



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

TEMA DEL ENSAYO

**“ SERVICIOS TURÍSTICOS: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS OFERTADOS EN LA COMUNIDAD LA RINCONADA.”**

COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXÁMEN COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA:

RIVERA SÁNCHEZ JACINTA LUPE

PROFESOR GUÍA:

ING. JESSICA SORAYA. LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2023

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de profesor guía titulado, "SERVICIOS TURÍSTICOS: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS EN LA COMUNIDAD LA RINCONADA", elaborado por Srta. Jacinta Lupe Rivera Sánchez, de la carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la facultad Ciencias Administrativa de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente



ING. JESSICA SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente ensayo “ **SERVICIOS TURÍSTICOS: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFERTADOS EN LA COMUNIDAD LA RINCONADA**” elaborado por Srta. JACINTA LUPE RIVERA SÁNCHEZ la misma que declara que los datos, análisis, resultados que constan en este trabajo son netamente de elaboración propia que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de los derechos autorales.

Declaro que una vez aprobado dicho trabajo sea otorgado a la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener derechos autorales correspondiente, convirtiéndose exclusivamente en propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Rivera Sánchez Jacinta Lupe

C.I: 0928615764

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a Dios por la oportunidad de vida a mi familia por su apoyo incondicional durante todo este proceso a cada uno los docentes de la carrera de turismo que aportaron con sus conocimientos y enseñanzas.

Rivera Sánchez Jacinta Lupe

DEDICATORIA

El agradecimiento a Dios por la oportunidad de vida a mis padres por sus enseñanzas en valores, a mi esposo Carlos Chilan, a mis hijas Abril y Emma Chilan Rivera quienes son el motor principal de superación para continuar con mis estudios y por ende a los docentes por cada una de las materias impartidas durante todo este proceso.

Rivera Sánchez Jacinta Lupe

TRIBUNAL DE GRADO

Leda. Maria F. Alejandro Lindao, MBA
**DECANA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**




Leda. Tannia Aguirre Suárez, MSc
**DIRECTORA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



Ing. Jessica S. Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR



Lcdo. Arnaldo E. Mendoza Tarabó, PhD
DOCENTE ESPECIALISTA



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

ÍNDICE GENERAL

Aprobación del profesor guía.....	I
Declaratoria de responsabilidad	I
Agradecimiento	III
Dedicatoria	IV
Tribunal de grado	V
Índice de tablas.....	VI
Índice de ilustraciones.....	VII
Resumen.....	VIII
Abstract	IX
Introducción	XV
Capítulo I.....	1
Marco teórico	1
1. Estado del arte.....	1
2. Desarrollo de teorías y conceptos	4
Capítulo II	13
Materiales y métodos	13
2.1 Tipo de investigación	13
2.2 Método de investigación	13
2.3 Tipo de muestreo	14
2.4 Diseño de recolección de datos	15
Capítulo III.....	17
1. Análisis e interpretación de resultados dueños/gerentes.....	17
2. Análisis e interpretación de resultados a turistas	33
Conclusiones	52
Recomendaciones.....	54
Referencia	55
Anexos	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Edad de los dueños/gerentes	17
Tabla 2. Género de los dueños/gerentes.....	18
Tabla 3. Educación de los dueños/gerentes.....	19
Tabla 4. ¿Cuántos años aproximadamente tiene ofertando servicios turísticos? ..	20
Tabla 5. ¿Qué tipo de turistas recibe su establecimiento turístico?	21
Tabla 6. ¿Cuántos clientes aproximadamente ingresan a su establecimiento en una semana?	22
Tabla 7. ¿Conoce que son servicios turísticos?.....	23
Tabla 8. ¿Qué tipo de servicios turísticos oferta?	24
Tabla 9. ¿Aproximadamente cuantos serían su ingreso semanal en su establecimiento?.....	25
Tabla 10. ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?.....	26
Tabla 11. ¿Qué medios utiliza para la oferta de su servicio o producto turístico? ..	27
Tabla 12. ¿Cómo considera usted que está prestando el servicio turístico?	28
Tabla 13. ¿Considera usted que su personal está capacitado para ofertar los servicios turísticos?	29
Tabla 14. Si su respuesta es sí, ¿En qué área ha recibido capacitaciones?	30
Tabla 15. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?	31
Tabla 16. ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?	32
Tabla 17. Edad de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.	33

Tabla 18. Género de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	34
Tabla 19. Educación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	35
Tabla 20. Procedencia de los visitantes a la comunidad de La Rinconada	36
Tabla 21. Ingresos Económicos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada	37
Tabla 22. Estado civil de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	38
Tabla 23. Ocupación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada	39
Tabla 24. Con quiénes viaja los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	40
Tabla 25. ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos?	41
Tabla 26. ¿Conoce de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada?.....	42
Tabla 27. ¿Con qué frecuencia visita usted este lugar?	43
Tabla 28. ¿Qué servicios turísticos ha consumido en esta localidad?.....	44
Tabla 29. ¿Cómo considera el servicio de los prestadores de servicios turísticos en esta comunidad?	45
Tabla 30. ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad?	46
Tabla 31. Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, responda que servicios turísticos recomendaría que se implementaran.	47
Tabla 32. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?.....	48
Tabla 33. ¿Por qué medios usted se enteró de este lugar turístico?.....	49

Tabla 34. ¿Se siente satisfecho con la atención prestada de los servicios turísticos?	50
Tabla 35. ¿Considera usted qué tan importante es la implementación de técnicas de atención al cliente?	51

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Edad de los dueños/gerentes	17
Ilustración 2. Género de los dueños/gerentes	18
Ilustración 3. Educación de los dueños/gerentes	19
Ilustración 4. ¿Cuántos años aproximadamente tiene ofertando servicios turísticos?	20
Ilustración 5. ¿Qué tipo de turistas recibe su establecimiento turístico?	21
Ilustración 6. ¿Cuántos clientes aproximadamente ingresan a su establecimiento en una semana?	22
Ilustración 7. ¿Conoce que son servicios turísticos?	23
Ilustración 8. ¿Qué tipo de servicios turísticos oferta?	24
Ilustración 9. ¿Aproximadamente cuantos serían su ingreso semanal en su establecimiento?	25
Ilustración 10. ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?	26
Ilustración 11. ¿Qué medios utiliza para la oferta de su servicio o producto turístico?	27
Ilustración 12. ¿Cómo considera usted que está prestando el servicio turístico?	28

Ilustración 13. ¿Considera usted que su personal está capacitado para ofertar los servicios turísticos?	29
Ilustración 14. Si su respuesta es sí, ¿En qué área ha recibido capacitaciones? ...	30
Ilustración 15. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?	31
Ilustración 16. ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?	32
Ilustración 17. Edad de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.	33
Ilustración 18. Género de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.	34
Ilustración 19. Educación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.	35
Ilustración 20. Procedencia de los visitantes a la comunidad de La Rinconada. ...	36
Ilustración 21. Ingresos Económicos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	37
Ilustración 22. Estado civil de los visitantes a la comunidad de La Rinconada....	38
Ilustración 23. Ocupación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.	39
Ilustración 24. Con quienes viaja de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.....	40
Ilustración 25. ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos?	41
Ilustración 26. ¿Conoce de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada?	42
Ilustración 27. ¿Con que frecuencia visita usted este lugar?	43
Ilustración 28. ¿Qué servicios turísticos ha consumido en esta localidad?.....	44

Ilustración 29. ¿Cómo considera el servicio de los prestadores de servicios turísticos en esta comunidad?	45
Ilustración 30. ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad?	46
Ilustración 31. Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, responda que servicios turísticos recomendaría que se implementaran.	47
Ilustración 32. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?	48
Ilustración 33. ¿Por qué medios usted se enteró de este lugar turístico?	49
Ilustración 34. ¿Se siente satisfecho con la atención prestada de los servicios turísticos?	50
Ilustración 35. ¿Considera usted qué tan importante es la implementación de técnicas de atención al cliente?	51

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Componentes del sistema turístico	9
Cuadro 2. Población y fuente	15
Cuadro 3. Población y muestra	16

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A . Matriz de consistencia	58
Anexo B. Matriz de operacionalización.....	59
Anexo C. Encuesta realizada a los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada.....	60
Anexo D. Encuesta realizada a los dueños/gerentes de los prestadores de servicios turístico en la comunidad de La Rinconada.	63
Anexo E. Fotografías de las encuestas y entrevista realizada a prestadores de servicios turísticos y visitante.	66



**“ SERVICIOS TURÍSTICOS: ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS
TURÍSTICOS OFERTADOS EN LA COMUNIDAD LA RINCONADA.”**

AUTOR:

Rivera Sánchez Jacinta Lupe

TUTORA

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

RESUMEN

En este ensayo se pretende realizar un análisis de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada, en primera instancia se realiza una identificación de los servicios, luego se determina el grado de satisfacción de los visitantes con relación a sus servicios y por último se identifica el perfil del visitante que ingresa a esta comunidad. Mediante la aplicación de encuestas a visitantes y prestadores de servicios turísticos, utilizando la investigación exploratoria con el método no probabilístico, por criterio o juicio. Como conclusión se obtiene que la Comunidad de La Rinconada posee 3 lugares de restauración, 3 de alojamiento, 1 kiosko de venta de cocteles, los visitantes están satisfechos con el servicio prestados y se tiene un análisis de manera parcial del perfil del turista en vista de que por la pandemia del covid-19 solo se pudo aplicar la encuesta a 40 visitantes en la comunidad de La Rinconada.

Palabras Claves: Servicios turísticos, visitante, comunidad de La Rinconada.



**“TOURIST SERVICES: ANALYSIS OF THE TOURIST SERVICES
OFFERED IN THE LA RINCONADA COMMUNITY.”**

AUTHOR:

Rivera Sánchez Jacinta Lupe

ADVISOR

Ing. Jessica Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

ABSTRACT

In this essay it is intended to carry out an analysis of the tourist services offered by the community of La Rinconada, in the first instance an identification of the services is carried out, then the degree of satisfaction of the visitors in relation to their services is determined and finally identifies the profile of the visitor who enters this community. Through the application of surveys to visitors and tourism service providers, using exploratory research with the non-probabilistic method by criteria or judgment. As a conclusion it is obtained that the community of La Rinconada has 3 places of restoration, 3 of accommodation, 1 kiosk for the sale of cocktails, visitors are satisfied with the service provided and there is a partial analysis of the tourist profile in view of that due to the covid-19 pandemic, the survey could only be applied to 40 visitors in the community of La Rinconada.

Keywords: Tourist services, visitor, community of La Rinconada.

INTRODUCCIÓN

El mundo se ha visto afectado debido a la pandemia del Covid-19, han tenido que hacer cambios muy drástico, en varios casos los empresarios de los diferentes sectores económicos, comerciales han tenido que cerrar sus empresas, así también como en el área turística, sin embargo, con el paso de los meses en algunos de los países han optado por implementar estrategias, regulaciones, normativas y protocolos con la finalidad de seguir con sus labores de trabajo en algunos casos bajo la modalidad en línea, ya que la pandemia continua con diferentes cepas.

(Coba , 2020)Según el estudio Comportamiento de viajes de turismo interno pre Covid-19 y bajo la nueva normalidad, en el que participaron el Ministerio de Turismo y 13 universidades del país. Uno de los primeros datos que arroja el estudio es que el 54% de un total de 8.329 encuestados dice que está dispuesto a viajar internamente a partir de 2021 y el 15% de los encuestados no ha hecho planes para salidas a largo plazo el 40% de los encuestados dice que permanecerá una noche fuera de casa, mientras que el 33% se hospedará entre dos y cuatro noches. Además, mencionan que la existencia y el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad principal motivación para hacer turismo interno.

Para Álvarez (2017) ‘‘Los servicios turísticos comprenden el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores’’.

Por tal motivo la importancia radica en que mediante el análisis de los servicios turísticos que se ofertan en esta comunidad, este permita mejorar la atención al cliente tratando de satisfacer sus necesidades, además de mejorar la economía en este sector, a su vez que generen algún tipo de motivación en sus moradores para que opten por implementar nuevos emprendimientos y tratar de cubrir las necesidades de la demanda no solo los fines de semana sino más bien durante todo el año.

Cabe mencionar que para el presente trabajo de investigación se tiene como objetivo general analizar los servicios turísticos ofertados en la comunidad de La Rinconada, además se considera los siguientes objetivos específicos para el cumplimiento del mismo:

- Identificación de los servicios turísticos que se ofertan en la comunidad de La Rinconada.
- Determinar el grado de satisfacción de los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada con relación a los servicios turísticos.
- Identificar el perfil del visitante que ingresa a la comunidad de La Rinconada.

Este trabajo está dividido en tres capítulos, en el primer capítulo se menciona al marco teórico se realiza una revisión bibliográfica de teorías y conceptos relacionada con el tema y esta a su vez fomenta a dicha investigación, en el segundo capítulo se realiza la metodología con la que se ha considerado desarrollarla bajo la investigación exploratoria, con la metodología cualitativa por el método no

probabilístico por criterio o juicio, ya que cuando se realizó dicha investigación se estaba pasando por un periodo crítico con la pandemia del Covid-19, dicho virus que afectó a nivel mundial; en el tercer capítulo se muestra el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta realizada a lo dueño y gerente de los establecimientos de servicios turístico y la encuesta aplicada a los turista que visitan esta localidad, por ultimo se tiene las conclusiones, recomendaciones y anexos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. Estado del arte

En el presente documento del Análisis de los servicios turísticos ofertados en la comunidad La Rinconada, es necesario algunos antecedentes relacionados al tema de indagación realizados en Ecuador y otros países, facilitando la comprensión de la investigación.

Según Armijos, Bustamante, Calle & Iñiguez, (2019) en la investigación realizada de la Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas del sitio Playa Bajo alto, Cantón El Guabo, El Oro, cuyo objetivo general fue diagnosticar el grado de satisfacción del cliente por la prestación de servicio de alimentos y bebidas. La metodológica que se utilizó fue una encuesta en escala Likert que se aplicó a la población económicamente activa de los habitantes de la provincia de El Oro. Los resultados permitieron reconocer sin duda alguna a la playa Bajo alto, como un atractivo reconocido a nivel nacional.

Por ello el servicio y la percepción que los turistas poseen de este atractivo se consideran de suma importancia para la rentabilidad del sector, además, se determinó que son muy pocos los establecimientos de servicios y bebidas que cumplen con las condiciones óptimas, mientras que otras no cumplen con las expectativas.

En el trabajo del Análisis de calidad del servicio de alojamiento del turismo comunitario, caso comunidad San Jacinto de Santay, según Ruiz (2017) esta investigación tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio de alojamiento comunitario y en el diseño de un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio en las casas de alojamiento comunitario, utilizando la investigación cualitativa que estuvo encaminada a determinar la parte subjetiva y objetiva del huésped, además de una investigación cuantitativa que se llevó a cabo con información recaudada por medio de encuestas y entrevistas, del cual se determinó que existe un gran potencial de turistas que ingresan en feriado y fines de semanas, pero solo un pequeño número de visitantes se hospedó en las casas de alojamiento comunitario debido a las falencias por el déficit de atención del personal hacia el cliente, para esto se propuso un plan de capacitación para mejorar la calidad de servicio de alojamiento comunitario.

En el trabajo de la Evaluación de las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos, parroquia La Esperanza de Ibarra según Hidalgo (2018) la investigación tuvo como objetivo evaluar las condiciones de calidad en la prestación de servicios turísticos; para diseñar estrategias de mejora de calidad en los emprendimientos que brindan estos servicios. La metodología utilizada estuvo basada en parámetros que evaluó el MINTUR y también de proyectos comunitarios que tienen características similares al área de estudio. El uso de métodos de investigación adecuados como el analítico sintético y el histórico lógico; técnicas como: entrevistas, encuestas para evaluar la percepción de calidad de los clientes que adquieren los servicios de alojamiento y alimentación en el área de estudio.

Como resultado se establecieron estrategias para mejorar la calidad de los emprendimientos que brindan servicios turísticos en la parroquia La Esperanza teniendo en cuenta las sugerencias de los consumidores y la realidad situacional del objeto de estudio.

Según Monsalve Castro & Hernández Rueda (2015) en el trabajo de Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga,(Colombia) pudieron identificar aspectos de gestión que inciden en la calidad del servicio como: la fidelización, la capacitación al talento humano, la innovación, la tecnología, la promesa de venta y la promoción. La investigación fue realizada de tipo descriptivo, dada la necesidad de iniciar en la búsqueda de características particulares del tema en el sector hotelero. Como resultado se obtuvo que, de las variables identificadas en el estudio, permitirán el desarrollo de estrategias de mejora en el servicio de establecimientos hoteleros.

Según Karla Fernanda & Bravo Medina (2019) de la investigación realizada del Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha (Perú), donde se obtuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción que visitan este destino.

La técnica que se empleó fue la encuesta, que permitió recopilar información por medio de un cuestionario, los datos se obtienen a partir de la realización de un conjunto de preguntas dirigidas a turistas nacionales y extranjeros sobre la calidad de

los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas, se concluye que, respecto a la atención del personal brindada dentro de los establecimientos turísticos, la mayoría de turistas lo calificó como “regular”, lo que significa que el personal tiene que mejorar el trato, la cortesía y la disponibilidad de respuesta a la exigencia e interés del turista.

Según Ortega, Rodríguez, & Lévy-Mangin (2008) del trabajo de Percepción de los servicios de apoyo en el sector hotelero, un análisis internacional, este estudio permitió explorar la importancia de los servicios de apoyo en los establecimientos hoteleros a partir de los datos obtenidos en encuestas realizadas a los turistas de cinco países. El estudio muestra que algunos servicios de apoyo son muy importantes para los clientes de los hoteles existiendo diferencias significativas entre los mismos. Los tres tipos formados están asociados con las nacionalidades de los turistas, así como la importancia que atribuyen a cada uno de los servicios de apoyo. La investigación descansa en dos amplias encuestas diseñadas por dos de los autores de este trabajo para dar respuesta a las necesidades de información sobre el sector hotelero.

2. Desarrollo de teorías y conceptos

El turismo concierne a las actividades que realizan las personas durante sus viajes o la pernoctación en un lugar diferente a su residencia, con sus propios recursos económicos, el mismo que puede realizarlo de una forma local, nacional o internacional, utilizando a la vez diferentes servicios como; alimentación, transporte, alojamiento, servicios de entretenimiento.

Cabe mencionar que el turismo genera una parte importante de ingresos para dichas localidades donde se desarrolla, mejorando la calidad de vida de estos sectores, además según OMT (2019) menciona que el “PIB mundial de 2018 = +3,6%”.

Según Acerenza (2006) “El turismo es un fenómeno social que surge como consecuencia del grado de desarrollo que, con el transcurso del tiempo, ha ido adquiriendo la humanidad. Tiene su origen en la industrialización progresiva, las aglomeraciones urbanas y la psicología del vivir cotidiano. Su evolución se ha visto ampliamente favorecida por el desarrollo de las comunicaciones y el transporte, el aumento del nivel de vida de la sociedad, la disponibilidad de tiempo libre, y la conquista paulatina de las vacaciones pagadas”.

Según La Universidad Ecotec (2018) “los servicios turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos”.

Para Cavassa (2017) “El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores”.

Según Mintur (2018) “el recurso turístico es un elemento natural o cultural que puede motivar el desplazamiento, pero no se encuentra todavía incorporados en la dinámica turística, ni cuenta con ningún tipo de infraestructura de apoyo”.

Según Mintur (2018) “el atractivo turístico es el resultado de un registro valorado que, por sus atributos naturales, culturales y oportunidades para la operación constituyen parte del patrimonio turístico. Es un elemento base para la gestión, planificación, ejecución y evaluación turística del territorio”.

Según la Ley de turismo (2014) en el capítulo II de las actividades turísticas y de quienes las ejercen: en el art. 5.- “Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables”.

Según UNWTO (2019) "El turismo gastronómico es un tipo de actividad turística que se caracteriza por el hecho de que la experiencia del visitante cuando viaja está vinculada con la comida y con productos y actividades afines. Además de experiencias gastronómicas auténticas, tradicionales y/o innovadoras".

Según Mendoza (2020) a nivel mundial se vio afectado debido a la pandemia que perturbo a diferentes sectores entre esos al turismo, en Ecuador se decretó un estado de emergencia sanitaria debido a la propagación del virus del COVID-19, el mismo que generó una paralización de todas las actividades y por supuesto cambiando la modalidad de vida en su mayoría, debido a esto se vio la necesidad de realizarse un estudio del comportamiento del turismo en la provincia de Santa Elena dada a la nueva normalidad generada por la afección del virus COVID-19.

Para Mendoza (2020) mediante este estudio se pretendió evidenciar el comportamiento del turista nacional antes y después de la pandemia, analizando sus gustos, preferencias, motivación en el desplazamiento del viaje. Dando como resultados que de 5 de cada 10 personas tienen planificado realizar sus viajes a partir del año 2021, el 46% menciona que su destino sería la sierra, con familiares y amigos, teniendo un ingreso de \$400 a \$1000 dólares, para esto es necesario la aplicación correcta del protocolo de bioseguridad.

Según Mintur (2018) del Reglamento turístico de alimentos y bebidas. Capítulo I art. 14.- De su clasificación. – Los establecimientos turísticos de alimentos y bebidas se clasificarán en: Cafetería, Bar, Restaurante, Discoteca, Establecimiento móvil, Plazas de comida, Servicio de Catering.

Según Mintur (2016) del Reglamento de alojamiento turístico. Capítulo III de la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento Turístico art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura: Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en: Hotel H, Hostal HS, Hostería HT, Hacienda Turística HA, Lodge L, Resort RS, Refugio RF, Campamento Turístico CT, Casa de Huéspedes CH.

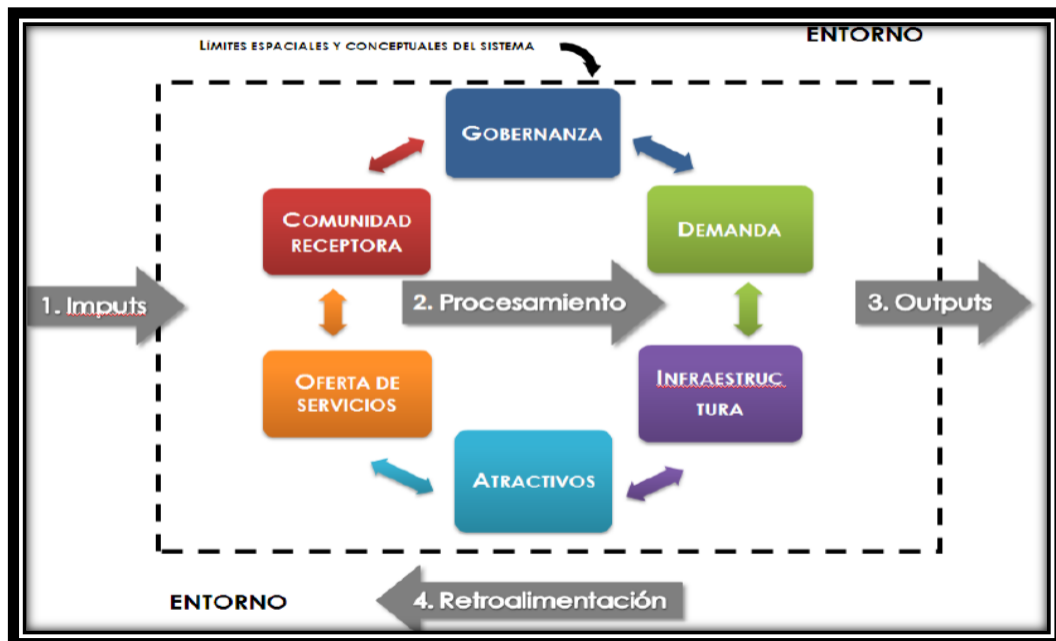
La comunidad de La Rinconada es considerada como un lugar turístico para personas que deseen disfrutar de naturaleza, además los visitantes pueden relajarse, aquí existen lugares de hospedajes, restaurantes, además de tener una playa ideal para la práctica del surf y realizar la pesca deportiva. Según Bravo (2018) considera principales sitios de alojamiento del lugar, el Hotel Cerro Lobo ubicado en la entrada de La Rinconada en la carretera E15 y el hotel La Rinco ubicado en la vía de acceso a la Rinconada, con relación a los restaurantes cabaña La Rinco y Restaurante Vista al Mar además de ofertar servicio de bar.

Según el Manual del diagnóstico turístico local, Guía para planificadores (2009) hace mención a la estructura del sistema turístico el mismo que está compuesto por seis elementos a los que consideró como subsistemas que agrupan a todos los actores sociales del turismo, como los atractivos, servicios turísticos y básicos que son necesarios para el funcionamiento de la actividad turística.

Cabe mencionar que en el manual la estructura del sistema turístico que ha sido adaptado a los componentes originales que menciona (Ricaurte, 2009), para actualizarlos con las nuevas tendencias de desarrollo de la actividad y con base en

los parámetros de la Organización Mundial de Turismo, la Ley de turismo del Ecuador y el PLANDETUR 2020.

Cuadro 1. Componentes del sistema turístico



Fuente: Ricaurte Carla. Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores.

Elaborado por: Escuela superior Politécnica del Litoral (ESPOL). 2009. Guayaquil.

Componentes del sistema turístico

De los componentes del sistema turístico a continuación se mencionarán cada uno de ellos, de acuerdo a lo que señalado por Ricaurte (2009).

Gobernanza. - “Es el subsistema regulador, se encarga de dirigir a la actividad turística y está compuesto por las organizaciones públicas, privadas y no gubernamentales que toman decisiones o de alguna manera inciden en el desarrollo turístico. Se incluyen además los documentos normativos como leyes, políticas, regulaciones, planes y proyectos que cumplen la misma función”.

En la comunidad de La Rinconada se articulan a las diferentes normativas, requisitos y permisos que son necesarios para el funcionamiento de los prestadores de servicios turísticos, no solo en esta localidad si no a nivel provincial, que son reguladas por el Gobierno autónomo descentralizado de Santa Elena y el Ministerio de Turismo.

Demanda. - “Su función es hacer uso de los espacios, servicios y atracciones turísticas a la vez que inyecta divisas en el destino y mantiene la dinámica del sistema. La demanda está compuesta por los visitantes, que, según la OMT, dependiendo de su origen pueden ser internacionales o internos. La demanda de un destino también puede caracterizarse en real, potencial o futura”.

Existe una demanda nacional y extranjera que está motivado al consumo de los servicios de restauración, alojamiento y por supuesto a la naturaleza, relación y tranquilidad que brinda esta comunidad a sus visitantes, no solo en temporadas, más bien a lo largo de todo el año.

Comunidad receptora. - “De acuerdo con la modalidad de gestión turística del territorio puede tener mayor o menor participación en el desarrollo. La comunidad receptora puede ser caracterizada por su nivel de participación en la dirección del sistema (en ese caso formaría parte de la superestructura) o por su intervención en la actividad turística a través de empleos directos, indirectos e inducidos”.

La comunidad de La Rinconada, es uno de los lugares más pequeño con pocos habitantes en la provincia de Santa Elena, su organización está dirigida por una directiva que se elige cada año y ellos son los encargados de gestionar proyectos y

eventos que vallan o estén relacionados con el desarrollo de dicha localidad, cabe mencionar que posee un excelente paisaje, su gente es amigable, hospitalaria, son pocas las personas que se dedican a la actividad de servicios turísticos los mismo que trabajan con familiares y amigos.

Atractivos. - ‘‘Se los considera como el origen del sistema turístico ya que territorialmente, el sistema se genera alrededor de estos. Los atractivos pueden ser naturales o culturales y pueden ser jerarquizados de acuerdo a su capacidad de generar una demanda o de acuerdo a su potencialidad de desarrollo’’.

Se puede considerar entre sus atractivos turístico de esta comunidad a la playa, aunque es rocosa es ideal para la práctica del surf, el paisaje que se muestra en cada atardecer, la observación de las ballenas jorobadas en épocas de junio a septiembre ya que realizan sus acrobacias muy cerca de la playa, disfrutar de la gastronomía con productos frescos del mar y en frente de una excelente vista al mar acompañado de un coctel, la tranquilidad que se aprecia del lugar.

Oferta de servicios. - ‘‘Incluye a los servicios propiamente turísticos como la alimentación, alojamiento, esparcimiento y otros, cuya función es facilitar y extender la estadía del visitante. También se incluye la oferta de actividades turísticas que tiene un destino. Este subsistema puede caracterizarse a través de inventarios o catastros que aglutinan a todas las empresas e instalaciones de carácter turístico de un lugar determinado’’.

Esta comunidad oferta servicios de alimentación con 4 restaurantes en el centro del pueblo, 1 kiosko de venta de cocteles y 3 lugares de alojamiento, además en épocas

de avistamiento de ballenas jorobadas algunos de los pescadores de la comunidad realizan esta actividad, cuenta con un sendero de ciclismo, práctica de la pesca deportiva, surf y de longboard.

Infraestructura. - “Su función es sostener la producción, es decir apoyar a la oferta de servicios, por eso es considerado un elemento del sistema. Se incluyen servicios básicos como agua potable, energía eléctrica y alcantarillado, pero también servicios de salud y gasolineras. Aquí se identifican además los servicios de transporte, vías y terminales que permiten la llegada de la demanda y su traslado desde y hacia otros espacios turísticos”.

La Rinconada posee una carretera con asfaltado en buenas condiciones, servicio de agua potable, servicio de energía eléctrica, alumbrado público al ingreso a la comunidad y en el centro de la misma, recolección de basura, baño público, no posee alcantarillado, poco espacio de parqueo, sin embargo, es muy visitado por turistas nacionales y extranjeros.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

2.1.1 La investigación exploratoria

Según Sampieri (2014) “La investigación exploratoria permite indagar un tema o problema que no ha sido abordado, con la finalidad de familiarizarlo, permitiendo identificar conceptos, variables y su relación entre sí, además sirve para desarrollar métodos a utilizar estableciendo prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables”.

La presente indagación se realizó mediante la investigación exploratoria, por medio de la encuesta, con la recolección de información, datos que se destacan en los componentes del sistema turístico gobernanza, demanda, comunidad receptora, atractivos, oferta de servicios y la infraestructura de la comunidad de La Rinconada para luego realizar el respectivo análisis de los mismos.

2.2 Método de investigación

2.2.1 Método cualitativo

Para Neill & Cortez (2018) “El método cualitativo permite recoger descripciones a través de la aplicación de técnicas e instrumentos como observación y la entrevista, a fin de obtener información en forma de narraciones, grabaciones, notas de campo, registros escritos, transcripciones de audio y video, fotografía entre

otros''. En el presente documento se utilizó el método de investigación cualitativo el cual permitió obtener un mejor entendimiento del análisis de los servicios turísticos que se ofertan en la comunidad de La Rinconada, por medio de la encuesta realizada a visitantes y prestadores de servicios.

2.3 Tipo de muestreo

2.3.1 Por criterio o juicio

Según Fernández (2004) ‘‘el método no probabilístico se utiliza en estudios exploratorios o intencionales, en los cuales no es necesario proyectar los resultados. En estos casos se obtiene información con el rigor necesario y con un coste reducido, los cuales pueden ser totalmente válidos siempre que se utilicen adecuadamente y se asuman sus limitaciones’’.

Según Fernández (2004) ‘‘el muestreo por criterio se basa en el criterio o juicio del investigador para seleccionar unidades muestrales representativas. La experiencia y conocimiento del investigador sirve de base para determinar el criterio a seguir en la selección muestral, se utiliza en estudios experimentales o de prueba’’.

Para esta investigación se consideró el tipo de muestreo no probabilístico por criterio o juicio, razón que actualmente se encuentra Ecuador y a nivel mundial la pandemia del covid-19 y sus diferentes variantes, la misma que no permitió realizar todas las encuestas a los diferentes visitantes por temor a ser contagiados.

2.4 Diseño de recolección de datos

Población

Scheaffer, Mendenhall, & Ott (2007) consideran que la población es el conjunto de volantes o habitantes de la comunidad de estudio, que se puede realizar una medición numérica para la recopilación de una muestra, describiendo los elementos que se incluirán y una especificación.

Para calcular la población se consideró al trabajo citado por Pozo (2016) donde menciona que 1075 son los visitantes en la Ruta del Spondylus durante un mes y con lo que respecta a prestadores de servicios turísticos registrados en la provincia de Santa Elena según el catastro del Mintur (2021) se encuentran 327 servicios de alojamiento, 366 de servicios de alimentación, 40 de agencias turísticas e intermediación, 4 centro de turismo comunitario, 1 parque de atracción, 1 de servicio de transporte turístico, haciendo una suma de 739 prestadores de servicios turísticos.

Cuadro 2. Población y fuente

Detalle	Cantidad	Fuente
Visitantes	1075	(Pozo Recalde, 2016)
Prestadores de servicios	739	(MINTUR, 2021)
total	1814	

Fuente: (Pozo Recalde, 2016) (MINTUR, 2021)

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez

Muestra

Para Hernández (2014) la muestra es una técnica que “consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible, ya que están fácilmente disponibles siendo la población de interés, ya q no es por criterio estadístico. Es la muestra que dispone o está disponible en un tiempo o periodo de investigación”.

Para determinar la muestra de la población se consideró que aún se estaba en periodos de la pandemia del covid-19 por tal motivo los visitantes o encuestados no permitían el acercamiento por motivos de salud, contagio, de tal forma solo se pudo realizar la encuesta a 40 visitantes en la comunidad de La Rinconada, de lo prestadores de servicio si se pudo encuestar a todos que en este caso eran 7 prestadores dueños o gerentes que se dedican a la prestación de servicios turísticos, siendo esto 3 Restaurantes, 3 lugares de hospedaje y un kiosko de cocteles.

Cuadro 3. Población y muestra

Detalle	Población	Muestra
Turistas	1.075	40
Prestadores de servicios	739	7
Total	1814	47

Fuente: (Pozo Recalde, 2016) (MINTUR, 2021)

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez

CAPÍTULO III

1. Análisis e interpretación de resultados dueños/gerentes

Para el análisis e interpretación de los datos se consideró a los 7 prestadores de servicios turísticos que se encuentran en esta localidad.

1. ¿A qué rango de edad pertenece?

Tabla 1. Edad de los dueños/gerentes

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
20-30	1	14%
31-41	5	71%
42-52	0	0%
Más de 53	1	14%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

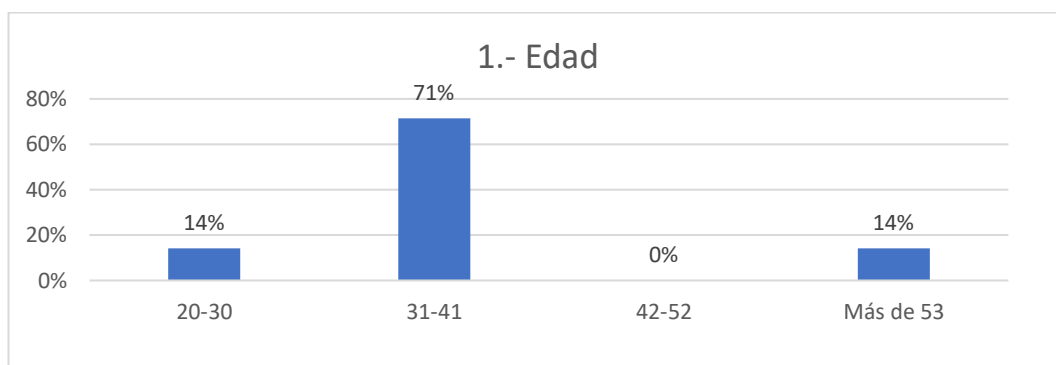


Ilustración 1. Edad de los dueños/gerentes

Análisis e interpretación

Dentro de los resultados obtenidos se demuestra que están en un rango de edad afín para desempeñar dicha labor. De esta forma los dueños/gerentes de los servicios turísticos son personas con experiencia ya sea en estudio o trabajos a lo largo de su vida y que esto les permite tener una mayor visibilidad con relación a los servicios que brindan.

2. ¿A qué género pertenece?

Tabla 2. Género de los dueños/gerentes

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	4	57%
Masculino	3	43%
LGBTI	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

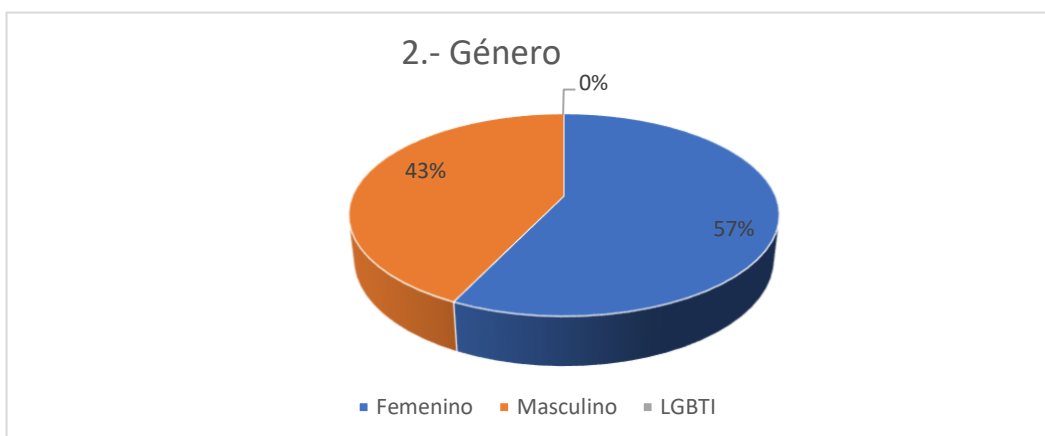


Ilustración 2. Género de los dueños/gerentes

Análisis e interpretación

De los datos obtenidos en la investigación se observa que el mayor porcentaje de los dueños/gerentes de los servicios turísticos que se ofertan en La Rinconada son del género femenino, ya que en su mayoría son establecimientos de alimentación y por lo general son las mujeres emprendedoras, quienes se dedican más a este tipo de servicios, siendo de ejemplo para la sociedad para emprender en nuevos proyectos.

3. ¿Cuál es el nivel de educación?

Tabla 3. Educación de los dueños/gerentes

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Básica	2	29%
Secundaria	2	29%
Tercer nivel	3	43%
Doctorado	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

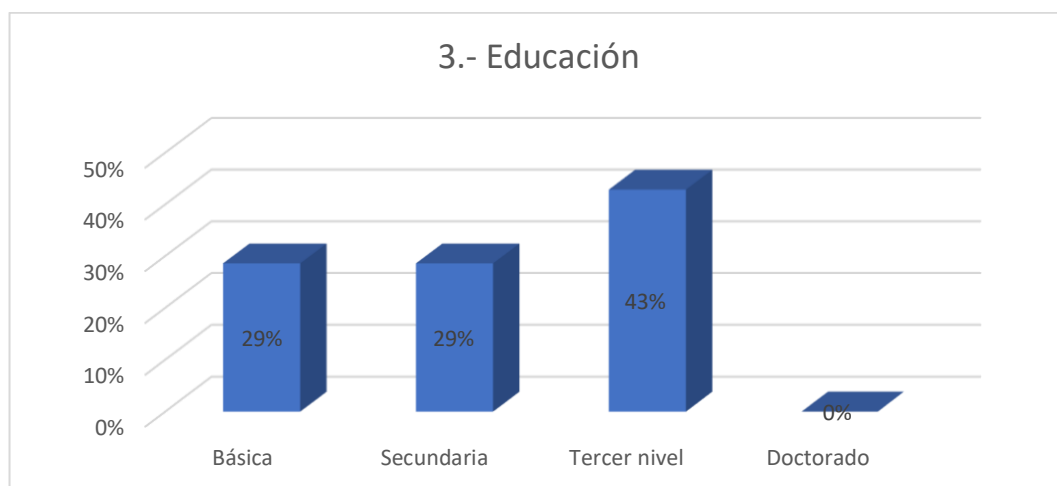


Ilustración 3. Educación de los dueños/gerentes

Análisis e interpretación

En los resultados se puede visualizar que los dueños/gerentes de los establecimientos de servicios turísticos en la comunidad de La Rinconada, según los resultados son personas preparadas ya sean con estudio de tercer nivel o talleres recibido o tienen conocimiento previo con relación al turismo y esto les ha permitido desarrollar y emprender en el turismo con la finalidad de mejorar su calidad de vida y dar la oportunidad a los demás pobladores a que tengan un trabajo en dicho establecimiento.

4. ¿Cuál es el rango de edad con que oferta sus servicios?

Tabla 4. ¿Cuántos años aproximadamente tiene ofertando servicios turísticos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
3-6años	4	57%
7-10años	1	14%
Más de 11 años	2	29%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

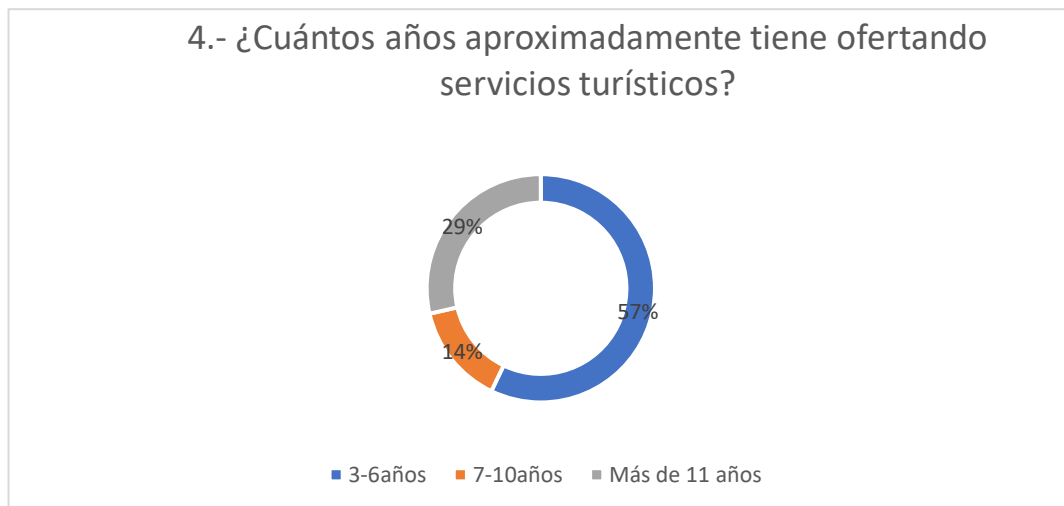


Ilustración 4. ¿Cuántos años aproximadamente tiene ofertando servicios turísticos?

Análisis e interpretación

Cabe mencionar que la comunidad de La Rinconada tiene pocos años aperturada al turismo por esta razón tienen de 3 a 6 años ofertando los servicios turísticos, no obstante, un pequeño porcentaje ya estaba realizando servicios turísticos en el área de hospedaje como es el caso de la Hostería Cerro Lobo, por tal motivo se considera que esta moderadamente preparada para los turistas, se recomienda seguir preparándose en talleres o tema relacionado al servicio que brindan, obteniendo así buena recomendaciones y por ende la oportunidad de nuevos clientes.

5. ¿Tipo de turista que recibe en su establecimiento?

Tabla 5. ¿Qué tipo de turistas recibe su establecimiento turístico?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Local	0	0%
Nacional	1	14%
Extranjero	1	14%
Todas las anteriores	5	71%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

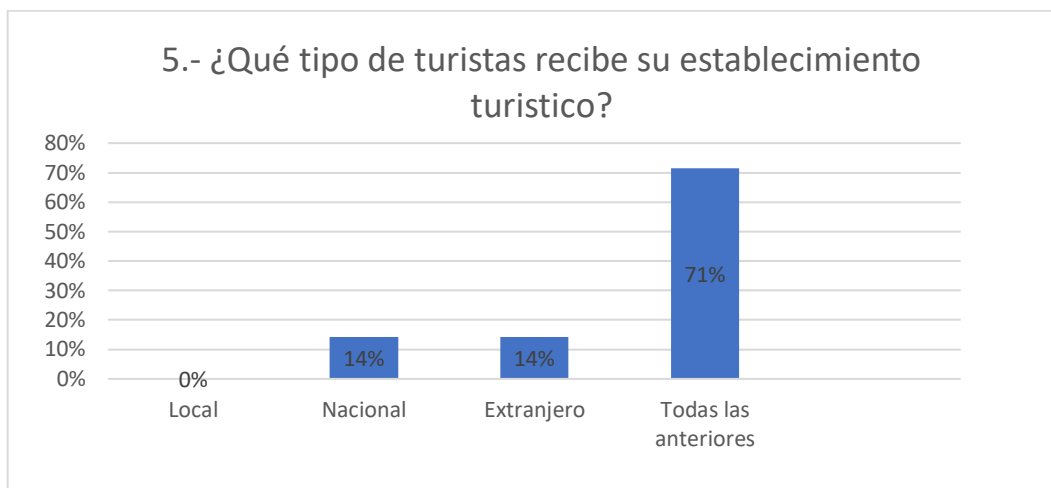


Ilustración 5. ¿Qué tipo de turistas recibe su establecimiento turístico?

Análisis e interpretación

De los resultados que se muestran en la ilustración número 5 e puede mencionar que la comunidad de La Rinconada recibe turistas locales, nacionales y extranjeros. Los turistas que ingresan a la comunidad en su mayoría realizan sus visitas los fines de semana los mismos que son consecutivos hacen consumo sobre todo en los restaurantes y un poco porcentaje en alojamiento mediante reservaciones para los fines de semana mayormente. En feriado la afluencia de turista es mayor hasta el punto en que los turistas tienen que hacer fila para realizar sus pedidos.

6. ¿Cantidad de cliente que ingresan a su establecimiento?

Tabla 6. ¿Cuántos clientes aproximadamente ingresan a su establecimiento en una semana?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
20-40	5	71%
41-60	1	14%
61-80	1	14%
Más de 80	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

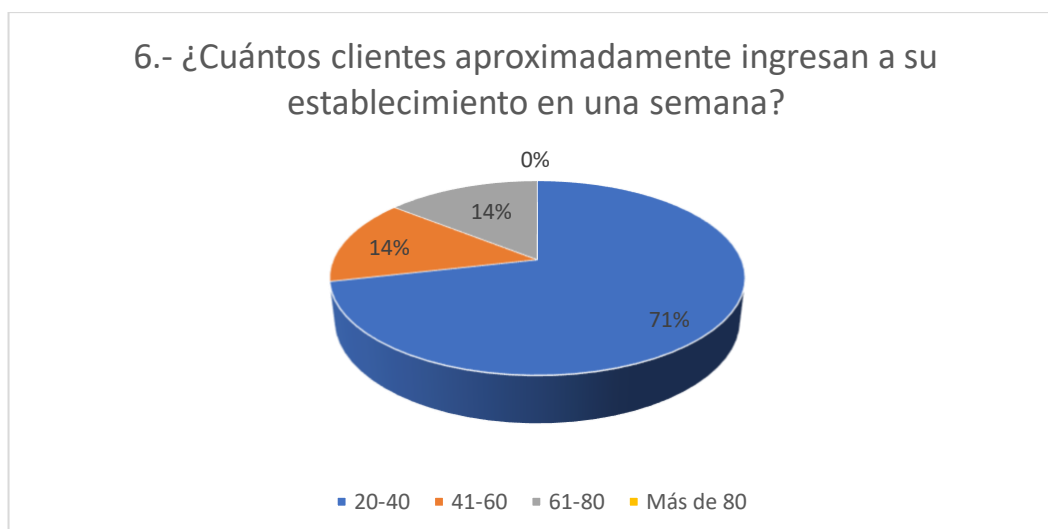


Ilustración 6. ¿Cuántos clientes aproximadamente ingresan a su establecimiento en una semana?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se puede apreciar que los dueños/gerentes de los prestadores de servicios turísticos indican que en su mayoría los fines de semana ingresan de 20 a 40 turistas, siendo esta una comunidad pequeña la misma que tiene pocos años aperturada al turismo, pero sin embargo si generan una rentabilidad en los negocios o emprendimientos, haciendo prevalecer el protocolo de bioseguridad por la pandemia que aún se presenta.

7. ¿Tiene conocimiento acerca de los servicios turísticos?

Tabla 7. ¿Conoce que son servicios turísticos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	7	100%
No	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

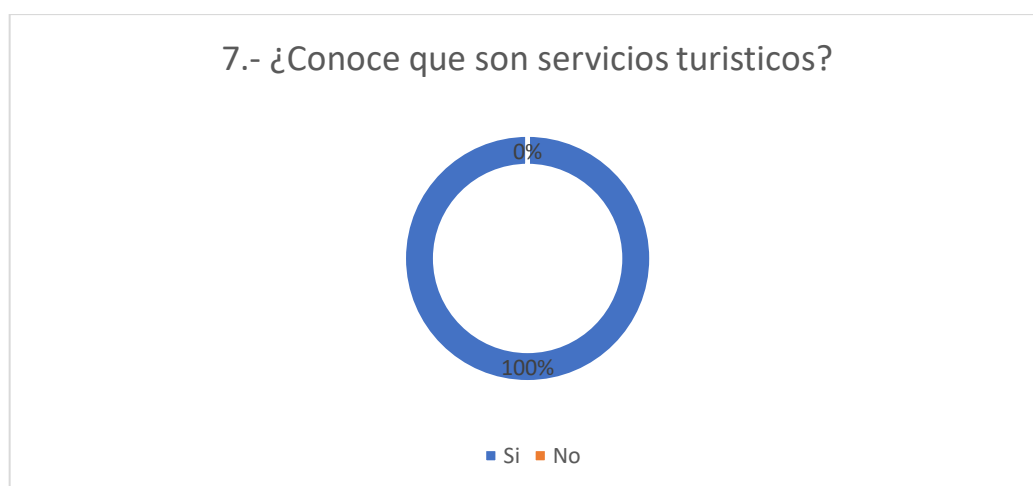


Ilustración 7. ¿Conoce que son servicios turísticos?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenido se considera que los prestadores de servicios turísticos si tienen conocimiento de los servicios turísticos algunos de forma general en varios ámbitos mientras que otros tienen conocimientos acerca de los servicios que ellos prestan ya sean en alojamiento o alimentación/bebidas. Conocimientos que han adquirido por estudios, cursos, talleres y experiencias laborales que están relacionadas a estos servicios. Esto les permite ofertar un buen servicio y a la vez poder dar un plus en su establecimiento.

8. ¿Qué tipo de servicios turísticos que se ofertan en la comunidad de la Rinconada?

Tabla 8. ¿Qué tipo de servicios turísticos oferta?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Restauración	4	57%
Alojamiento	3	43%
Transporte	0	0%
Actividades de ocio	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

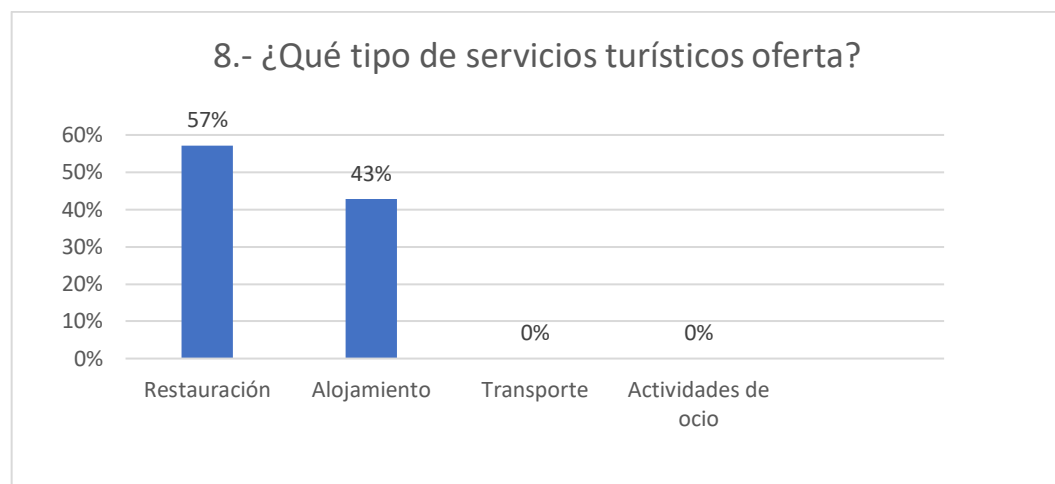


Ilustración 8. ¿Qué tipo de servicios turísticos oferta?

Análisis e interpretación

En esta indagación realizada a los dueños/gerentes se muestran los resultados que en la comunidad de La Rinconada lo que más se oferta son los servicios de restauración, sin embargo, cabe mencionar que en esta localidad es visitada por su paisaje, tranquilidad, por la práctica de surf, pesca deportiva, que de alguna forma incentivan a que sea visitada cada fin de semana.

9. ¿Cuál es el ingreso semanal en el establecimiento?

Tabla 9. ¿Aproximadamente cuantos serían su ingreso semanal en su establecimiento?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
\$200-300	5	71%
\$301-400	0	0%
\$401-500	1	14%
\$501-600	0	0%
Más de 601	1	14%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

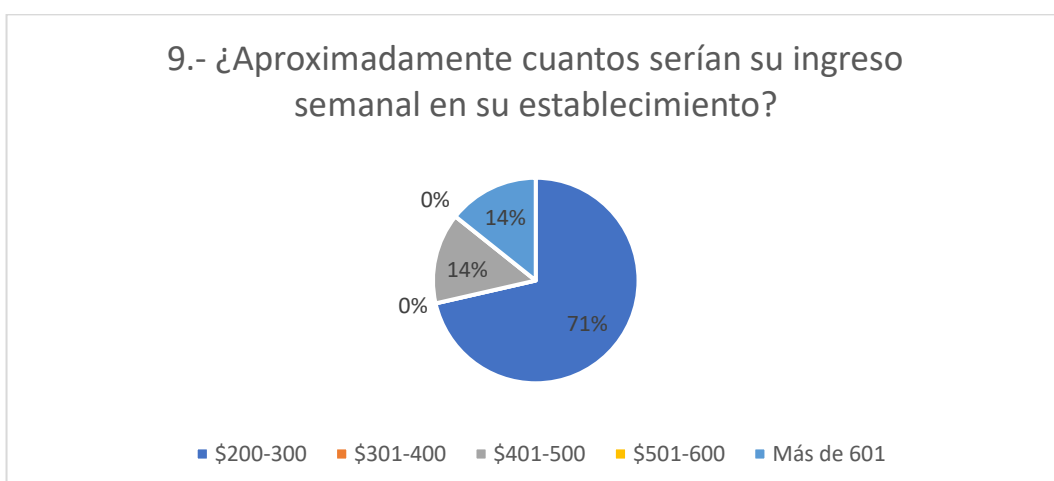


Ilustración 9. ¿Aproximadamente cuantos serían su ingreso semanal en su establecimiento?

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos de los dueños/gerentes de los prestadores de servicios turísticos se puede considerar que su ingreso semanal es acorde y que le permite tener un porcentaje de ganancia e inversión y a la vez permite que varias personas de la comunidad tenga un trabajo de fin de semana sobre todo en el caso de las mujeres.

10. ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?

Tabla 10. ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Navidad	1	9%
Fin de año	2	18%
Fieles difuntos	0	0%
Carnaval	5	45%
Semana santa	3	27%
Otras festividades	0	0%
	11	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

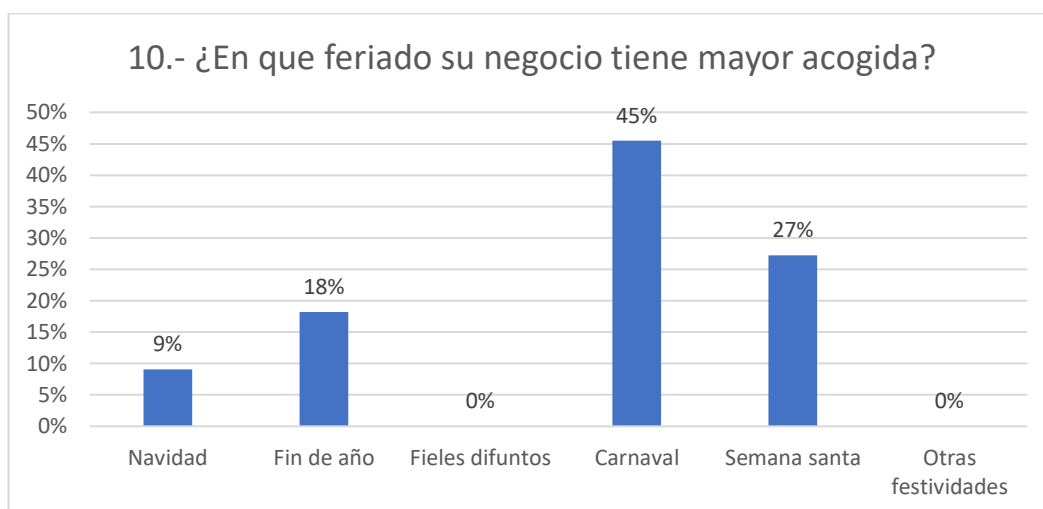


Ilustración 10. ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?

Análisis e interpretación

En los resultados obtenidos de los dueños/gerentes de los prestadores de servicios turísticos en la comunidad de La Rinconada, se obtiene que mayormente los visitantes llegan a esta comunidad en los feriados de carnaval, donde se puede apreciar mayor afluencia y consumo de los servicios turísticos que se ofertan en esta localidad.

11. ¿Cuáles son los medios de comercialización que utiliza?

Tabla 11. ¿Qué medios utiliza para la oferta de su servicio o producto turístico?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Páginas web	3	30%
Redes sociales	7	70%
Radio	0	0%
Televisión	0	0%
Otros	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

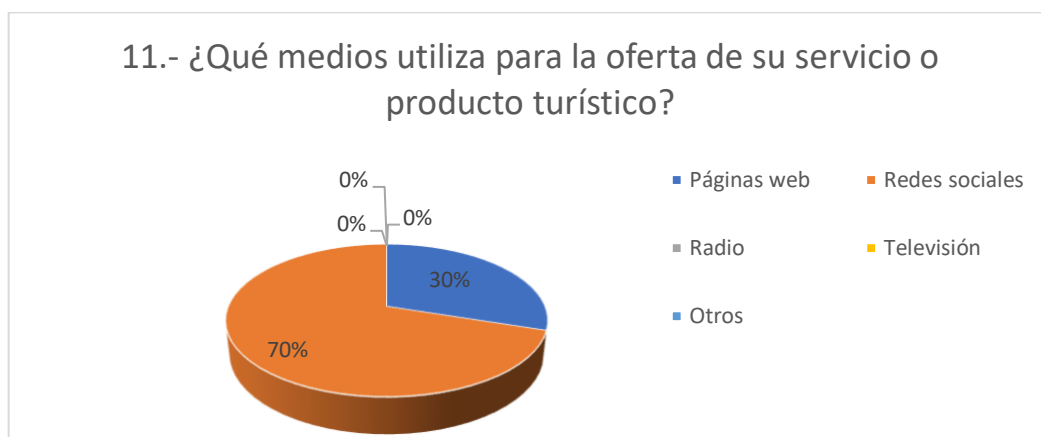


Ilustración 11. ¿Qué medios utiliza para la oferta de su servicio o producto turístico?

Análisis e interpretación

De acuerdo con los resultados obtenidos los medios que más se utiliza para ofertar los servicios turísticos son las diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, twitter, siendo estos los medio por el cual los diferentes clientes o visitantes conocen de los servicios que se ofertan y esto les genera la inquietud, expectativas por visitar la localidad a más de lo bueno comentarios positivos y recomendaciones acerca del lugar.

12. ¿Cómo considera usted que la comunidad de La Rinconada está prestando los servicios turísticos?

Tabla 12. ¿Como considera usted que está prestando el servicio turístico?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	4	57%
Muy bueno	3	43%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

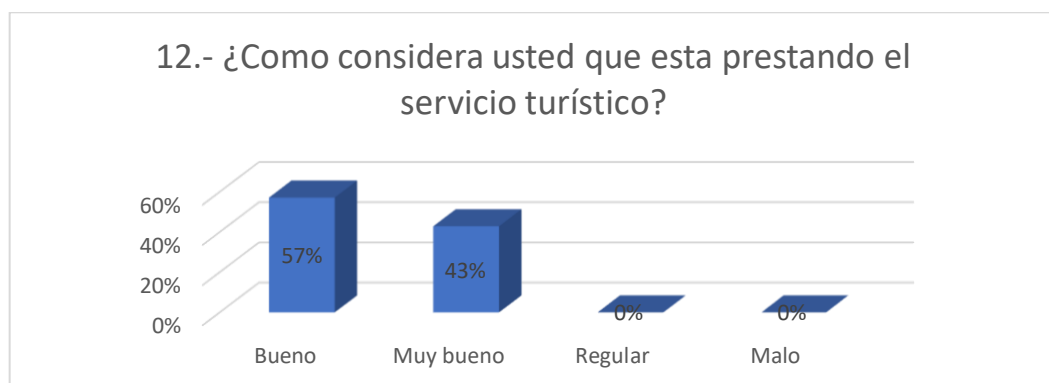


Ilustración 12. ¿Cómo considera usted que está prestando el servicio turístico?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de los prestadores de servicios, se puede considerar que dentro de ésta localidad los servicios prestados que se ofertan bajo los conocimientos y experiencias y a la vez satisfacen las necesidades de los visitantes que requieren al momento del consumo de los servicios que les ofertan. Cabe mencionar que consideran que es necesario capacitarse o estar siempre a la perspectiva por lo diferente cambio que se puedan dar de acuerdo a las necesidades del cliente.

13. ¿Está capacitado el personal para la oferta de los servicios turísticos?

Tabla 13. ¿Considera usted que su personal está capacitado para ofertar los servicios turísticos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	6	86%
No	1	14%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

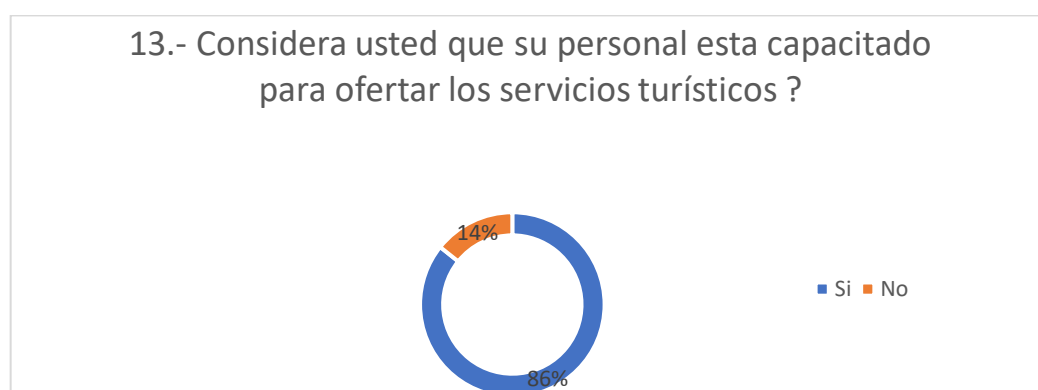


Ilustración 13. ¿Considera usted que su personal está capacitado para ofertar los servicios turísticos?

Análisis e interpretación

En los resultados de los dueños/gerentes de los establecimientos de servicios turísticos se muestra que los prestadores tienen conocimientos al igual que sus colaboradores, se han preparado en alguna área con relación al turismo o a su servicio que ofertan. Además, consideran que es necesario capacitarse y estar actualizado a las nuevas exigencias de los visitantes tratando de cumplir sus expectativas mejorando los servicios y por supuesto mejorar la atención en la ofertar de dichos servicios turísticos, dándole un plus y hacer la diferencia entre los demás servicios que se ofertan en las localidades cercana.

14. ¿En qué áreas ha recibido capacitaciones?

Tabla 14. Si su respuesta es sí, ¿En qué área ha recibido capacitaciones?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alojamiento	2	25%
Alimentación	2	25%
Actividades de ocio	0	0%
Guía turístico	0	0%
Servicio de información	4	50%
	8	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

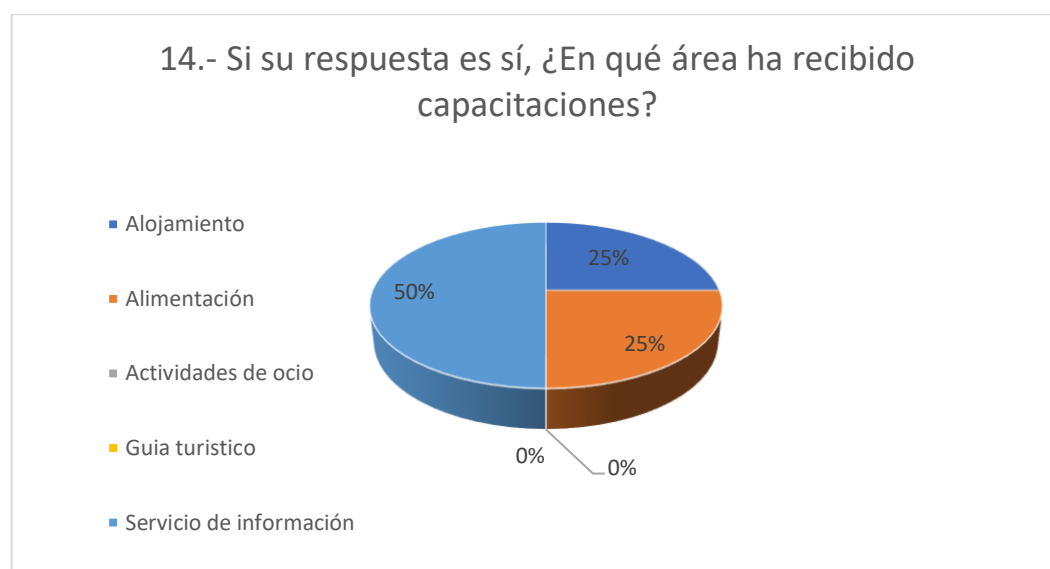


Ilustración 14. Si su respuesta es sí, ¿En qué área ha recibido capacitaciones?

Análisis e interpretación

De lo encuestado mencionan que han recibido capacitaciones en áreas de servicios de información turística, alimentación y alojamiento, atención al cliente. Hay que mencionar que varios de los dueños han trabajado anteriormente en establecimientos hoteleros o restauración y esto le ha permitido adquirir experiencia, mejorarla y ponerla en práctica en su establecimiento.

15. ¿Qué tanto considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Tabla 15. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy preparada	0	0%
Preparada	0	0%
Poco preparada	6	86%
Nada preparada	1	14%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

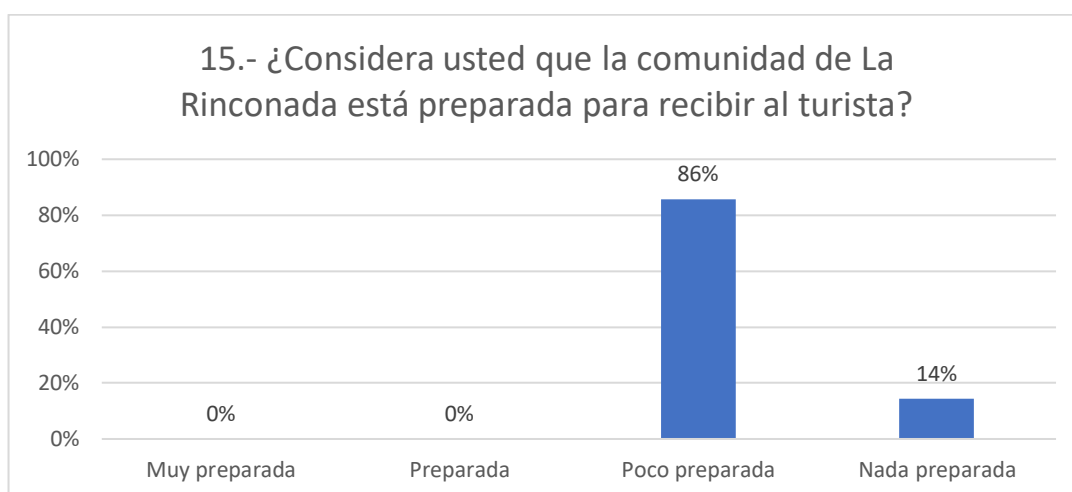


Ilustración 15. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se considera que la comunidad está preparada, pero que es necesario hacer una mejora con relación a los servicios básicos e infraestructura que son muy necesarios e indispensable para el desarrollo en la actividad turística, que sus moradores deberían de optar por realizar algún otro tipo de emprendimiento turístico y no se abastecen para atender a mucha gente.

16. ¿Qué tan importante considera usted la implementación de técnicas de atención al cliente?

Tabla 16. ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	6	86%
Importante	1	14%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
	7	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

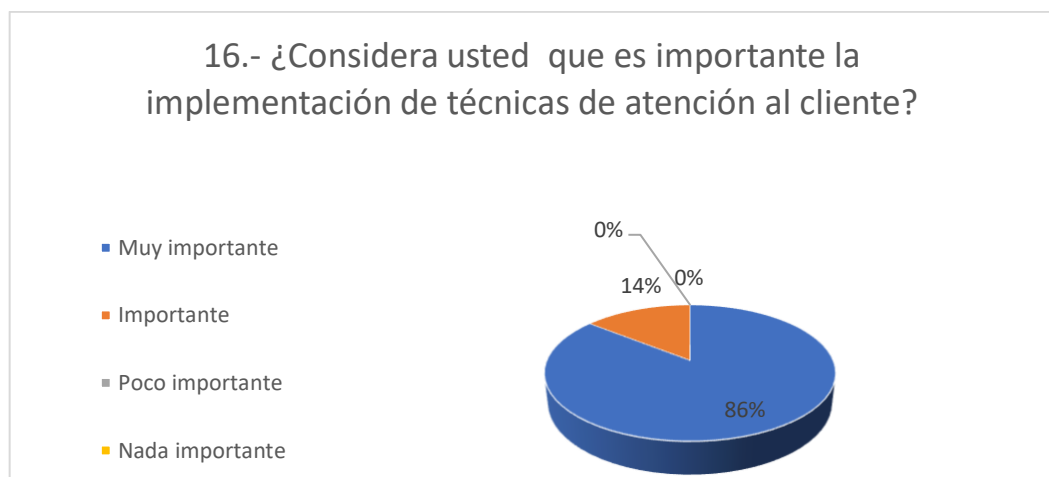


Ilustración 16. ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se considera que es muy importante tener conocimiento acerca de la atención al cliente ya que está directamente relaciona con los servicios que se ofertan en esta comunidad y que es necesario estar actualizado con la finalidad de mejorar la oferta de los servicios a los clientes, generando esa confianza e interés por visitar dicha comunidad.

2. Análisis e interpretación de resultados a turistas

Para el análisis e interpretación de los datos se consideró 40 visitantes debido a que en el momento de realizar la aplicación de las encuestas aún se encontraba en periodos de un alto índice de contagio de covid 19.

1. ¿A qué rango de edad pertenece?

Tabla 17. Edad de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
20-30	12	30%
31-41	18	45%
42-52	7	18%
Más de 53	3	8%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

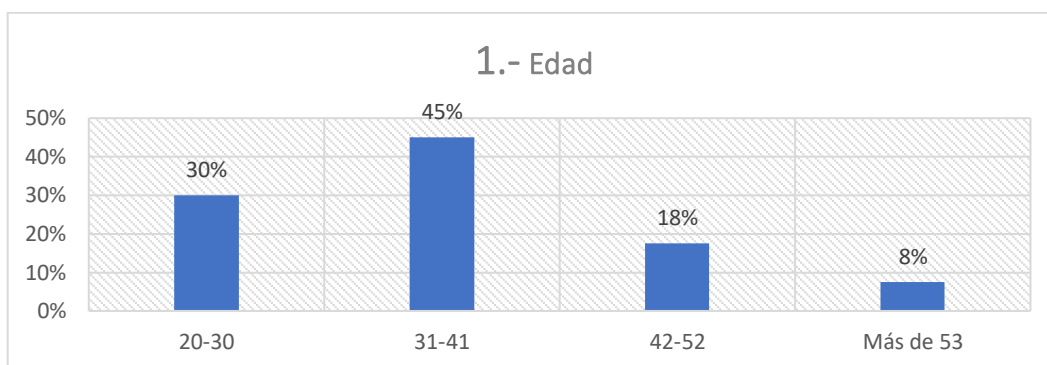


Ilustración 17. Edad de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de los turistas que ingresan a la comunidad de La Rinconada se encuentran dentro del rango de edad de 31 a 41 años, donde son turista que tienen un trabajo que le permite tener una estabilidad económica acorde para realizar la actividad turística, haciendo un dato importante para identificar el perfil del turista que visita este lugar en la provincia de Santa Elena, cabe mencionar que el turista que visita esta zona siempre está acompañado por amigos y familiares.

2. ¿A qué género pertenece?

Tabla 18. Género de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Femenino	22	55%
Masculino	18	45%
LGBTI	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

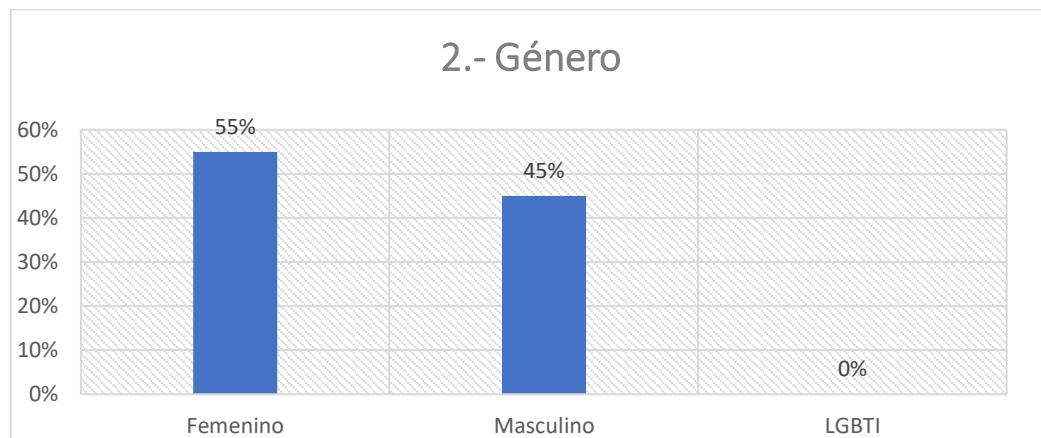


Ilustración 18. Género de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

En este resultado con relación al género de los turista que ingresan a la comunidad de La Rinconada e pudo realizar la encuesta en su mayoría a mujeres quienes eran la que mayormente disponían de su tiempo para poder colaborar, debido a la situación que se estaba pasando con relación a la pandemia del covid-19, por ende el resultado no dio que el género que más ingresaba era femenino, no obstante se puede mencionar que se pudo visualizar que por lo general llegan pareja y familia por lo consiguiente e opta por generalizar por igualar el ingreso de los dos género.

3. ¿Cuál es el nivel de educación?

Tabla 19. Educación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Básica	4	10%
Secundaria	29	73%
Tercer nivel	7	18%
Doctorado	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

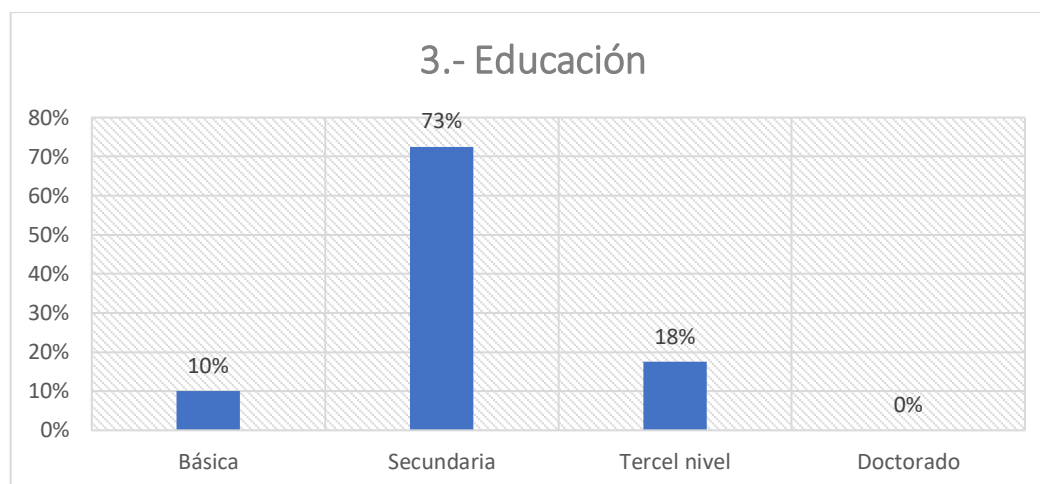


Ilustración 19. Educación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

En los datos obtenidos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada se identificó que son turistas con una preparación académica estándar que le permite tener un empleo o negocio y esto a su vez le admite realizar el desplazamiento de su lugar de origen y hacer el consumo de los diferentes servicios, cabe mencionar que la comunidad es visitada por el paisaje y la gastronomía variada que ofertan en sus restaurantes.

4. ¿Cuál es el lugar de procedencia?

Tabla 20. Procedencia de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Local	9	23%
Nacional	29	73%
Extranjero	2	5%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

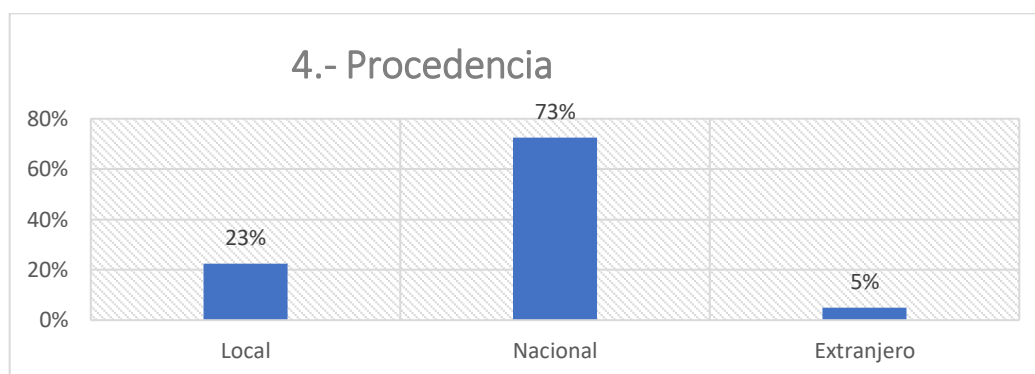


Ilustración 20. Procedencia de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de los visitantes con relación a su procedencia se identificó que son turistas nacionales quienes son reincidentes en visitar esta localidad cada fin de semana y al mismo tiempo vienen acompañado de los familiares y amigos los mismo que recomiendan la visita en la comunidad por el paisaje, atención, tranquilidad que se puede disfrutar en el lugar. Cabe mencionar que esté lugar es comparado por los surfistas con montaña por la ola que se forman en esta playa y esto le hace un lugar espectacular para la práctica de este deporte.

5. ¿Cuál es el rango de ingresos económicos?

Tabla 21. Ingresos Económicos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
\$200-300	5	13%
\$301-400	6	15%
\$401-500	15	38%
\$501-600	9	23%
Más de 601	5	13%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

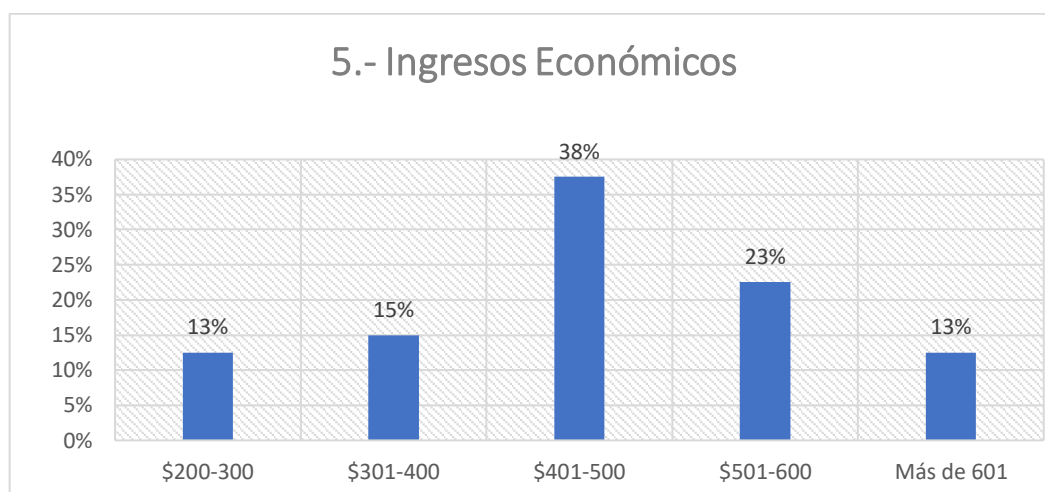


Ilustración 21. Ingresos Económicos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de los visitantes a la comunidad de La Rinconada de la pregunta con relación a sus ingresos económicos se considera que los visitantes tienen un promedio de ingreso aproximado entre \$401 a 500 dólares, en vista de que es un segmento de visitante que tiene un nivel de estudio estándar, sin embargo, tienen un ingreso que les permite poder disfrutar y realizar actividades turísticas.

6. ¿Cuál es el estado civil de los visitantes?

Tabla 22. Estado civil de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Soltero	9	23%
Casado	20	50%
Viudo	1	3%
Divorciado	0	0%
Unión Libre	10	25%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

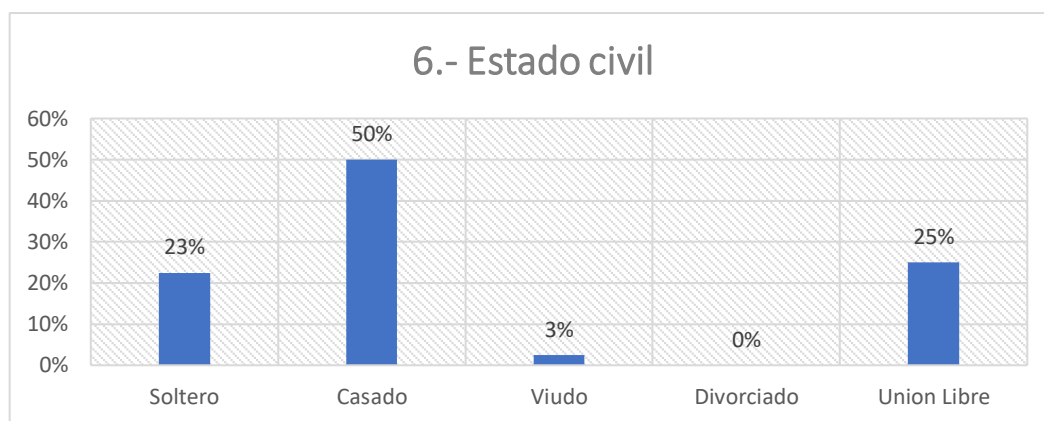


Ilustración 22. Estado civil de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se puede identificar mediante la encuesta que el mayor estado civil del turista que ingresa a la comunidad es casado que viajan junto a su familia y que mayormente realizan actividad turística los fines de semana, por ende, genera un consumo mayor en los establecimientos, siendo un dato relevante en la identificación del perfil del turista que ingresa a esta localidad promoviendo el destino al desarrollo del turismo y generando un ingreso.

7. ¿Cuál es su ocupación?

Tabla 23. Ocupación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Estudia	5	13%
Trabaja	33	83%
Jubilado	0	0%
N.A	2	5%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

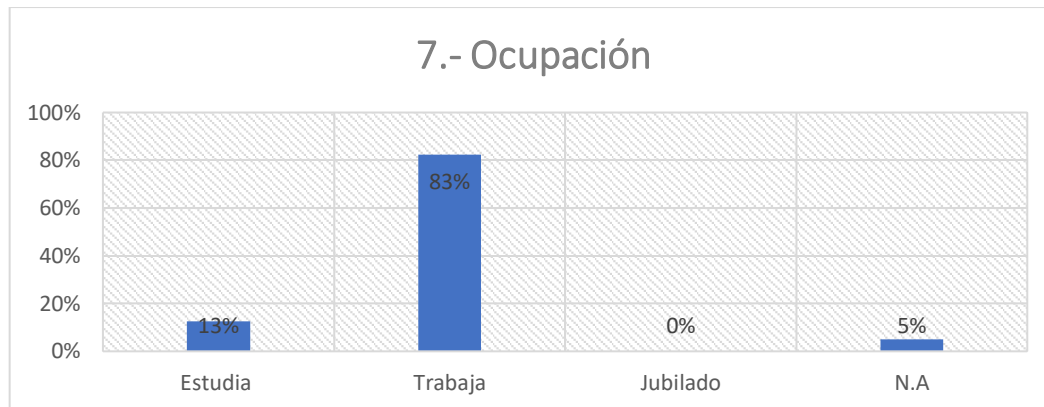


Ilustración 23. Ocupación de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de los turistas con relación a su ocupación se identificó que en su mayoría trabaja o tiene un negocio que les permite cubrir gastos en el hogar y además de poder darse un gusto en realizar turismo en la comunidad de La Rinconada, por ende, esto beneficia a dicha localidad en recibir siempre turista que consuman sus servicio o producto y esto le genere rentabilidad en sus negocios, cada fin de semana sobre todo en feriados, cabe mencionar que se ofertan productos fresco del mar.

8. ¿Con quiénes viaja?

Tabla 24. Con quiénes viaja los visitantes a la comunidad de La Rinconada

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amigos	7	18%
Familia	23	58%
Solo	0	0%
Pareja	10	25%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

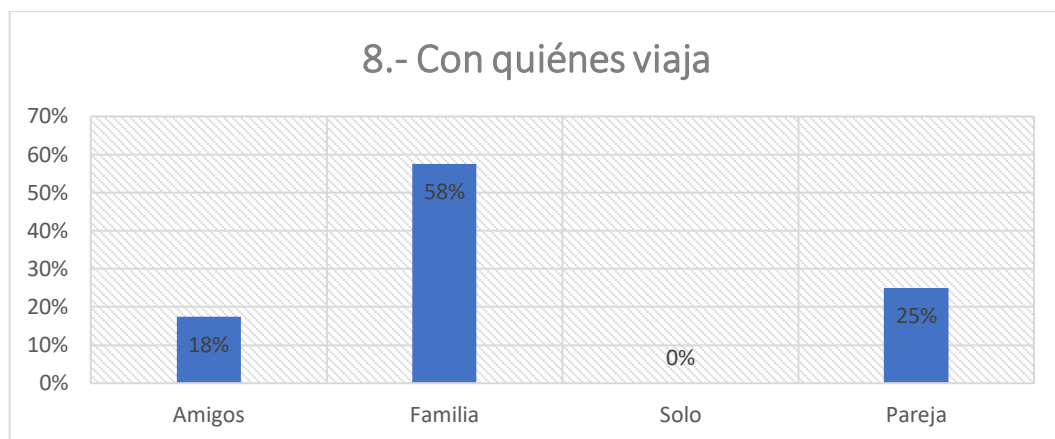


Ilustración 24. Con quienes viaja de los visitantes a la comunidad de La Rinconada.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en la investigación realizada a los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada, se identifica que mayormente viaja con familia siendo factible para compartir momentos y experiencias inolvidables y agradables, ya que como se dedican a trabajar su mayor tiempo es necesario compartir y disfrutar con la familia, siendo La Rinconada el lugar perfecto para disfrutar y gozar con la familia.

9. ¿Usted ha disfrutado de los servicios turísticos?

Tabla 25. ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	39	98%
No	1	3%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

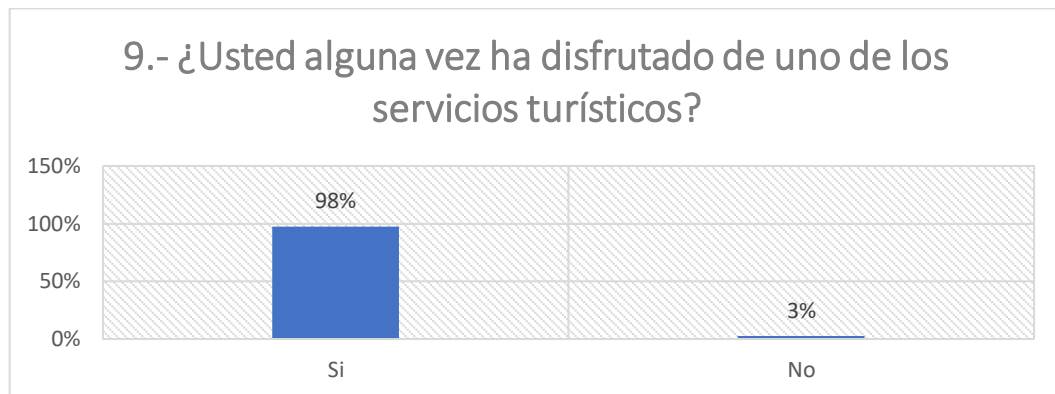


Ilustración 25. ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos?

Análisis e interpretación

De los turistas encuestado obtenidos con relación a la pregunta ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos? se considera que sí conocen y han disfrutado de una o en varias ocasiones de los servicios turísticos, ya sea dentro o fuera de la provincia y que ha tenido diferentes experiencia con relación al servicio que se ofrece en cada lugar, cada uno se resalta o tiene una característica que los representa o hace la diferencia de otros servicios turísticos, en este caso La Rinconada no es la excepción por la el paisaje, tranquilidad y la variedad de los platillos que se preparan en los restaurantes.

10. ¿Tiene usted conocimiento acerca de qué son los servicios turísticos?

Tabla 26. ¿Conoce de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	39	98%
No	1	3%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

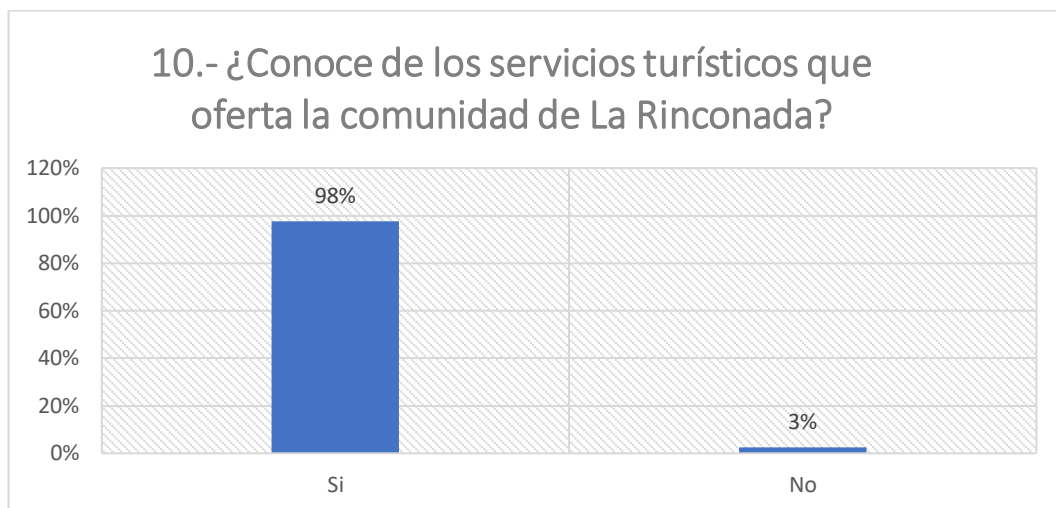


Ilustración 26. ¿Conoce de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada se puede mencionar que, sí conocen de los servicios que se ofertan productos frescos del mar, siendo su principal producto la langosta, los mismo que son reincidentes en el consumo sobre todo de la exquisita gastronomía que se puede disfrutar en esta localidad donde visitan cada fin de semana y feriados en compañía de sus familiares y amigos.

11. ¿Frecuencia con la que visita la comunidad de La Rinconada?

Tabla 27. ¿Con qué frecuencia visita usted este lugar?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy frecuente	4	10%
Frecuentemente	22	55%
Ocasionalmente	9	23%
Raramente	5	13%
Nunca	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

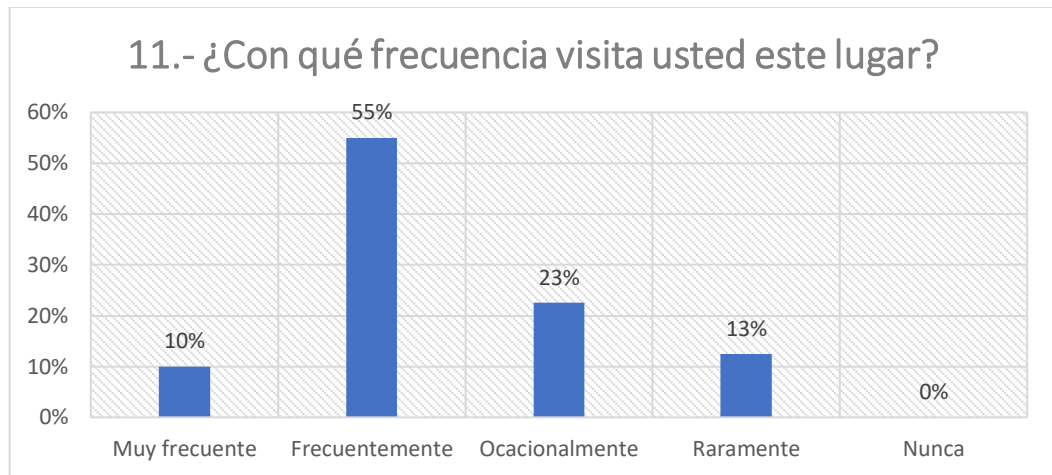


Ilustración 27. ¿Con que frecuencia visita usted este lugar?

Análisis e interpretación

La frecuencia con la que visitan este lugar los turistas es frecuentemente cada fin de semana o entre semana acompañado de la familia para el disfrute del paisaje y la gastronomía que oferta el lugar. Con relación a la gastronomía más realizar el consumo en el restaurante La Rinco debido a que es el restaurante donde se puede consumir mayor variedad de productos del mar como concha, pulpo, langosta, langostino, camarones, calamares, mejillones, churo, entre otros.

12. ¿Qué tipo de servicio ha consumido?

Tabla 28. ¿Qué servicios turísticos ha consumido en esta localidad?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Restauración	40	100%
Alojamiento	0	0%
Transporte	0	0%
Actividades de ocio	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

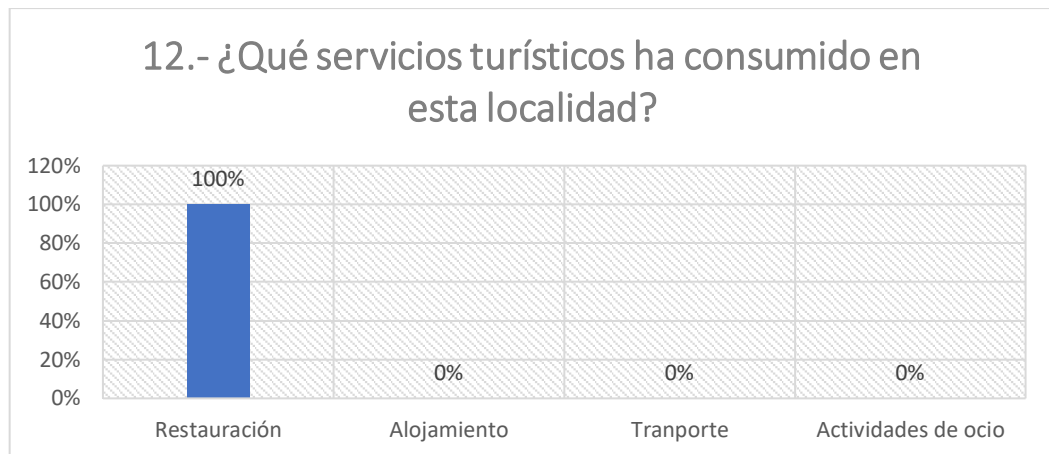


Ilustración 28. ¿Qué servicios turísticos ha consumido en esta localidad?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos se identificó que de los servicios que más han consumido lo turista que ingresan a la comunidad, ya que mencionan que los productos son frescos y los precios son accesibles a más de estar en un lugar con una excelente vista y al mismo tiempo disfrutar de la tranquilidad, esto hace colocara a la comunidad de La Rinconada en uno de sus lugares favorito y por ende recomendaría que se visiten este destino en compañía de familiares y amigos.

13. ¿Cómo considera el servicio?

Tabla 29. ¿Cómo considera el servicio de los prestadores de servicios turísticos en esta comunidad?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	30	75%
Muy bueno	10	25%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

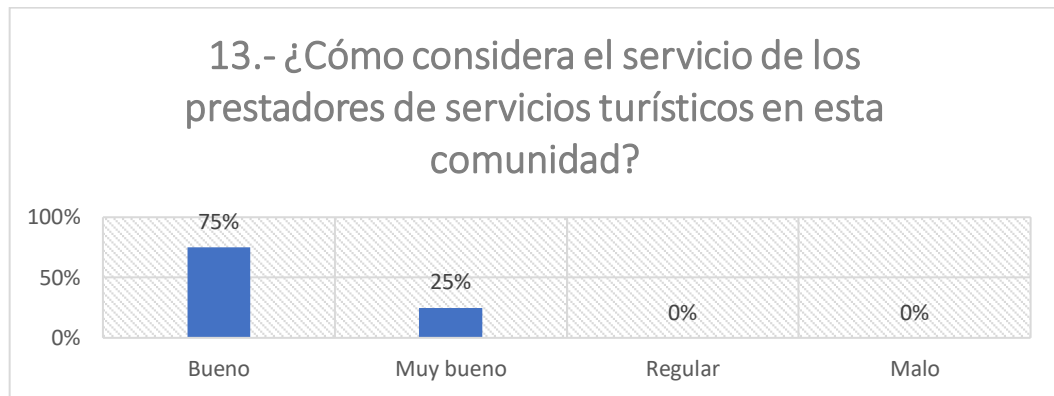


Ilustración 29. ¿Cómo considera el servicio de los prestadores de servicios turísticos en esta comunidad?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos de la encuesta realizada los turistas consideran que el servicio es bueno y como en todos los lugares es necesario que se realicen algunos cambios que permitan mejorar el servicio con relación a la atención al cliente. Además, se considera que se debe mejorar la infraestructura del área que va al mirador turístico, otro punto relevante en la implementación de oferta turística de otros servicios y esto su vez le permita al turista tener una nueva opción de visita y a la comunidad un nuevo trabajo para sus habitantes.

14. ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios?

Tabla 30. ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	39	98%
No	1	3%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

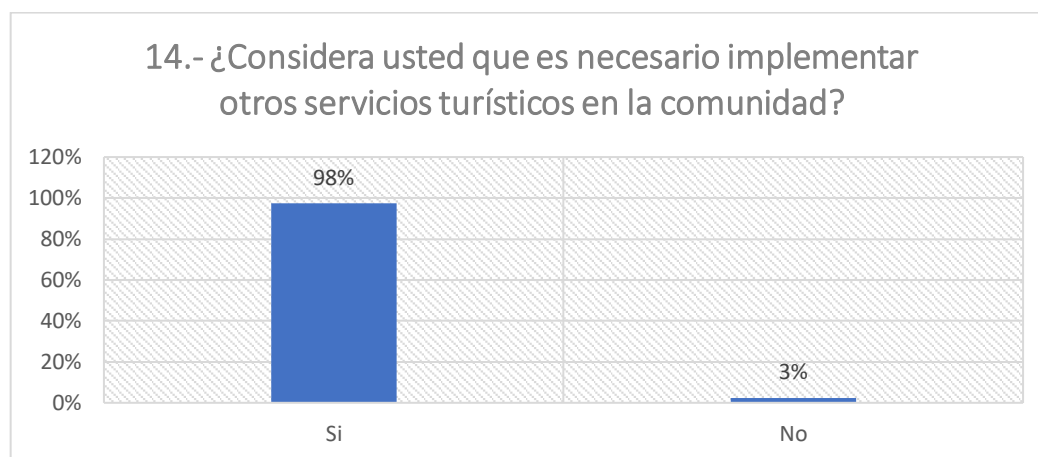


Ilustración 30. ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos acerca de que, si el turista considera necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad, creen que si es necesario. Debido a que día a día se incrementan más visitantes a pesar de que se está en un periodo de pandemia, se espera que la situación mejore con los meses hasta el punto de que todo se normalice y que mediante las medidas de seguridad implementada el turismo siga siendo una actividad que les permita poder distraerse y disfrutar en familia.

15. ¿Qué servicios turísticos recomendaría?

Tabla 31. Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, responda que servicios turísticos recomendaría que se implementaran.

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Alojamiento	21	53%
Alimentación	2	5%
Actividades de ocio	1	3%
Guía turístico	2	5%
Servicio de información	14	35%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

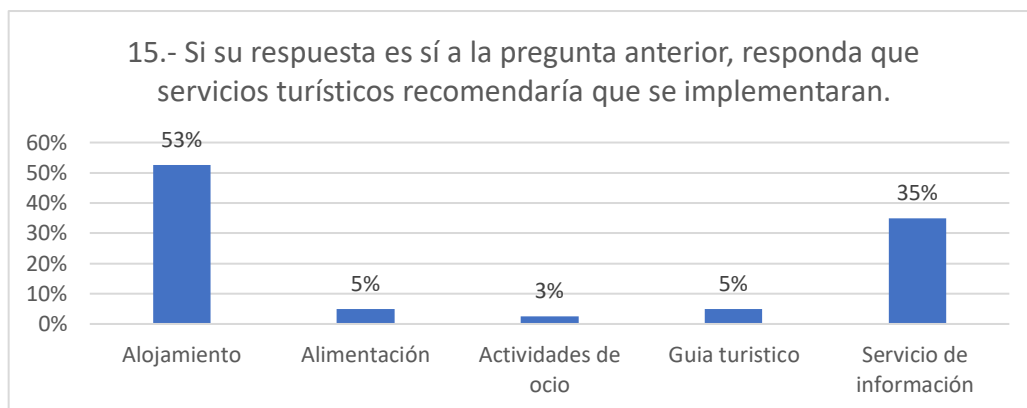


Ilustración 31. Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, responda que servicios turísticos recomendaría que se implementaran.

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en la investigación se recomendaría que se implementen servicios de alojamiento y sería conveniente que existieran dentro de la comunidad para una mejor convivencia con los nativos. Además de la implementación de actividades que se pueden realizar en la comunidad, que no están regularizada pero que con previa reservación o anticipación se realice actividades como pesca deportiva, paseo en lancha, caminata.

16. ¿La comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Tabla 32. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy preparada	0	0%
Preparada	32	80%
Poco preparada	8	20%
Nada preparada	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

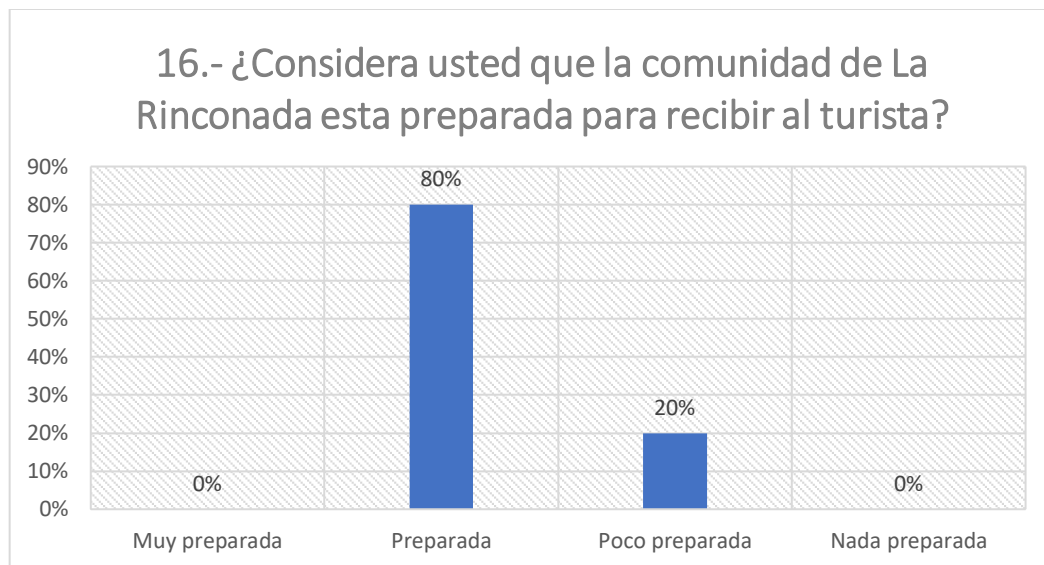


Ilustración 32. ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Análisis e interpretación

De los resultados obtenidos en la investigación se identifica que está preparada, pero es necesario que se actualice de conocimientos, estrategias que permitan que el visitante entre en mayor confianza y que no se vuelva algo monótono, si no que existan otros tipos de servicio que se oferten y que puedan despertar mayor interés de visita a este lugar.

17. ¿En qué medio usted se informó?

Tabla 33. ¿Por qué medios usted se enteró de este lugar turístico?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Amigos	31	78%
Prensa escrita	1	3%
Redes sociales	8	20%
Familia	0	0%
Televisión	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

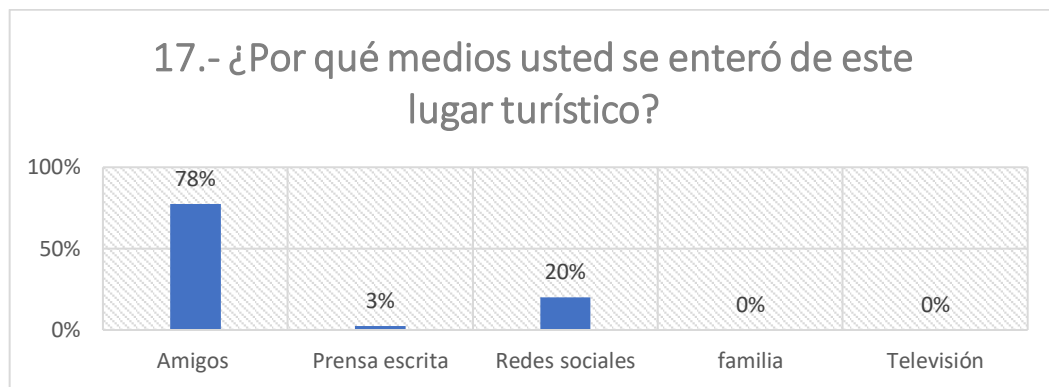


Ilustración 33. ¿Por qué medios usted se enteró de este lugar turístico?

Análisis e interpretación

El medio por el que el turista visita la comunidad de la Rinconada es mediante amigos que anteriormente han visitado el lugar, a su vez recomienda este lugar por la vista y sobre todo por la gastronomía fresca que se puede disfrutar de un día en familia. Mientras que algunos mencionan que han visitado por primera vez, pero sin embargo les ha encantado el lugar por el hermoso paisaje, es como adentrarse en la montaña, pero al mismo tiempo estar en la playa, bajo el sol y disfrutar del horizonte o de una buena caída del sol.

18. ¿Usted considera que es satisfactorio la atención?

Tabla 34. ¿Se siente satisfecho con la atención prestada de los servicios turísticos?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy satisfecho	7	18%
Satisfecho	33	83%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

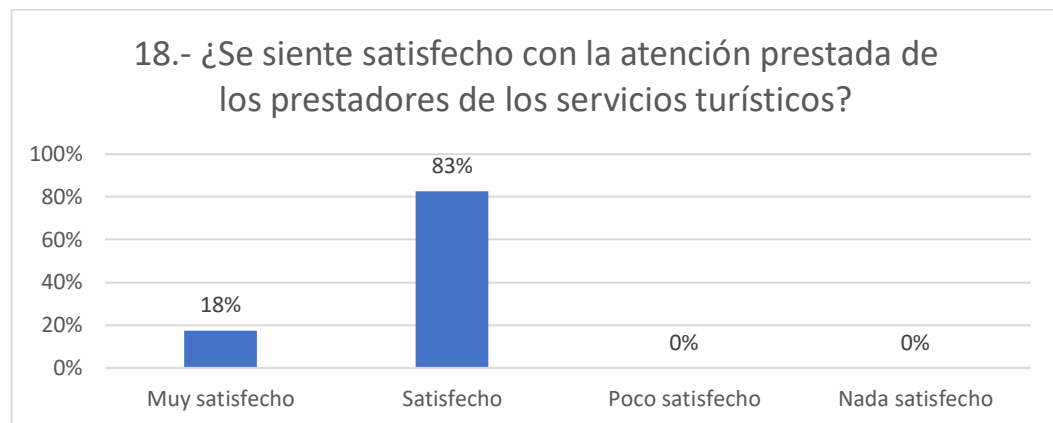


Ilustración 34. ¿Se siente satisfecho con la atención prestada de los servicios turísticos?

Análisis e interpretación

Con relación a la atención brindada de los prestadores de los servidores turísticos se identifica que el turista está satisfecho con la atención, sin embargo, recomienda que es necesario que se sigan preparando, actualizando en conocimientos o estrategias que les permitan mejorar el servicio y la atención al cliente. También recomienda que se implementen nueva alternativa de visita o se generen actividades que se puedan realizar en la comunidad ya que es muy necesario y le gustaría conocer más la comunidad.

19. ¿Qué tan importante es la implementación de técnicas de atención?

Tabla 35. ¿Considera usted qué tan importante es la implementación de técnicas de atención al cliente?

DETALLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy importante	32	80%
Importante	8	20%
Poco importante	0	0%
Nada importante	0	0%
	40	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez (2021)

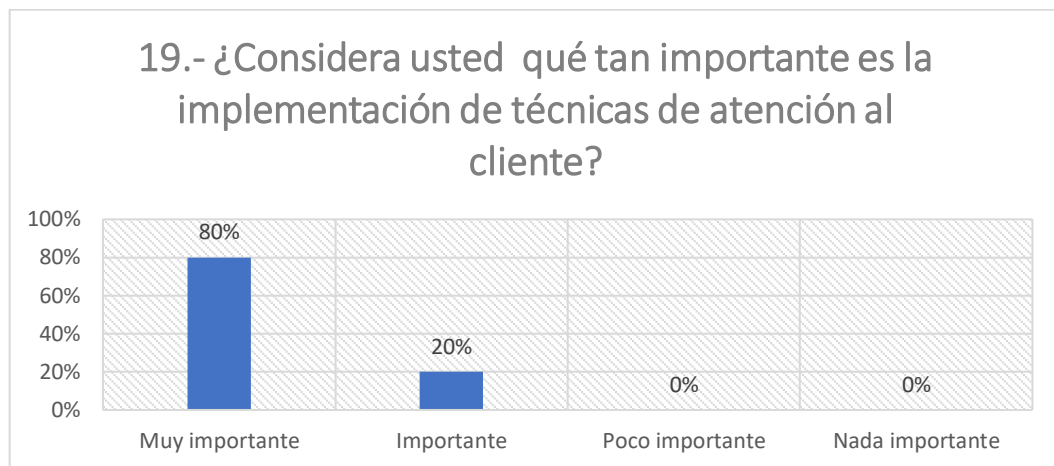


Ilustración 35. ¿Considera usted qué tan importante es la implementación de técnicas de atención al cliente?

Análisis e interpretación

Se considera que es muy importante la implementación de técnicas de atención al cliente en los servicios turísticos que se ofertan en esta comunidad, ya que tiene ingreso de turista nacionales y extranjero, cabe mencionar que hay un segmento de turista que tiene una capacidad especial por el cual se debe de conocer y no caer en el error de hacerlo sentir menos que los demás, todo cliente en este caso es valioso, hay que generarle confianza y acogida.

CONCLUSIONES

- Mediante la presente investigación se identificó los servicios que se ofertan en la comunidad de La Rinconada, siendo estos 3 lugares de restauración, 3 de alojamiento y un pequeño kiosko que se dedica a la venta de cocteles. A pesar de ser una localidad muy pequeña, con pocos los años ofertando servicios turísticos, el personal que se dedica a la actividad turística ha recibido capacitaciones en áreas de atención al cliente, información turística, preparación de alimentos y bebida, ya sean estos por medio de la alcaldía de Santa Elena, como también tener una preparación académica o que aún están en proceso, por ende se puede considerar que están preparado para atender y tratar de satisfacer las necesidades del cliente tratando de que se sienta como si estuviera en casa.
- Se identificó que los servicios que se ofertan en la comunidad de La Rinconada cumplen y satisfacen al cliente el mismo que menciona que se siente satisfecho ya que es un lugar único, con un hermoso paisaje, su gastronomía deliciosa además de ser preparada con productos frescos, por la atención que brindan los prestadores de servicios por lo consiguiente siempre recomiendan a familiares a que visiten este lugar, no solo por el espectacular panorama sino, por la atención, calidez y confianza que le brindan los prestadores de servicios y la comunidad en general.

- En el trabajo realizado se consideró la aplicación de 40 encuestas a los visitantes, debido a que se estaba pasando por un periodo de pandemia como es el covid-19, el mismo que no permitió realizar más encuestas y se consideró realizar un tipo de muestreo no probabilístico por criterio o juicio, ya que los encuestados no estaban dispuestos a tener contactos con diferentes personas y esto dificultó aplicar las encuesta, por ende solo se puede tener un análisis de perfil del visitante que ingresa a esta comunidad de manera parcial. Teniendo como resultado que tienen una edad promedio de 31 a 41 años de género femenino, con un nivel de educación secundaria, de procedencia nacional con un ingreso aproximado de \$401 a 500 dólares, estado civil casado que siempre viaja con familia, su visita es frecuente a la comunidad y los servicios que más consumen son los de restauración.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que a pesar de que los prestadores de servicios turísticos tienen ya previos conocimientos en la actividad turística en áreas de atención al cliente, información turística, preparación de alimentos y bebidas es necesario que se sigan preparando, nunca está de más el aprendizaje constante, ya que siempre el mundo está cambiando y el cliente de igual forma se vuelve cada vez más exigente en vivir y sentir nuevas experiencias.
- Se sugiere que se realicen foros, webinar, talleres presenciales e ilustrativos a los prestadores de servicios de alojamiento y alimentación relacionadas a estas áreas y que además vayan direccionadas a la atención al cliente. Además, es necesario que la comunidad se relacione más con la actividad turística que se solicite capacitaciones en emprendimientos turísticos ya que cada día es más la demanda turística y son pocos los lugares que ofertan servicios turísticos. También se recomienda que se de mantenimiento a las áreas comunes y que se coloque identificación de depósito de basura tratando de cuidar el entorno.
- Se considera pertinente realizar una identificación del perfil del visitante que ingresa a la comunidad de la Rinconada en épocas de mayor afluencia turística ya que la que se realizó este trabajo fue de manera parcial debido a la pandemia que se estaba presentando y que actualmente sigue con las diferentes cepas que se han desarrollado. Cabe mencionar que se las aplique utilizando las medidas de bioseguridad para evitar cualquier contagio.

REFERENCIA

- Acerenza, M. Á. (2006). CONCEPT ALIZACIÓN, ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL TURISMO. En M. Á. Acerenza, *CONCEPT ALIZACIÓN, ORIGEN Y EVOLUCIÓN DEL TURISMO* (pág. 114). Mexico: Miembro de la Cámara Nacional la Industria Editorial Reg. núm. 158.
- Alvarez Cavassa, C. (2017). *CARRERAS DE TURISMO Y HOTELERIA (UNIVERSIDAD TÉCNOLOGICA NACIONAL)*. Obtenido de SERVICIOS TURÍSTICOS I: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Armijos Salinas, José Bustamante , Karla Calle, Iñiguez Melissa . (2019). Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo. *Revista interamericana de ambiente y turismo(Scielo)*.
- Bravo, K. (2018). *Diagnóstico turístico del recinto La Rinconda, provincia de Santa Elena, para la creación de un producto turístico*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Calderón Cifuentes, D., Benavides Sanabria, D., Caicedo Ardila, K., Gaitán Tautiva, L., & González Ramírez, N. (2013). ANÁLISIS DE UNA EMPRESA DEL SECTOR TURÍSTICO: RESTAURANTE EL OLIVAR. <https://revistas.uexternado.edu.co/>.
- Cavassa, C. R. (2017). *SERVICIOS TURÍSTICOS I*. Obtenido de CARRERAS DE TURISMO Y HOTELERIA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *LOS MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. MADRID: EDICIONES DIAZ DE SANTO.
- Coba , G. (28 de Noviembre de 2020). Los ecuatorianos volverán a viajar en 2021 y lo harán internamente. *Primicias*.
- Ecotec. (2018). *Universidad Ecotec*. Obtenido de Servicios Turísticos: https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018F1_TUR162_01_101792.pdf
- ENRÍQUEZ HIDALGO, M. Á. (2018). *EVALUACIÓN DE LAS CONDICIONES; CALIDAD EN LA PRESTACIÓN; SERVICIOS TURÍSTICOS; PARROQUIA LA ESPERANZA; IBARRA; ECUADOR*. IBARRA.

- Fernández, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado 2. edición*. Madrid: Esic.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN-Sexta edición*. MEXICO: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- IBÁÑEZ PÉREZ, R., & CABRERA VILLA, C. (2011). *Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional*. Mexico.
- Karla Fernanda, B., & Bravo Medina, C. (2019). “*Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el centro poblado de Padrecocha*”. Iquitos – Perú.
- Mendoza, E. (2020). *Comportamiento del turismo provincia de Santa Elena dada la nueva normalidad generada por la afectación del virus COVID - 19*. Quito: Ministerio de turismo del Ecuador.
- Mintur. (2014). *Ley de turismo*. Ley 97 Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002.
- Mintur. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Quito: Ministerio de turismo, acuerdo ministerial 24.
- Mintur. (2018). *Manual de atractivos turísticos, Ministerio de turismo del Ecuador*. Quito.
- Mintur. (2018). *Reglamento turístico de alimentos y bebidas*. Quito: Ministerio de turismo, acuerdo ministerial 53.
- MINTUR, (. d. (10 de Mayo de 2021). *Catastro de servicios turísticos*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Monar Guadalupe, S. M., & Villa Ramón, M. A. (2018). *Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: Propuesta de un plan de mejora en la calidad de servicios*. Guayaquil.
- Monsalve Castro, C., & Hernández Rueda, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN(SciELO)*.
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala-Ecuador: Universidad Técnica de Machala.
- OMT. (2019). *Panorama del*. Madrid: Organización Mundial del Turismo .

- Ortega Martínez, E., Rodríguez Herráez, B., & Lévy-Mangin, J.-P. (2008). *Percepción de los servicios de apoyo en el sector hotelero*. Murcia: Universidad de Murcia.
- Pozo Recalde, S. R. (2016). “*DISEÑO DEL PRODUCTO PESCA VIVENCIAL COMO ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL RECINTO LA RINCONADA, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2016*”. Santa Elena.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores*. Guayaquil: Escuela superior Politécnica del Litoral(ESPOL).
- Ruiz, M. B. (2017). *ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LOJAMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO, CASO COMUNIDAD SAN JACINTO DE SANTAY. . GUAYAQUIL*.
- Salazar Duque, D., & Burbano Argoti, C. (2017). Análisis de la oferta gastronómica, una perspectiva comercial a través del marketing de servicios: Caso sector La Rumipamba, Pichincha, Ecuador. *Revista interamericana de ambiente y turismo, SciELO* .
- Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Ott, L. (2007). *Elementos del muestreo sexta edición*. España Thomson editores Paraninfo S.A.
- SUCO CRUZ, L., & MOREIRA QUITO , J. (2013). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL SECTOR HOTELERO Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES QUE VISITAN AL CANTÓN MILAGRO*. Milagro: Universidad Estatal Milagro.
- UNWTO. (2019). *UNWTO Tourism Definitions*. Madrid: World Tourism Organization.

ANEXOS

Anexo A . Matriz de consistencia

TEMA: SERVICIOS TURÍSTICOS: Análisis de los servicios turísticos ofertados en la comunidad La Rinconada.						
SERVICIOS TURÍSTICOS.- Los servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores. (Ramírez Cavassa César,2017)						
ARBOL DE PROBLEMAS						
Poca afluencia de turistas		Atención al cliente		falta de espacio de parqueo	Ausencia de emprendimientos	efectos
Problema general	Ausencia de un análisis de los servicios turísticos ofertado en la comunidad La Rinconada.					
Problemas específicos o Sub problemas		Desconocimiento de las técnicas de venta de bienes, productos y servicios turísticos .		Ausencia de la identificación de los productos, servicios en la satisfacción del	Falta de identificación del segmento de consumidores o	causas
Objetivo general	Análisis de los servicios turísticos ofertado en la comunidad La Rinconada.					
Objetivos específicos		Conceptualización de las técnicas de venta de bienes, productos y servicios turísticos.		Identificación de los productos, servicios en la satisfacción del cliente.	Identificación del segmento de consumidores o clientes.	causas

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez

Anexo B. Matriz de operacionalización

OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES							
N°	VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INTRUMENTO	ACTORES
1	SERVICIOS TURÍSTICOS	El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores. (Ramírez Cavassa César, 2017)	Conjunto de técnicas relativas a la transparencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor.	Técnicas de ventas de los servicios turístico.	¿Cómo considera usted que es la atención al cliente en de ventas de servicios turísticos?	encuesta	Prestador de servicio
					¿Aplica técnicas de atención al cliente?	encuesta	Prestador de servicio
					Tiene conocimiento acerca de las etapas del proceso de venta?	encuesta	Prestador de servicio
			Política de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda.	Políticas turísticas	¿identificar acerca de las políticas turísticas?	encuesta	Prestador de servicio
					¿identificar políticas turísticas en su negocio?	encuesta	Prestador de servicio
					¿considera que su producto cumple con las normativas pertinentes para la venta?	encuesta	Prestador de servicio
			Producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción	Identificación de los productos turísticos.	¿Qué productos turísticos oferta?	encuesta	Prestador de servicio
					¿Existe una estacionalidad para la venta de su producto?	encuesta	Prestador de servicio
			Segmento determinado de consumidores	Segmento y tipos de clientes o consumidores.	¿Qué tipos de turistas llegan o consumen su producto o servicio?	encuesta	Prestador de servicio
¿como segmentar a sus clientes?	encuesta	Prestador de servicio					
¿Tiene conocimiento del perfil del turista o cliente?	encuesta	Prestador de servicio					

Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez

Anexo C. Encuesta realizada a los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTION Y DESARROLLO
TURISTICO**



Tema: SERVICIOS TURÍSTICOS: Análisis de los servicios turísticos ofertados en la comunidad La Rinconada.

Objetivo

Determinar los tipos de servicios turísticos y cuál es el perfil del turista que visita la comunidad de La Rinconada.

- 1 Edad
20-30 31-41 42-52 Más de 53
- 2 Género
Femenino Masculino LGBTI
- 3 Educación
Básica Secundaria Tercer nivel
Doctorado
- 4 Procedencia
Local Nacional Extranjero
- 5 Ingresos Económicos
\$200-300 \$301-400 \$401-500
\$501-600 Más de 601
- 6 Estado Civil
Soltero Casado Viudo Divorciado
Unión Libre
- 7 Ocupación

Estudia Trabaja Jubilado

N.A

8 Viaja con

Amigos Familia Solo Pareja

9 ¿Usted alguna vez ha disfrutado de uno de los servicios turísticos?

Si No

10 ¿Conoce de los servicios turísticos que oferta la comunidad de La Rinconada?

Si No

11 ¿Con que frecuencia visita usted este lugar?

Muy frecuente Frecuentemente Ocasionalmente

Raramente Nunca

12 ¿Qué servicios turísticos a consumido en esta localidad?

Restauración Alojamiento Transporte

Actividades de ocio

13 ¿Como considera el servicio de los prestadores de servicios turísticos en esta comunidad?

Bueno Muy bueno Regular lo

14 ¿Considera usted que es necesario implementar otros servicios turísticos en la comunidad?

Si No

15 Si su respuesta es sí a la pregunta anterior, responda que servicios turísticos recomendaría que se implementaran.

Alojamiento Alimentación Actividades de ocio

Guía turístico Servicio de información

16 ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Muy preparada Preparada Poco preparada

Nada preparada

17 ¿Por qué medios usted se enteró de este lugar turístico?

Amigos Prensa escrita Redes sociales

familia Televisión

18 ¿Se siente satisfecho con la atención prestada de los servicios turísticos?

Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho

Nada satisfecho

19 ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?

Muy importante Importante Poco importante

Nada importante

Anexo D. Encuesta realizada a los dueños/gerentes de los prestadores de servicios turístico en la comunidad de La Rinconada.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE
SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTION Y DESARROLLO
TURISTICO**



Tema: SERVICIOS TURÍSTICOS: Análisis de los servicios turísticos ofertados en la comunidad La Rinconada.

Objetivo

Determinar los tipos de servicios turísticos y cuál es el perfil del turista que visita la comunidad de La Rinconada.

1 Edad

20-30 31-41 42-52 Más de 53

2 Género

Femenino Masculino LGBTI

3 Educación

Básica Secundaria Tercer nivel Doctorado

4 ¿Cuántos años aproximadamente tiene ofertando servicios turísticos?

3-6años 7-10años Más de 11 años

5 ¿Qué tipo de turistas recibe su establecimiento turístico?

Local Nacional Extranjero Todas las anteriores

6 ¿Cuántos clientes aproximadamente ingresan a su establecimiento en una semana?

20-40 41-60 61-80 Más de 80

7 ¿Conoce que son servicios turísticos?

Si No

8 ¿Qué tipo de servicios turísticos oferta?

Restauración Alojamiento Transporte

Actividades de ocio

9 ¿Aproximadamente cuantos serian su ingreso semanal en su establecimiento?

\$200-300 \$301-400 \$401-500 \$501-600 Más de 601

10 ¿En qué feriado su negocio tiene mayor acogida?

Navidad Fin de año Fieles difuntos

Carnaval Semana santa

11 ¿Qué medios utiliza para la oferta de su servicio o producto turístico?

Páginas web Redes sociales Radio Televisión

Otros

12 ¿Como considera usted que está prestando el servicio turístico?

Bueno Muy bueno Regular Malo

13 ¿Considera usted que su personal está capacitado para ofertar los servicios turísticos?

Si No

14 Si su respuesta es sí, ¿En qué área a recibido capacitaciones?

Alojamiento Alimentación Actividades de ocio

Guía turístico Servicio de información

15 ¿Considera usted que la comunidad de La Rinconada está preparada para recibir al turista?

Muy preparada Preparada Poco preparada

Nada preparada

16 ¿Considera usted que es importante la implementación de técnicas de atención al cliente?

Muy importante Importante Poco importante

Nada importante

Anexo E. Fotografías de las encuestas y entrevista realizada a prestadores de servicios turísticos y visitante.

Levantamiento de información con los dueños/ gerentes de los establecimientos turísticos de restauración de la comunidad de La Rinconada.



Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez

Levantamiento de información con los visitantes que ingresan a la comunidad de La Rinconada.



Elaborado por: Jacinta Rivera Sánchez