtenido mediante la investigación de campo son: el género de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas con un 50,33% es femenino, la edad corresponde a un 39,54% que fluctúan entre los 25 a 35 años de edad, la procedencia de turistas que visita la comuna Dos Mangas, tiene un alto grado de visitantes locales con un 50,98% que refleja la llegada de turistas locales y nacionales que se dirigen hasta la comuna, su nivel de instrucción en estudios con un 29,08% son bachilleres, el segmento de turista que llega a la comuna es un segmento familiar con un 63,40%, en cuanto a veces que el turista se ha dirigido a la comunidad con un 41,83% solo han visitado el destino por primera vez. Uno de los puntos importantes a considerar fue si el turista da por hecho que la comuna Dos Mangas es un destino turístico a lo que el 85,62% respondió rotundamente que Si, que tiene mucho potencial y es una comunidad rica en recursos turísticos de gran relevancia ante los ojos de los turistas y visitantes.

Entre los servicios más ofertados por los turistas con un 35,29% se estableció el alquiler de caballos, que son utilizados para el recorrido de los dos senderos eco turísticos de la comuna, a su vez el gasto promedio que un turista realiza mediante su estadía en la comuna en un 57,19%, fluctúan entre los \$31 a \$46 en consumos realizados en las diversas actividades dentro de la comunidad. La actividad más realizada por los turistas con un 34,97% es el senderismo, actividad que es realiza mediante caminatas o cabalgatas.

Los turistas en su mayoría con un 89,22% obtienen información a través de las redes sociales; se ha vuelto una herramienta de gran importancia para llegar al turista con actualización de información sobre destinos y atractivos. En un 84,64% de satisfacción, fue el resultado de que cada paseante que visita la comuna Dos Mangas se siente satisfecho de los servicios turísticos que brindan en la misma.

En cuanto a resultados establecidos referente a los servidores turísticos de la comuna Dos Mangas, reflejan 55,56% en su mayoría al género masculino ejerciendo la actividad turística, y generalmente un 51,85% de servidores turísticos cuyo rango de edad es de 36 a 45 años de edad, el 92,59% de ellos solo obtuvieron estudios primarios, no obstante, están capacitándose constantemente en este ámbito; en cuanto a la actividad en la cual se encuentran más involucrados un 29,63% brinda servicios de alojamiento, aunque dicha actividad no tenga mucha acogida por la no pernoctación de los turistas en la comuna, una de las menciones importantes que dijeron los servidores turísticos 92,59% expresó que la actividades ofertadas en la comuna son mayormente realizadas en el bosque, la actividad que consideran los servidores turísticos que es más realizada en un 51,85% es la visita a las cascadas y pozas, no obstante en cuanto a las veces que las personas visitan los diferentes establecimientos de la comuna los servidores en un 55,56% menciono que “algunas veces” son visitados por los turistas y convidados por lo general en temporada alta. En un 100,0% rotundo ellos creen que es importante identificar las características de los turistas porque se brinda un mejor servicio y por ende el turista obtiene una buena experiencia del lugar, el

77,78% afirmó que la actividad turística ha contribuido al sector económico de las diferentes familias cuyos miembros se dedican al turismo, por ende el 40,74% de los servidores dijo estar de acuerdo en recibir las debidas capacitaciones constantes por los diferentes ministerios e instituciones turísticas que deseen brindarles este tipo de ayuda mejorando así su desenvolvimiento en el campo.

Conclusiones

- La comuna Dos Mangas, es un destino cuyo segmento de turistas es familiar, se dirigen mayormente en familia o en grupos mayormente de tres personas, son ecologistas que van en busca de una experiencia muy distinta a la rutina diaria fuera de la ciudad; generalmente son visitantes cuyo placer es conectarse con la naturaleza y sentir la sensación de relax que solo el contacto con el medio puede causar.
- El turista suele escoger el destino precisamente por las condiciones actuales de los recursos turísticos y las actividades realizadas en Dos Mangas, las mismas que se encuentra en buen estado a disponibilidad de los visitantes, y permiten brindar un buen servicio, por lo general son del agrado de excursionistas y visitantes.
- Entre los gustos y preferencia de los turistas, se refleja claramente que la motivación para elegir Dos Mangas es impulsada por los aspectos internos, como el hecho de vivir una experiencia ecológica, relajarse, escapar, descansar y, de los aspectos externos vinculados con elementos cognitivos, como los atractivos del lugar, infraestructura y la publicidad que se hace del destino. El turista que se dirige al lugar se marcha plenamente gustoso de la experiencia vivida en la comuna, porque no solo se trata del servicio, a esto se complementa la hospitalidad de los comuneros que hacen sentir al turista como en casa.

Recomendaciones

De acuerdo a las conclusiones antes expuestas, se pueden exponer las siguientes recomendaciones:

- Considerar el siguiente documento como una herramienta clave, en el cual se encuentra establecido el perfil del turista de la comuna Dos Mangas, y que a su vez sea el eje para nuevos estudios que partan desde estadísticas continuas de visitantes y estudios sobre planificación turística en base al perfil del turista, promoviendo así la diversificación de servicios y combatir la estacionalidad baja muy evidente en ciertos meses del año en la comunidad.
- La comuna Dos Mangas debe gestionar acciones y proyectos con los debidos GAD'S e instituciones públicas y privadas en conjunto con la comunidad, para la adecuación del ornato, infraestructura, señalética, capacitación y promoción de la comuna, que contribuyan al desarrollo turístico.
- Los servidores turísticos de la comuna Dos Mangas, que ya obteniendo un estudio de los gustos y preferencias de los turistas, implementen nuevas actividades y servicios que permitan que el paseante amplíe su motivación y por ende permanezca mayor estancia en el lugar y su grado de satisfacción hacia el destino sea aún mayor.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo, N., Fraiz, J., & Paúl, V. (2012). El Turismo Activo como modalidad turística en expansión. Análisis de la oferta de turismo activo en España. *Contabilidad y Negocios - Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 59-70.
- Barrera, A. (2017). *El perfil del visitante del cantón Patate, Provincia de Tungurahua y su Importancia en el desarrollo de nuevas alternativas turísticas*. Ambato.
- Blanco, R. (2006). El Turismo de naturaleza en España y su Plan de Impulso. *Estudios Turísticos*, 7-38.
- Canavos, J. (1991). *Probabilidad y estadística: Aplicaciones y métodos*. México: Mc Graw Hill.
- Castaño, J., Moreno, A., García, S., & Antonio, C. (2003). Aproximación Psicosocial a la Motivación Turística: Variables implicadas en la elección de Madrid como Destino. *Estudios Turísticos*, 5-41.
- Echeverrú, A. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo*, 48-67.
- Echeverri, L. (2009). *Marketing Práctico. Una visión estratégica de un plan de marketing*. Madrid: StarBook.

- Expósito, E. (Octubre de 2009). *efdeportes*. Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd137/el-turismo-activo-como-complemento-del-sector-turistico.htm>
- García, P. (2010). Turismo Activo y Medio Ambiente: Una implicación necesaria. Aspecto Jurídicos. *Cuadernos de Turismo*, 153-176.
- García-Más, A., & Vicens, P. (1995). Perfil psicológico del turista. *Deporte. recreacion y turismo*, 32-42.
- González, A. (2008). Rasgos caracterizadores del Turismo Activo y Turismo Deportivo e Importancia Económica-Social y Estructural de Nuevas formas emergentes. *Acción Motriz*, 79-98.
- González, A. (2015). *El turismo y su influencia en el desarrollo sociocultural de la comuna Dos Mangas de la parroquia Manglaralto del cantón y provincia de Santa Elena. Propuesta: Diseño y Elaboración de una campaña para promocionar el turismo*. Guayaquil.
- Granero, A. (2004). *Expectativas y vivencias en la actividad físico-deportiva del peregrino. Un antes y un después en el camino de Santiago*. Almería.
- Guerrero, M., Santiago, A., & Bouza, C. (2009). El mercado turístico de Acapulco: Estudio del perfil de los turistas. *REDMARKA UIMA*, 77-100.

- Hernández, A. (2008). El Método Hipotético-Deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: Su influencia en la economía. *Ciencias Económicas*, 183-195.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. México: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Kotler, P. (1998). *Dirección de Marketing*. México: Prentice Hall.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. Pearson Educación.
- Luque, P. (2013). Las Vías Verdes como recurso para las Empresas de Turismo Activo. En *Nuevos Retos para las Empresas de Turismo Activo* (págs. 65-90). Wanceulen Editorial Deportiva S.L.
- McIntosh, R., & Goeldner, C. (1990). *Turismo: Principios, Prácticas, Filosofías*. New York: John Wiley and Sons.
- Ortiz, M. (2016). *Propuesta de un plan de promoción turístico de los senderos: las cascadas y piscinas naturales de la Comuna Dos Mangas en la Parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena*. Guayaquil.
- Pat, L., & Calderón, G. (2012). Características del perfil turístico en un destino emergente, caso de estudio de Ciudad del Carmen, Campeche, México. *Gestión Turística*, 47-70.

- Puig, A. (2006). *Los Nuevos Negocios Turísticos*. Buenos Aires: Valleta Ediciones.
- Reyes, B., & Barrado, D. (2005). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: Marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión . *Cuaderno de Turismo*, 27-43.
- Roque, R. (2008). Ocio y Tiempo libre. Teorías y enfoques conceptuales en Europa Occidental y Estados Unidos de América. *Activate*, 1-45.
- Schnarch, A. (2005). *Desarrollo de Nuevos Productos*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Socatelli, M. (2015). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios, Productos y Destinos Turísticos*. Costa Rica.
- Suárez, M., Manrique, P., & Aguiar, T. (2013). Motivación del turista hacia la práctica de deportes náuticos: Un estudio en el destino turístico de Gran Canaria. *Revista de Análisis Turístico*, 37-48.
- Tandazo, Y., & Portocarrero, M. (2014). *Propuesta para la promoción de la Comuna Dos Mangas, Provincia de Santa Elena como alternativa de desarrollo turístico local*. Guayaquil.
- Trigero, J. (2010). *Turismo Activo sostenible y experiencia óptima en espacios naturales protegidos de Andalucía*. Sevilla: Consejería de Turismo, Comercio y Deporte.

Yumisaca, J., Freire, M., & Peralta, P. (16 de Diciembre de 2014). Análisis Interno del Sector Turístico de Dos Mangas, Provincia de Santa Elena. *INCYT, II(2)*.

Yumisaca, J., Mendoza, E., & Villón, S. (2017). Perfil Sociodemográfico del turista de la Provincia de Santa Elena en Ecuador. Referencia para nuevas propuestas de desarrollo. *Universidad y Sociedad, 52-59*.

ANEXOS

Anexo # 1 Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Metodología	Población
El perfil del turista que visita la Comuna Dos Mangas	¿Cuál es el perfil del turista que visita la Comuna Dos Mangas?	Identificar perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas mediante la aplicación de herramientas metodológicas.	Tipo de investigación	
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Exploratoria	Servidores Turísticos
	¿Cuáles son las características del turista que visita Dos Mangas?	Establecer el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas a través del contacto directo con los implicados.	Método de Investigación	Guías
	¿Qué actividades turísticas atraen a turistas nacionales y extranjeros hacia la comuna Dos Mangas?	Identificar las actividades turísticas que se desarrollan en Dos Mangas.	Deductivo	Autoridades
¿Cuál es el grado de satisfacción del turista que visita Dos Mangas?	Analizar de qué manera el estudio del perfil del turista influye en el desarrollo turístico de la comunidad.		Turistas	

Anexo # 2 Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
PERFIL DEL TURISTA	Conjunto de características sociales, económicas y motivacionales que distinguen a los turistas de un destino con otro. Igualmente identifica las expectativas, servicios consumidos y el grado de satisfacción.	Características sociales, económicas y motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Sociales - Económicas - Motivacionales 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el rango de edad del turista que visita Dos Mangas? - ¿Cuál es el lugar de procedimiento del turista? - ¿Cuánto suele gastar al día durante su estadía en la comuna? - ¿Considera usted que la comuna Dos Mangas es un lugar turístico? - ¿Considera usted necesario identificar las características de los turistas que visitan la comuna? 	Encuesta
		Características de un destino	Imagen del destino	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Se siente usted satisfecho de la visita a la comuna Dos Mangas? 	Encuesta
		Grado de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del turista - Necesidades del turista 	<ul style="list-style-type: none"> - ¿Con qué frecuencia a visitado la comuna Dos Mangas? 	Encuesta

Anexo # 3 Formato de encuestas a turistas.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS DE LA COMUNA DOS
MANGAS**

Objetivo: Determinar las características sociales, económicas y motivacionales de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas mediante la utilización de herramientas metodológicas.

1. **Género:** Masculino -----
Femenino -----
Otros -----
2. **Rango de edad**
15 a 25 años -----
26 a 35 años -----
36 a 45 años -----
46 a 55 años -----
3. **Lugar de procedencia:**
Local -----
Nacionales -----
Extranjeros -----
4. **Instrucción:**
Secundaria ----- Bachiller ----- Pre-grado ----- Post-grado -----
5. **¿Cuándo viaja, usted generalmente lo hace?**
Solo ----- Con amigos ----- En familia -----
6. **¿Con que frecuencia a visitado la comuna Dos Mangas?**
Primera vez ----- Algunas veces ----- Pocas veces -----
7. **¿Considera usted que la comuna Dos Mangas es un lugar turístico?**
Si ----- No -----
8. **¿Qué servicios turísticos usted necesita durante su visita a la comuna?**
Hospedaje ----- Alimentación ----- Servicio de guianza -----
Alquiler de caballos -----
9. **¿Cuánto suele gastar al día durante su estadía en la comuna?**
\$15 a \$30 ----- \$31 a \$46 ----- \$46 a más -----
10. **¿Qué actividades usted practica durante su visita a la comuna?**
Senderismo ----- Avistamiento de aves ----- Cabalgatas -----
Visita a cascadas y pozas ----- Otros -----
11. **¿Qué medios utiliza para informarse sobre destinos turísticos?**
Operadoras turísticas ----- Redes sociales ----- Agencias de viaje -----
12. **¿Se siente usted satisfecho de los servicios recibidos en la comuna Dos Mangas?**
Si ----- No -----

Anexo # 4 Formato de encuestas a servidores turísticos.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SERVIDORES TURÍSTICOS
DE LA COMUNA DOS MANGAS**

Objetivo: Determinar el grado de interés que tienen los servidores turísticos por la actividad turística desarrollada en la comuna.

1. **Género:** Masculino -----
Femenino -----
Otros -----
2. **Rango de edad**
15 a 25 años -----
26 a 35 años -----
36 a 45 años -----
46 a 55 años -----
3. **Nivel de educación**
Primaria -----
Bachiller -----
Pre-grado -----
4. **Actividad turística en la que usted se desempeña actualmente:**
Alimentación ----- Alojamiento ----- Artesano ----- Guía -----
5. **¿La actividad turística que oferta Dos Mangas se realiza con frecuencia en?**
Comunidad ----- Bosque -----
6. **¿Según su criterio, cuáles son los recursos turísticos más visitados en la comuna?**
Montañas ----- Piscinas naturales ----- Bosques -----
7. **¿Con qué frecuencia, usted recibe turistas en su establecimiento?**
Algunas veces ----- Pocas veces -----
8. **¿Considera usted necesario identificar las características de los turistas que visitan la comuna?**
Si ----- No -----
¿Por qué? -----
9. **¿Cree usted que la actividad turística que se desarrolla en la comuna mejora la economía de los habitantes?**
Si ----- No -----
¿Por qué? -----
10. **¿Estaría usted dispuesto (a) en recibir capacitaciones referente al campo turístico?**
De acuerdo ----- Totalmente de acuerdo ----- Indeciso -----

Anexo # 5 Formato de entrevistas a guías turísticos.



**UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GUÍAS DE LA COMUNA
DOS MANGAS**

Objetivo: Conocer la opinión de los guías con respecto a la importancia que tiene la identificación de las características de los turistas que visitan Dos Mangas.

Nombre del entrevistado: -----

Función: -----

Tiempo ejerciendo la profesión en la comuna: -----

1. Considera usted que las personas encargadas de brindar algún servicio turístico deben ser capacitadas constantemente por el Ministerio de Turismo. ¿Por qué?
2. Cree usted que el turismo es una alternativa sustentable para preservar los recursos naturales de la comuna. ¿Por qué?
3. Debido al contacto que usted tiene con los turistas en su función como guía, que actividades turísticas ellos realizan durante su visita. ¿Por qué?
4. Usted cree que es importante conocer los gustos y motivaciones de los turistas que visitan la comuna. ¿Por qué?
5. Según su apreciación, que le hace falta a la comuna Dos Mangas para que genere mayor afluencia turística.

Anexo # 6 Formato de entrevista a autoridades cantonales.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO ENTREVISTA DIRIGIDA A AUTORIDADES CANTONALES

Objetivo: Conocer el punto de vista de las autoridades con respecto a la importancia de la actividad turística en la Provincia.

Nombre del entrevistado: -----

Función: -----

Tiempo ejerciendo la profesión en la comuna: -----

1. Considera usted que la llegada de turistas a la provincia ha favorecido el desarrollo turístico y socioeconómico de las comunidades que la conforman
2. Existen estudios que permitan conocer el perfil del turista que visita la provincia de Santa Elena
3. Cree usted que es importante definir el perfil del turista que visita la provincia
4. ¿Cómo contabiliza su jurisdicción el ingreso de los turistas que se dirigen hacia los diferentes atractivos turísticos que posee la provincia?
5. Para fortalecer la actividad turística en la provincia, considera usted que debe haber un trabajo en conjunto entre los organismos estatales, universidades y el sector privado
6. ¿Cómo se realiza la promoción turística de los atractivos que tiene la provincia?

Anexo # 7 Formato de entrevista a la autoridad comunal.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA AUTORIDAD COMUNAL
(presidente)**

Objetivo: Determinar el grado de interés del presidente comunal por el desarrollo turístico de Dos Mangas.

Nombre del entrevistado: -----

Función: -----

Tiempo ejerciendo la profesión en la comuna: -----

1. Existen estudios que permitan conocer el perfil del turista que visita la comuna Dos Mangas.
2. Cree usted que es importante definir el perfil del turista que visita la comuna.
3. Cree usted que los departamentos técnicos de turismo de los gobiernos cantonales deberían realizar regularmente estudios que permitan conocer los gustos, necesidades y expectativas de los turistas que visitan la provincia de Santa Elena.
4. ¿Cómo contabiliza la comuna de Dos Mangas el ingreso de los turistas que se dirigen hacia los diferentes atractivos turísticos que posee?
5. Para fortalecer la actividad turística de Dos Mangas, considera usted que debe haber un trabajo en conjunto entre los organismos estatales, universidades y el sector privado.
6. ¿Cómo se realiza la promoción turística de los atractivos que tiene Dos Mangas?
7. Considera que el desarrollo de nuevas actividades turísticas favorecería al fortalecimiento de la actividad turística y socioeconómica de Dos Mangas.

Anexo # 8 Carta aval

... cultura, aventura, gastronomía y compras

 Fundada el 07 de Enero de 1938
Acuerdo Ministerial No. 015

CARTA AVAL

A quien interese.-

De mis consideraciones:

Por la presente certifico, que nuestra organización COMUNA DOS MANGAS, apoya al desarrollo de la tesis "Perfil del turista en aporte al turismo activo de la comuna Dos Mangas, Provincia de Santa Elena, año 2018", llevado a cabo por la egresada en la carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, Srta. Denisse Joselin Ramírez Orrala, realizando su tesis con responsabilidad, honestidad y puntualidad.

Como representante legal de la Comuna Dos Mangas, confiero la autorización para hacer usos de la información proporcionada por la entidad para los fines pertinentes a la elaboración y publicación de la tesis.

Lo que permite autorizar a las interesadas dar uso del presente documento según estime conveniente.

Atentamente,



Sr. Ángel Merchán Chiquito
PRESIDENTE COMUNA DOS MANGAS
CC: 0909327371

Comuna_dosmangas@hotmail.com
Telefono: # 0967095610
Dos Mangas - Manglaralto - Santa Elena - Ecuador

Anexo # 9 Presupuesto del proyecto

RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS			
N°	DENOMINACION	COSTO UNITARIO	TOTAL
2	Papel	\$ 5,00	\$ 10,00
5	Lápices	\$ 0,50	\$ 2,50
8	Esferográficos	\$ 0,50	\$ 4,00
6	Carpetas	\$ 1,00	\$ 6,00
TOTAL			\$ 22,50
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS			
N°	DENOMINACION	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Equipo de computo	\$ 700,00	\$ 700,00
1	Teléfono	\$ 40,00	\$ 40,00
	Movilización	\$ 60,00	\$ 60,00
	Impresión del documento	\$ 40,00	\$ 40,00
TOTAL			\$ 840,00

PRESUPUESTO GENERAL

RECURSOS	Materiales y Suministros	\$ 22,50
	Tecnológicos y Técnicos	\$ 840,00
	TOTAL	\$ 862,50

Anexo # 10 Trabajo de campo

Fotografía # 1



Fuente: Entrevista realizada al técnico en turismo Sr. Adrián Yagual de Emuturismo.
Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Fotografía # 2



Fuente: Entrevista realizada al señor Alfredo Merchán, presidente de la comuna Dos Mangas.
Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Fotografía # 3



Fuente: Entrevista realizada a guías locales.
Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Fotografía # 4



Fuente: Entrevista realizada a guías locales.
Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Fotografía # 7



Fuente: Turistas extranjeros visitando la comuna Dos Mangas.

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)

Fotografía # 8



Fuente: Turistas nacionales haciendo uso del servicio de cabalgatas.

Elaborado por: Ramírez, D. (2018)