



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

CAMPUS UNIVERSITARIO

“DR. HÉCTOR USCOCOVICH BALDA”

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES QUE AFECTAN AL SISTEMA TURÍSTICO
DEL CANTÓN SUCRE

AUTORA

ERIKA LISBETH ALCIVAR MORALES

TUTOR DE TESIS

DR. WILFREDO VALLS

BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN

Dr. VALLS WILFRIDO CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

CERTIFICA:

Que el trabajo de investigación titulado “Análisis de las dificultades que afecta al sistema turístico del Cantón Sucre”

Elaborado por la egresada **Alcivar Morales Erika Lisbeth** ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Administración Turísticas y Hoteleras.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, Agosto 28 del 2018

Dr. Valls Wilfrido
DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenecen exclusivamente a la autora.

El derecho intelectual de este trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

La autora

Alcivar Morales Erika Lisbeth

APROBACION TESIS TRIBUNAL

Previo del cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal de Grado otorga la calificación de:

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CALIFICACIÓN

S. E. Ana Isabel Zambrano Loor
SECRETARIA DE LA UNIDAD ACADÉMICA

AGRADECIMIENTO

Expresar mi profundo agradecimiento a las autoridades de la Universidad Laica “**Eloy Alfaro de Manabí**”, Extensión Dr. Héctor Uscocovich Balda y a la Facultad de Administración Turística y Hotelera, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas.

De la misma manera al Director de Tesis, **Doc. Valls Wilfrido** El mismo que con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A mi familia, mis amigos de clase quienes compartimos este proceso de formación llena de alegría, entusiasmo, conocimiento, tristezas, ilusiones dejaron una profunda amistad y compañerismo.

Alcivar Morales Erika Lisbeth

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios pilar fundamental en mi Fe, a mis padres y hermanas, quienes supieron guiarme por el buen camino enseñándome a cumplir lo que me proponga sin importar en las dificultades que se presenten, y por estar siempre en los buenos y malos momentos brindándome su amor, apoyo en todo tiempo.

A mi hija Erika Solange por ser mi principal motivación, mi esposo por haber estado a cada instante sirviéndonos de apoyo mutuamente sabiendo lo que queríamos alcanzar, a mis suegros quienes siempre buscaban en nosotros inculcarnos los estudios como el mejor futuro para nuestras vidas, y el apoyo constante en la carrera.

Alcivar Morales Erika Lisbeth

RESUMEN

El objeto de la presente investigación es analizar las dificultades que afecta el sistema turístico del Cantón Sucre, la investigación realizada es de tipo descriptiva y en ella se utilizó los métodos cualitativos y cuantitativos, entre las principales herramientas utilizadas se encuentra la revisión documental, la observación, analítico, deductivo, encuestas y entrevistas. Para el procedimiento de la investigación se utilizo SPSS.

Los resultados fundamentales obtenidos fueron que se analizaron las dificultades que afectan al sistema turístico del Cantón Sucre, se cumplió el primer objetivo específico se realizó una revisión bibliográfica que fundamente el análisis de las dificultades del Cantón Sucre, se cumplió el segundo objetivo específico Diagnosticar el sistema turístico del Cantón Sucre, se cumplió el tercer objetivo específico Proponer un procedimiento que permita desarrollar el enfoque sistémico y de destino en el Cantón Sucre.

SUMMARY

The objective of this research Project is to analyze the difficulties that affect Sucre Canton touristic system the research is descriptive, because qualitative and quantitative methods were used. As main tools there is the revision of a documentary film, the observation, the analysis, the deduction, surveys, interviews and SPSS to the process of this research.

The obtained results were analyzed based on the difficulties that affect Sucre Canton touristic system. The achievement of the first objective was to realize a bibliographic revision that supports the analysis of those difficulties. The second objective was to diagnose the touristic system. The third objective was to propose a process that allows to develop the system and purpose focus in Sucre Canton.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
APROBACION TESIS TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN.....	VII
SUMMARY.....	VIII
ÍNDICE.....	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	4
1 . Marco Teórico referencial.....	4
1.1 Turismo.....	4
1.1.1 Turismo Ecuador.....	5
1.2 Servicio turístico.....	5
1.2.1 Características el servicio.....	6
1.2.2 Servicio de alojamiento.....	7
1.2.3 Triángulo de los servicios.....	8
1.2.4 Ciclo de servicios.....	9
1.3 Sistema turístico.....	10
1.3.1 Procesos y servicios del destino turístico.....	10
1.3.2 Atractivos turísticos.....	10
1.3.3 Jerarquización de atractivos turísticos.....	12
1.3.4 Elementos que conforman un sistema turístico.....	13
CAPITULO II.....	17
2 Trabajo de campo.....	17
2.1 Muestra.....	17
2.2 Análisis de la situación actual del Turismo en el Cantón Sucre.....	17
2.3 Resultados de la última jerarquización de atractivos turísticos.....	17
2.4 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los prestadores de servicios del Cantón Sucre.....	18
2.5 Interpretación de las encuestas realizadas a los prestadores de servicios del Cantón Sucre.....	19
2.6 Análisis de información cruzada.....	25
CAPITULO III.....	26

3	Propuesta	26
3.1	Justificación	26
3.2	Objetivos	26
3.2.1	Objetivo general	26
3.2.2	Objetivos específicos.	27
3.3	Involucrados	27
3.4	Situación	27
3.5	Importancia	28
3.6	Dificultades del sistema turístico	28
3.7	Dos dificultades principales que afectan al sistema turístico de Cantón Sucre.	29
3.8	Diseñar un diagrama causa efecto de las principales dificultades del sistema turístico.	30
3.9	Propuesta de oferta hotelera del Cantón Sucre.	32
3.10	Elaboración de un sistema turístico integrado por hoteles.	32
3.11	Promoción y Publicidad.	33
3.12	Impacto de la promoción y publicidad.	33
	Bibliografía	36
	Anexo A	39
	Anexo B	42

INTRODUCCIÓN

(Amparo Sancho) El sistema turístico es un resultado complejo de interrelaciones entre diferentes factores que hay que considerar conjuntamente desde una óptica sistemática, es decir, un conjunto de elementos interrelacionados entre sí que evolucionan dinámicamente. Concretamente, se distinguen cuatro elementos básicos en el concepto de actividad turística: la demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores del mercado.

El sistema turístico es un conjunto de recursos que generan riquezas económicas y desarrollo a un país sabiendo interactuar con los cuatro elementos básicos del sistema Turístico, en la actualidad el turismo es una actividad que ha crecido de manera ascendente y se analiza: económica, social, cultural, ambiental y económica.

(Turismo, 2010) En el Ecuador la gobernanza del Sistema Turístico a través de sus acciones, garantiza que el marco institucional y jurídico turístico, sea cumplido y aplicado en las diferentes actividades y modalidades del sector turístico en todo el territorio nacional de manera desconcentrada y descentralizada, fomentando el fortalecimiento del talento humano de la institución, prevención y seguridad turística integral, la regularización de los establecimientos turísticos y la seguridad del turista.

En el Ecuador pese a los avances de desarrollo turístico, en el despegue de la industria turística aún subsisten dificultades, evidencia de los mismos es el deficiente procedimiento competitivo del Ecuador en Sub América, ocupando el séptimo lugar. El escaso arribo de turistas internacionales al Ecuador, no se gestiona el turismo de forma sistémica o a nivel de destino.

El Cantón Sucre no se ha estructurado la gestión turística como un destino, el sector privado trabaja por su lado, no hay operadoras turísticas, no hay agencias

de viajes, alta estacionalidad (arribo de turista en feriados) y escaso arribo de turistas internacionales.

Por lo que se plantea el problema de la investigación dificultades que presenta el Cantón Sucre para gestionar el sistema turístico, con enfoque integral y de destino afecta la eficacia, la eficiencia y la efectividad de dicho sistema.

El objeto de la investigación el proceso de gestión del sistema turístico.

El campo es el turismo del Cantón Sucre.

El objetivo para el presente trabajo analizar las dificultades que afecta el sistema turístico del Cantón Sucre.

La variable independiente. - Análisis de las dificultades.

El análisis de las dificultades en el sistema turístico tendría que apuntalar a su desarrollo, ayudando a responder a los desafíos que enfrenta el sector y a guiar la elaboración de nuevas políticas para el crecimiento económico en esta actividad.

La importancia de la investigación acerca de las dificultades en el campo turístico y las estrategias respectivas, dan la oportunidad a generar propuestas para resolver las falencias existentes en el régimen turístico.

La variable dependiente. - Sistema turístico

“El hombre vive viajando porque, simplemente, viajando vive.” Héctor Manuel Romero.

La concepción del sistema está condicionada por la concepción del espacio (físico, psicológico y simbólico) interrumpida o discontinuada solo permitirá una concepción del sistema de la misma naturaleza.

La concepción del espacio turístico con agujeros negros (o zonas vacías) es contradictoria con la realidad física y simbólica de la que el turista encuentra y en el que los oferentes y miembros de la comunidad se mueve.

El sistema turístico adecuado para un turismo competitivo, diferencial, armónico, sostenido, y sustentable no puede quedar simplificado en hoteles, atractivos, recursos, y clientes ni a la idea de constituir una masa crítica de atractivos en un ámbito geográfico determinado.

Por lo tanto, el sistema turístico como un continuo de partes relacionadas nos enfrenta como un tema crucial vinculado con los ocupantes del mismo, al que le atrevemos darle la categoría de postulado básico y casi axiomático. (Capece, 2012)

Las tareas científicas se estructuran para su mayor comprensión en capítulos: capítulo I Realizar una revisión bibliográfica que fundamente el análisis de las dificultades del Cantón Sucre. Capítulo II Diagnosticar el sistema turístico del Cantón Sucre. Capítulo III Proponer un procedimiento que permita desarrollar el enfoque sistémico y de destino en el Cantón Sucre.

CAPITULO I

1. Marco Teórico referencial

1.1 Turismo

El turismo no es solo un acto de comercio, sino que se ha convertido en un hecho de civilización. Authur Haulot.

(Padilla, 1997) “Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura, o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural”

El turismo determina un factor muy importante en la vida económica y cultural de un país, y sobre todo llega a la satisfacción del turista o consumidor pues es quien tiene la decisión de desplazarse y recreacional donde y cuando él lo disponga presto que el turismo en su término latín significa volver, girar, o retornar.

1.1.1 Competitividad y turismo

(Pérez, 2011) Hassan (2000) define competitividad turística, como: la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores. Asimismo, Crouch y Ritchie (1999) lo definen como: «Capacidad de un país para crear valor añadido e incrementar, de esta forma, el bienestar nacional mediante la gestión de ventajas y procesos, atractivos, agresividad y proximidad, integrando las relaciones entre los mismos en un modelo económico y social». Del concepto anterior, se identifica que son varios factores, que influyen para hacer a un destino más competitivo.

Considero que la competitividad se relaciona con la insuficiente recepción ya que en esta comprende el entorno global con determinantes restrictivos como la localización, dependencia, y seguridad. El coste en dirección del destino abarca la rentabilidad, marketing, organización, información y servicio. Los factores de soporte y recursos contribuyen a la competitividad del destino en infraestructura, accesibilidad, recursos facilitadores, empresas.

1.1.1 Turismo Ecuador

(Rosillo, 2017) Ecuador es una potencia turística, lo sabemos desde hace varios años cuando el Ministerio de Turismo destacó por algunas campañas de relevancia mundial como All You Need Is Ecuador. Asimismo, se dice que este país es el territorio de los “4 mundos”, por lo que en apenas pocas horas se puede pasar de las cimas de los Andes a la costa del pacífico, a las Islas Galápagos o a un lounge en medio de la misteriosa selva amazónica.

Según el último informe entregado por el Ministerio de Turismo, el mundo crece sostenidamente un 5% anual en su rentabilidad económica basada en turismo; mientras que Ecuador crece al 14,2% como el segundo país de mayor crecimiento en Latinoamérica y entre los diez de mayor proyección internacional

El Ecuador es muy rico en cultura, en naturaleza, aventura lo que necesitamos es explotar todos nuestros atractivos turísticos, con mucha más difusión y promoción turística como se hizo con All You Need is Ecuador, puesto que llevo a aumentar el PIB en el turismo.

1.2 Servicio turístico

(Alejandra, 2012) Conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicio planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística.

(Turísticos, s.f.) Los Servicios Turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

Es el conjunto de acciones que se brinda al turista complaciendo sus necesidades, teniendo a su disposición servicios que complementen una estadía placentera ya sea en cualquier servicio que este usando como: hotelera, restauración, atractivos turísticos entre otros.

1.2.1 Características el servicio

(Turísticos, s.f.) Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Servicio de alimentación, cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.

Servicio de guía, cuando se preste servicios de guía turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.

Servicio de OPC, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.

Servicio de información, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Servicio de intermediación, Agencias de Viajes, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.

Servicios de consultoría turística, está dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.

Servicios de transporte, ofrecido por la necesidad de movilización de los turistas.

1.2.2 Servicio de alojamiento

(Di-Bella, 1991) El servicio de alojamiento para los viajeros existe desde hace mucho tiempo. El alojamiento se ha transformado de muchas y varias maneras a través del tiempo, sin embargo, el servicio fundamental es satisfacer las necesidades del viajero, el cual necesita dormir en determinado lugar.

La función principal del sistema turístico de hospedaje es un complejo sistema de servicios que deben funcionar armónicamente:

- Recepción y atención al huésped desde su entrada al establecimiento
- una habitación o conjunto de ellas que le permite privacidad, facilidad para descansar, dormir y asearse en el ámbito más adecuado a sus necesidades.
- Facilidades de comunicación directa e indirecta
- Acceso al servicio de alimentos y bebidas y a las áreas de distracción.
- Posibilidad de obtener asistencia médica en caso de emergencia
- Seguridad para el huésped y sus pertenencias

Por lo general, los establecimientos hoteleros dan servicio a todo tipo de viajeros, sin importar cuál sea el motivo de su desplazamiento.

Hoteles. - El concepto clásico de hotel es muy sencillo a pesar de la amplia variedad que de este tipo de establecimiento existe en el mundo, los cuales ofrecen una gran cantidad de servicios. Fundamentalmente, el servicio hotelero consiste en proporcionar una habitación privada para dormir o descansar; alquilada por el cliente mediante el pago de una tarifa calculada por día.

(Nuñez, s.f.) Los hostales se encargan de crear y mantener un espíritu de comunidad, un ambiente jovial y sobre todo de ofrecer tarifas accesibles, cuyo rango es muy amplio, pues depende no sólo de los servicios ofrecidos, sino de la época del año y del sitio dónde esté ubicado.

Hay establecimientos de todo tipo: grandes, pequeños; rurales, urbanos; sencillos o con una infraestructura un poco más desarrollada, que cuentan con alberca, internet inalámbrico y excursiones propias.

La diferencia entre un hotel y un hostel:

Un hotel por más sencillo que este sea es privado para cada huésped, y ofrecen servicios listos para el huésped, mientras que un hostel, es compartido muchos servicios como sala de recreación, tv, libros, entre otros se crea con la imagen de convivir con otras personas.

1.2.3 Triángulo de los servicios



Fuente: sitio web Turístico, y servicios.

Elaborado por: Erika Alcívar

(Turísticos, s.f.) El triángulo de servicios es un esquema que permite integrar cuatro elementos claves para una mejor gestión de los negocios y garantizar la satisfacción del cliente, de hecho, es este el que toma el protagonismo y es el centro de este modelo. Todas las piezas deben trabajar de forma sincronizada para obtener el mejor resultado, pero de forma individual se analizan cada uno. Cliente: se deben atraer a los clientes potenciales y conservar a los que ya hace negocios con la empresa.

Estrategia de servicio: esta estrategia nos obliga a pensar en el cliente como lo más importante y en concentrar todos los esfuerzos en la calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.

Personal: el personal es nuestro vínculo directo con el cliente hasta el punto que los clientes ven en el a la organización y el servicio lo asocian directamente con la calidad del producto o servicio.

Sistema: un sistema que facilite la interacción con el cliente para proveerle el producto o servicio es un touch point que no se puede descuidar, por lo tanto cualquiera que sea el sistema debe facilitar y hacer la experiencia más agradable para el cliente.

El triángulo de servicio pone en marcha cuatro componentes que ayuda de manera estratégica tener buenos resultados en la venta de nuestros servicios: se evalúa al cliente de primero conjuntamente con el personal puesto que es quien interactúa con el turista o cliente directamente, manejando el sistema en desarrollo para obtener los mejores beneficios de nuestro servicio o producto, teniendo estrategia de servicio eficientes y eficaces pensando siempre en el cliente.

1.2.4 Ciclo de servicios

(Javier., 2011) Un ciclo del servicio es la unión continúa de momentos que debe atravesar un cliente cuando experimenta nuestro servicio.

El ciclo del servicio es una idea poderosa para ayudar a la gente encargada del servicio a cambiar su punto de vista y ver las cosas como las ven los clientes. Analizar y mejorar los ciclos del servicio es una parte fundamental del proceso de “ingeniería” de la gerencia del servicio.

1.3 Sistema turístico

(Hernandez, 2010) Reymundo Curvo definió al sistema turístico como “un conjunto bien definido de relaciones, servicios, e instalaciones que se generan en virtud de ciertos desplazamientos humanos”

Leiper lo define “el turismo es un sistema abierto de cinco elementos interactuando en un amplio medio ambiente. Siendo estos elementos: uno dinámico, el turista; tres geográficos, la región generadora, la ruta de transporte y la región de destino, y un elemento económico, la industria turística.”

(Hernandez, 2010) Sistema turístico de Castellanos da mucha importancia a las comunidades emisoras de turismo, las cuales se deben entender a fondo en los aspectos tecnológicos, sociales, culturales, económicos y políticos de la misma forma que a las sociedades receptoras de turistas se les debe estudiar en los diferentes impactos, tanto ambientales como culturales.

El sistema turístico es un sistema abierto como resultado de interrelaciones, que juega un ciclo dinámico en la que todos los factores dependen de todos, para llegar a un producto turístico, la combinación de la oferta turística, la demanda, la infraestructura, la superestructura y la comunidad receptora interactúa con otras dimensiones como: económica, social, cultural, ambiental y política que permiten analizar profundamente el entorno del sistema.

1.3.1 Procesos y servicios del destino turístico

(MINTURD, s.f.) “Un lugar geográfico que tiene unas características que son conocidas por un número importante de visitantes potenciales y que tiene la capacidad de atraer turistas por sí mismo”.

1.3.2 Atractivos turísticos

(Anonimo) Son todos los recursos turísticos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan

con planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.

(DI-BELLA, 2010) Los atractivos turísticos pueden ser de muchos tipos ya sean permanentes o temporales, y se clasifican para su estudio en dos grandes grupos: atractivos naturales y atractivos culturales.

(Camara, 2013) La OMT define los atractivos turísticos como:

Todos aquellos bienes y servicios que por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las actividades de la demanda, y plantea que, un recurso turístico constituye la existencia de un conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales o inmateriales a disposición del hombre y que pueden utilizarse mediante un proceso de transformación que hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda.

(PLANDETUR, 2014) Atractivos Turísticos. Son el conjunto de lugares, bienes costumbres y acontecimientos que, por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen el interés del visitante. Esta misma metodología clasifica los atractivos turísticos por categoría, (sitios naturales y manifestaciones culturales) y varios tipos y subtipos.

Son los elementos materiales e inmateriales que se pueden transformar en un producto turístico, en la que el turista decida visitarlo y esto a su vez se convierte en destino turístico.

1.3.2.1 Atractivos naturales

(Encabo, 2008) Cuando la sociedad hace uso de un atractivo produce un impacto sobre el mismo o sobre alguno de los elementos que lo sustentan. Este concepto toma en cuenta que los elementos que se extraen de la naturaleza no se encuentran aislados, sino que son parte de un sistema dinámico y abierto.

Área Natural Turística (ANT) se entiende a una dimensión de análisis del espacio cuya homogeneidad interna está dada principalmente por la presencia y continuidad de elementos y procesos de diferentes grados de naturalidad que adquieren valor como atractivos turísticos, representan el entorno sistémico necesario para la existencia de los atractivos y/o se convierten en un conjunto sistémico atractivo. Los límites de las mismas pueden tener relación con las problemáticas, usos y/o necesidades de planificación de la actividad turística-recreativa.

Son los que la naturaleza nos ha brindado, y tiene su propia particularidad, en los que se puede adecuar de la mejor manera para los turistas sin ocasionar impacto ambiental a este atractivo natural. Y el hombre lo utiliza en función de sus necesidades.

1.3.2.2 Atractivos culturales

(Dias, 2010) Se destacan aquellas manifestaciones, elementos o espacios creados o transformados por el ser humano que pudieran funcionar como atractivos para los visitantes del área.

Tiene una gran capacidad los atractivos culturales pues abarca desde las costumbres, gastronomía, museo, danzas, artesanías, una de las funciones principales del turista es conocer, comprender y respetar las costumbres de cada región.

1.3.3 Jerarquización de atractivos turísticos.

Procedimiento que cuenta con las condiciones establecidas en una lista de evaluación con el fin de establecer una escala de importancia, con el objetivo de determinar el valor real turístico de cada uno de ellos.

“La jerarquización de zonas depende precisamente de la concentración en calidad o en cantidad de los atractivos que contenga cada una.”

Según Hernández, la jerarquización depende del atributo que tenga el atractivo o el sin número de atractivos que existe en un lugar, a su vez se puede declarar que la jerarquización ayuda a determinar el porcentaje del atractivo, lo cual si es un porcentaje no muy favorable se tendría que intervenir para que el atractivo lo sea y así explotarlo turísticamente.

Se lleva a cabo de la siguiente forma:

Jerarquía 4: Atractivos Excepcionales de gran significación para el mercado turístico internacional, por sí solos son capaces de motivar una corriente actual o potencial, estos atractivos se encuentran desarrollados.

Jerarquía 3: Atractivos con rasgos excepcionales capaces de motivar por sí solos o en conjunto con otros atractivos contiguos son capaces de motivar una corriente actual o potencial de visitantes nacionales y extranjeros cuentan con servicios básicos y grado de desarrollo local o regional.

Jerarquía 2: Atractivos capaces de motivar a visitantes a la larga distancia, que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones o motivar a corrientes turísticas locales. Pueden contar con algunos servicios básicos.

Jerarquía 1: Atractivos sin méritos suficientes para considerarlos al nivel de las jerarquías anteriores, pero que igualmente forman parte del patrimonio turístico. La jerarquización de atractivos ayuda a clasificar, ordenar, nominar los atractivos de forma en la que se vean características relevantes como conservación de atractivos, la calidad, se toma en cuenta si se prestan todas las condiciones para ser explotado turísticamente, es de suma importancia la jerarquización de atractivos ya que busca a futuro que los atractivos mejoren.

1.3.4 Elementos que conforman un sistema turístico

1.3.4.1 Espacios geográficos

(Avila, 2012) Es el lugar específico donde se desarrolla la actividad turística, es decir donde se concentra la oferta y la demanda, así como en donde se sitúa la

población residente, considerada por muchos un factor de cohesión o disgregación de acuerdo al grado de integración con los desarrollos turísticos planificados.

1.3.4.2 Oferta turística

(Novas, 2011) La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinar precios. (OMT, 1994) “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo”.

En un destino turístico, la oferta puesta a disposición de la demanda constituye algo más que la simple suma de los productos turísticos que contiene, representa un todo integrado por estos productos, los servicios netamente turísticos y los no turísticos, la imagen general del destino, etc. Hay que tener en cuenta, además, que la oferta turística puede recibir un uso no turístico por parte de los residentes o de los visitantes no relacionados con la actividad turística, de ahí que se hable en la definición de “usuario turístico”.

La oferta turística son todos aquellos productos que se ligan activamente en las experiencias turísticas, y las que involucra al desarrollo y promoción institucional de la actividad turísticos.

La oferta turística son los individuos y elementos que están en el centro turístico las que hace posible el desplazamiento, la recreación como los bienes y servicios en las que cubre las necesidades del turista y estén a su completa disposición.

1.3.4.2.1 Oferta turística básica

(Novas, 2011) Está compuesta por aquellos bienes y servicios de carácter exclusivamente turístico (agencia de viaje, alojamiento, transporte.)

(Angel, s.f.) **Recursos turísticos:** Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.

Infraestructuras: Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.

Empresas turísticas: Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc.

1.3.4.2 Oferta turística complementaria

(Novas, 2011) Está compuesta por aquellos bienes que no son únicamente turísticos, pero que aun así son demandados por los turistas y complementan el producto turístico final (restauración, deporte, ocio, comercio)

(Marisol Gonzales, 2013) La oferta turística complementaria de un determinado lugar está compuesta por todas aquellas atracciones que podemos encontrar en la zona y que motivan su visita tales como puertos deportivos, campos de golf, parques nacionales, parques temáticos, museos, exposiciones, entre otros.

1.3.4.3 Demanda turística

(Sacatelli, 2013) Se define como demanda al conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos los turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

(Capece, 2012) Es el mercado objetivo que el subsistema oferta debe satisfacer y quienes también participan del proceso de producción de los servicios que consume.

Es el conjunto de servicios y productos turísticos del mercado las determinas las necesidades del turista. Es el resultado que el turista decide para realizar sus actividades turísticas. El turista busca nuevas experiencias, percepción de cultura ya que el turista visita los recursos turísticos, por vacaciones, tiempo libre entre otros.

1.3.4.4 Operadores turísticos

(Avila, 2012) Son las empresas comercializadoras e intermediarias encargadas de distribuir el producto turístico entre la demanda turística y la oferta turística

CAPITULO II

2 Trabajo de campo

Para el presente trabajo se utilizó dos instrumentos que fueron aplicados a 67 prestadores de servicios del Cantón Sucre, y tres entrevistas a funcionarios del GAD del Cantón Sucre.

2.1 Muestra.

Se realizó la encuesta a:

- 67 prestadores de servicios
- 3 funcionarios públicos.

Métodos aplicados fueron: analítico, deductivo, y los instrumentos aplicados entrevistas, y encuestas.

2.2 Análisis de la situación actual del Turismo en el Cantón Sucre

En el Cantón existen un sin número de dificultades que hacen que no se posea a mercado local, Nacional e Internacional como un destino turístico puesto que las dificultades que mantiene son permanentes y los gremios no se preocupan por mejorar esto ya que el turista necesita confort, seguridad, entre otras cosas básicas de servicio turístico.

2.3 Resultados de la última jerarquización de atractivos turísticos

Jerarquización de los atractivos turísticos de Sucre

PARROQUIA	NOMBRE DEL RECURSO	CATEGORIA	IERARQUÍA	HABILITADO
BAHIA DE CARAQUEZ	RESERVA BIOLÓGICA CERRO SECO	NATURAL	3	SI
BAHIA DE CARAQUEZ	CASA AMERICANA	CULTURAL	2	NO
BAHIA DE CARAQUEZ	CASA VELASQUEZ	CULTURAL	2	NO
BAHIA DE CARAQUEZ	PUENTE LOS CARAS	CULTURAL	2	SI
BAHIA DE CARAQUEZ	EL FARO	CULTURAL	2	SI
BAHIA DE CARAQUEZ	MIRADOR LA CRUZ	CULTURAL	2	NO
BAHIA DE CARAQUEZ	CANTONIZACION DE SUCRE	FOKLORE	3	ANNUAL
BAHIA DE CARAQUEZ	PLAYA PASEO ROBERTO	NATURAL	2	SI
BAHIA DE CARAQUEZ	FIESTA SAN ROQUE	FOKLORE	2	ANNUAL
BAHIA DE CARAQUEZ	MUSEO BAHIA DE CARAQUEZ	CULTURAL	2	NO
LEONIDAS PLAZA	PLAYA LA BELLAÇA	NATURAL	2	SI
LEONIDAS PLAZA	SAINANDA	NATURAL	2	SI
CHARAPOTÓ	CHIRUE	NATURAL	2	NO
CHARAPOTÓ	MANGLAR LA BOCA	NATURAL	2	SI
CHARAPOTÓ	PUNTA BIKINI	NATURAL	2	SI
CHARAPOTÓ	PLAYA SAN JACINTO	NATURAL	2	SI
CHARAPOTÓ	PLAYA SAN CLEMENTE	NATURAL	2	SI

Fuente: Observatorio Turístico.

(Caraquez, 2018) En la jerarquización lo correspondiente a categorías se determinó a clasificar en aspecto natural, cultural y folklore, Se obtuvo que el cantón Sucre cuenta con 17 atractivos turísticos de los cuales 12 de estos atractivos están habilitados, 5 no están en funcionamiento, tomando en cuenta que 2 de ellos son anuales y en el caso de categorías existen 9 con recursos naturales, 6 culturales, y 2 de folklore. Resultados obtenidos con la metodología MINTUR.

2.4 Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada a los prestadores de servicios del Cantón Sucre.

Mediante el programa IBM-SPSS editor de datos estadísticos, el instrumento es fiable ya que el Alfa Cronbach toma un valor 0,978 por lo tanto es mayor que 0,8 lo que indica que la escala del instrumento es estable y está libre de errores aleatorios.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	10

Validez

La validez es de 0,89 el coeficiente tiene una validez en la encuesta está midiendo el 89% de los casos

R cuadrado	R cuadrado corregido
,896	,865

Control- variable dependiente: Evalué de forma general el estado actual del Cantón para desarrollo del turismo.

Variable independiente:

- Como considera usted la promoción y publicidad del Cantón Sucre.
- Como considera usted la inversión de los recursos turísticos Cantón Sucre
- Como ve usted la administración de los profesionales en el GAD Sucre
- Como considera usted los servicios del sector turístico en el Cantón Sucre
- Según usted como es la relación de integración entre el sector público y privado del Cantón Sucre.
- Como considera usted la protección y seguridad de los turistas
- Como considera usted el trabajo en comunidad del sector turístico privado
- Como considera usted la infraestructura hotelera del Cantón Sucre
- Evalué de forma general el estado actual del Cantón para desarrollo del turismo.

La posibilidad que tiene de ser un destino turístico está libre de errores aleatorios y sistémicos.

2.5 Interpretación de las encuestas realizadas a los prestadores de servicios del Cantón Sucre.

1. Como considera usted la promoción y publicidad del Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PÉSIMA	40	59,7	59,7
	MALA	22	32,8	92,5
	REGULAR	5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

Se concluye que el total de personas encuestadas Sucre tiene poca promoción y publicidad, esto es tan notorio y visible por los prestadores de servicios ya que no aumenta el turismo en el Cantón, esto se debe a que no hay una promoción y publicidad en las páginas web y redes sociales hoy en día es una de las fuentes de comunicación más rápida y económica para la difusión.

2. Como considera usted la inversión de los recursos turísticos Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PÉSIMA	40	59,7	59,7	59,7
MALA	18	26,9	26,9	86,6
REGULAR	9	13,4	13,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

De acuerdo con la encuesta el total de los encuestados recalcan que el Cantón Sucre tiene una escasa inversión de los recursos turísticos, lo que ayuda a un crecimiento en turistas, pero que no hay una explotación de todos los recursos turísticos.

3. Como ve usted la administración de los profesionales en el GAD Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PÉSIMA	28	41,8	41,8	41,8
MALA	18	26,9	26,9	68,7
REGULAR	18	26,9	26,9	95,5
BUENA	3	4,5	4,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Como resultado les parece que tienen una mala administración de los profesionales que laboran en el GAD Sucre, esto se da porque no tienen un apoyo en capacitaciones, en las necesidades de los prestadores de servicios esto fue lo que menciono la población, por otra parte, lo consideran regular pues ven un poco de ayuda a los prestadores de servicios.

4. Como considera usted los servicios del sector turístico en el Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PÉSIMA	42	62,7	62,7	62,7
MALA	15	22,4	22,4	85,1
REGULAR	10	14,9	14,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Se considera que si hay una mala calidad de los servicios, puesto que los servicios de apoyo como las carreteras recién se están adecuando, es por esto que una minoría manifestó que no hay una mala calidad de los servicios ya que se está trabajando en esos servicios para la mejora del turismo del Cantón.

5. Según usted como es la relación de integración entre el sector público y privado del Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PÉSIMA	41	61,2	61,2	61,2
MALA	21	31,3	31,3	92,5
REGULAR	5	7,5	7,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Se considera que hay una mala relación entre el sector público y privado ya que tienen diferentes objetivos y no se puede llegar a un fin, he incluso solo se manejan por estrategias con fines comunes.

6. Como considera usted la protección y seguridad de los turistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PÉSIMA	40	59,7	59,7	59,7
MALA	20	29,9	29,9	89,6
REGULAR	7	10,4	10,4	100,0
Total	67	100,0	100,0	

La encuesta dio como resultado que si hay inseguridad para los clientes, la inseguridad es una amenaza para el turismo, es por esto que las personas encuestadas mantuvieron un lineamiento ya que la vida nocturna no es amena por lo asaltos que suele ocurrir, es por eso que se necesita mantener una ordenanza en cuanto a la seguridad del turista para que esta dificultad no se vuelva permanente y se la erradique para un próspero turismo de calidad.

7. Como considera usted el trabajo en comunidad del sector turístico privado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PÉSIMA	35	52,2	52,2	52,2
MALA	14	20,9	20,9	73,1
REGULAR	13	19,4	19,4	92,5
BUENA	5	7,5	7,5	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Se determinó con esta encuesta que el sector privado solo trabaja por sus mismos beneficios, presto a que no incluye a la comunidad en las actividades que se realiza para la mejora de un turismo participativo en decisiones buscando la mejor rentabilidad del Cantón con el turismo, ya que la comunidad es un vínculo para la difusión de promoción turística y debe ser participativa dentro de este marco.

8. Como considera usted la infraestructura hotelera del Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PÉSIMA	10	14,9	14,9	14,9
MALA	37	55,2	55,2	70,1
REGULAR	20	29,9	29,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Como consecuencia el terremoto del 16 A, perjudico a gran parte de la infraestructura hotelera del Cantón y es por eso que aún están en reparaciones es por esto que es inadecuada.

9. Como considera usted los servicios básicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
PÉSIMA	40	59,7	59,7	59,7
MALA	21	31,3	31,3	91,0
REGULAR	6	9,0	9,0	100,0
Total	67	100,0	100,0	

Es indispensable los servicios básicos como agua potable que es la más importante para una imagen turística y en la cual aún no se ha trabajado para mantener este servicio en óptimas condiciones, el alcantarillado, la luz eléctrica por el monte si se maneja de buena manera dentro del sector urbano del Cantón.

10. Como considera usted el sistema turístico del Cantón Sucre

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PÉSIMA	17	25,4	37,0
	MALA	22	32,8	47,8
	REGULAR	7	10,4	100,0
	Total	46	68,7	100,0
Perdidos	Sistema	21	31,3	
Total	67	100,0		

El sistema turístico del Cantón Sucre, en el estado actual se encuentra afectado debido a un sin número de elementos tanto internos como externos que forman parte del sistema ya mencionado, de la misma manera un sistema turístico afectado repercute hacia el sector turístico y los involucrados de la misma.

11. Evalué de forma general el estado actual del Cantón para desarrollo del turismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PÉSIMA	40	59,7	59,7
	MALA	22	32,8	92,5
	REGULAR	5	7,5	100,0
	Total	67	100,0	100,0

Considerando los datos proporcionados, se manifiesta que el porcentaje acumulado del 92,5 se encuentra dentro de las alternativas pésimas y malas indicando que existe deficiencia en el Cantón para el desarrollo del turismo, lo cual genera malestar en el sector turístico y de los que forman parte de estos.

a. Análisis de los resultados de la entrevista realizada a los expertos del sector turístico.

Mediante el programa IBM-SPSS editor de datos estadísticos, el instrumento es fiable ya que el Alfa Cronbach toma un valor 0,826 por lo tanto es mayor que 0,8 lo que indica que la escala del instrumento es estable y está libre de errores aleatorios, en la entrevista realizada a los expertos

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	14

¿Recomendaría al Cantón como destino turístico?

Experto 1

El experto manifestó que si recomendaría al Cantón Sucre como destino turístico por que tiene muchos atractivos, oferta gastronómica y cultura, además de lugares exóticos.

Experto 2

Si lo recomendaría, siempre y cuando se forme como un destino turístico.

Experto 3

Si, lo recomendaría debido a la gama de atractivos naturales, y culturales predominantes en el Cantón

Sugerencias para desarrollar el destino

- Una empresa privada a través de operadoras turísticas que difundan los atractivos turísticos del Cantón
- Que se involucre las instituciones como la universidad GAD, empresa privada para trabajar en conjunto
- Generar una planificación turística con un enfoque sistemático que permita el desarrollo respectivo de la actividad turística en el Cantón Sucre.

2.6 Análisis de información cruzada.

El turismo es parte fundamental de la entidad económica de un país, por lo tanto, es importante proteger el sistema y mejorar la calidad del servicio turístico respecto a las tendencias y las exigencias de los consumidores mencionando la actividad turística como una actividad generadora de recursos económicos y a la vez es controlada el impacto ambiental debido al mínimo recurso utilizado para esta actividad.

Si hablamos del turismo del Cantón Sucre podemos decir que acorde a los datos proporcionados por el IBM SPSS existen una falencia totalitaria del sistema turístico del Cantón lo que quiere decir que el Cantón no es apto al 100% de formar parte de un destino exitoso.

La capacidad de mejorar depende únicamente del sector público, sector privado, ya que son los entes principales que promueven la actividad turística a través de sus empresas y organismos reguladores de la mencionada actividad

CAPITULO III

3 Propuesta

Elaborar un diagrama causa-efecto de las principales dificultades del sistema turístico, como aporte al desarrollo del destino turístico del Cantón Sucre.

3.1 Justificación

El diagrama causa-efecto o espina de pescado es una herramienta que permite organizar toda nuestra información sobre los problemas o dificultades y determinan las posibles causas.

La presente propuesta de investigación se justifica por la importancia de mejora de la oferta, demanda, espacios geográficos, y operadores de mercado que son los elementos del sistema turístico, y con el diagrama causa-efecto de las dificultades o falencias que existen en el proceso sistemático de la actividad turística del cantón Sucre, se pretende hacer conocer estas falencias con el fin de proponer estrategias al sistema turístico en el desarrollo del destino turístico, que serán de suma importancia para una buena planificación, organización, y comercialización dentro de este campo que propone desarrollo económico.

El propósito del sistema turístico es interactuar con todos los elementos de la mejor manera para obtener un destino turístico, en donde se pueda posicionar a mercados internacionales buscando el progreso sostenibilidad y sustentabilidad de los efectos que se desee gestionar en el turismo como temas ambientales, políticos, culturales, económicos.

3.2 Objetivos

3.2.1 Objetivo general

Elaboración de un diagrama causa efecto de las principales dificultades del sistema turístico, como aporte al desarrollo turístico del Cantón Sucre.

3.2.2 Objetivos específicos.

- Identificar las principales dificultades del sistema turístico.
- Seleccionar dos principales dificultades que afectan al sistema turístico de Cantón Sucre.
- Diseñar un diagrama causa efecto de las principales dificultades del sistema turístico.

3.3 Involucrados

Intervienen	Propuesta
<ul style="list-style-type: none">➤ ULEAM extensión Bahía de Caráquez.➤ Los prestadores de servicio turístico➤ Turistas	<ul style="list-style-type: none">➤ Elaborar un diagrama causa-efecto de las principales dificultades del sistema turístico, como aporte al desarrollo del destino turístico del Cantón Sucre.

3.4 Situación

Actual	Deseada
En la actualidad no existe un diagrama causa-efecto de las principales dificultades que afectan al sistema turístico, esto se debe al poco lineamiento de estrategias proyectadas a destino turístico.	La elaboración de un diagrama causa-efecto de las principales dificultades que afecta al sistema turística, esto ayudara a tener presente estos errores para solucionar de la manera más rápida y segura en el sentido que desaparezcan, a su vez es una amenaza constante en el desarrollo turístico del Cantón.

3.5 Importancia

La realización del proyecto es diseñara un diagrama causa- efecto para dar a conocer las falencias o dificultades que afecta al sistema turístico del Cantón Sucre, con la finalidad de crea al Cantón como un destino turístico. Con este diagrama se trata de ir transformando estas falencias en oportunidades para atraer a los turistas, es por eso que hay que hacer hincapié en estos errores para que desaparcen como algo negativo.

La intención de un destino turístico es la competitividad internacional, la satisfacción, desarrollo de estrategias económicas y ciclo de vida, así mismo el sistema turístico tiene sus elementos en que indagan al desarrollo de un turismo de calidad utilizando tácticas de progreso turístico.

El Cantón seleccionado fue tomado en cuenta por la deficiencia del turismo antes y después del terremoto que ha venido acarreado estos años en las que no se encuentra una solución y es por este motivo que este trabajo se enfoca en saber cuál es el problema, pueden existir miles de propuestas para actividades turísticas, pero si primero no se toma en cuenta las dificultades y se las estudia para una solución no se puede tener un turismo eficaz.

3.6 Dificultades del sistema turístico

- Poca promoción y publicidad
- Escasa inversión de los recursos turísticos
- Inseguridad para los clientes
- Mala administración estratégica de los profesionales
- Mala calidad de los servicios
- Déficit de servicios básicos
- Mala estrategia para el desarrollo turístico
- Infraestructura hotelera inadecuada
- Mala relación e integración entre el sector público y privado
- Poco trabajo en comunidad del sector privado
- No existe un sistema turístico en el Cantón Sucre.

3.7 Dos dificultades principales que afectan al sistema turístico de Cantón Sucre.

Se detallan las principales dificultades que afecta el sistema turístico mediante el programa SPSS que dio como resultado de las encuestas aplicadas a los prestadores de servicio.

1.- infraestructura hotelera inadecuada

Esta obtuvo un porcentaje acumulado de 70,1% entre la escala pésima y mala manifestando así que existe una deficiencia en la industria hotelera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PÉSIMA	10	14,9	14,9	14,9
MALA	37	55,2	55,2	70,1
REGULAR	20	29,9	29,9	100,0
Total	67	100,0	100,0	

2.- No existe un sistema turístico en el Cantón Sucre

Esta obtuvo un promedio acumulado de 84,8% entre la escala mala y pésima dando a conocer que no existe un sistema turístico en el Cantón Sucre.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PÉSIMA	17	25,4	37,0	37,0
MALA	22	32,8	47,8	84,8
REGULAR	7	10,4	15,2	100,0
Total	46	68,7	100,0	
Perdidos Sistema	21	31,3		
Total	67	100,0		

3.8 Diseñar un diagrama causa efecto de las principales dificultades del sistema turístico.

Diagrama 1

En el canto Sucre existen anomalías en el flujo de turistas. La infraestructura hotelera deficiente, proveniente del terremoto, y no brindar más servicios que el de alojamiento se deberían implementar restauración, animación.

La infraestructura hotelera se enfoca en brinda servicio de alojamiento, tienen una preferencia en los feriados, la poca iniciativa de ofrecer más servicios, con el terremoto algunos hoteles no tienen una buena fachada y partes a las que no se puede acceder, el turista necesita comodidad.

- El déficit de la infraestructura hotelera por el terremoto
- Los hoteles en el Cantón más brindan alojamiento
- El prestador de servicio hotelero solo espera el feriado.
- El turista necesita comodidad.

Las causas principales

Entorno

Métodos

Hoteles

Turista

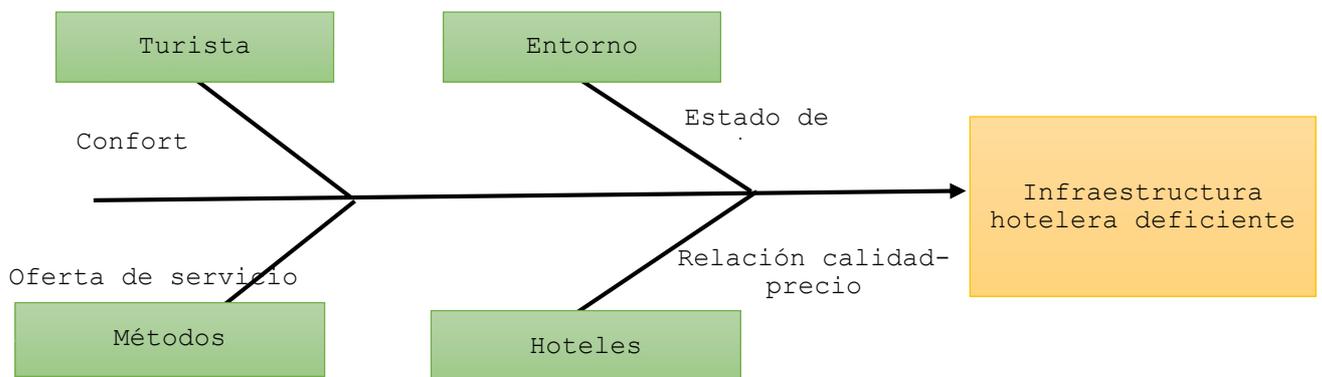


Diagrama 2

En el Cantón Sucre existen deficiencias en el turismo. No existe un sistema turístico proveniente de los prestadores de servicio que no tiene un breve estudio de los servicios turísticos, oferta, demanda, espacios geográficos, proveedores de mercado y lo hacen de manera empírica por la necesidad y esto conlleva a no poder trabajar de la mejor manera.

El sistema turístico se trabaja en conjunto con el GAD y las empresas privadas para resultados fructíferos, las empresas privadas no invierten, falta de motivación, la ordenanza no tiene un apego del sector privado ya que se paga altas tasas en permiso de funcionamiento.

- No se trabaja en conjunto el sector público y privado.
- La empresa privada no invierte en actividades turísticas
- Falta de motivación a los prestadores de servicio
- Mala relación entre el sector público y privado

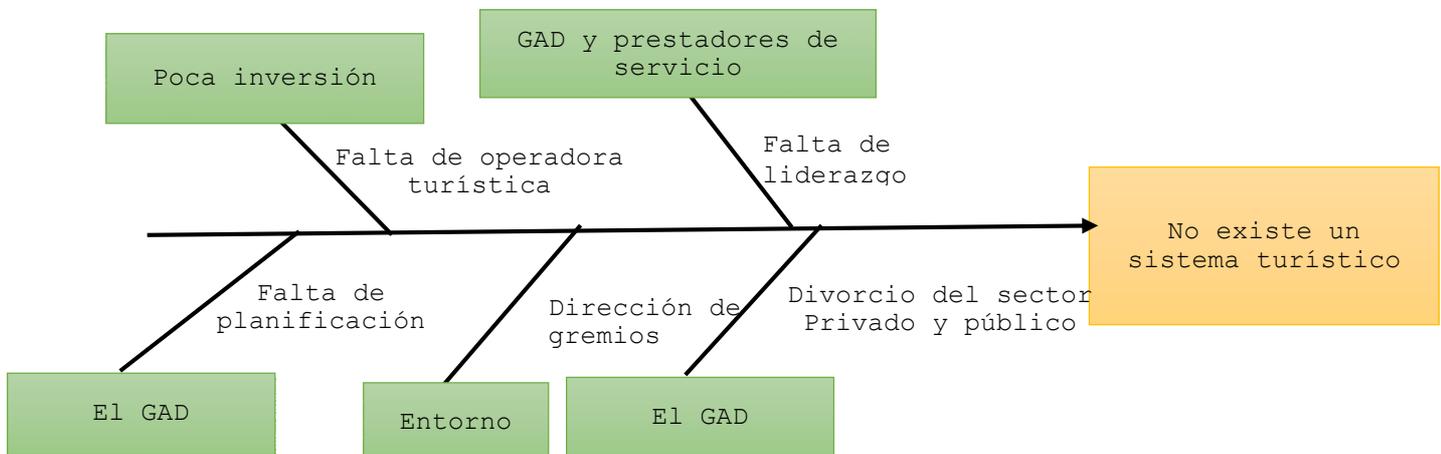
Las causas principales

GAD y prestadores de servicios

Poca inversión

El GAD

Entorno



3.9 Propuesta de oferta hotelera del Cantón Sucre.

Se propone una integración con agencias de viajes a nivel Nacional, en las que se oferten los servicios del hotel y actividades que se puedan realizar dentro del Cantón.

El efecto o el problema es infraestructura hotelera deficiente como resultado de nuestro diagrama causal obtenemos las causas del estado del hotel (infraestructura), confort para el turista habitaciones adecuadas para la estadía, los hoteles deben ofrecer más servicios como animación, restauración, bar, entre otros en las que el turista se sienta cómodo.

El hotelero debe relacionar calidad precio, el servicio que se brinde debe cobrarse igual sin alterar sus precios, este es un problema que se ha manejado por muchos años que en temporada alta exceden los precios, y en otros los servicios no son los adecuados y los precios a pagar por ese servicio son altos y el turista se ahuyenta por que paga más que lo que recibe.

3.10 Elaboración de un sistema turístico integrado por hoteles.

Los hoteles deben de ofrecer los atractivos del Cantón Sucre y las actividades que se pueden realizar los turistas.

- La Isla Corazón, Isla Fragata.
- Cerro Seco.
- Manglar la Boca
- Visita a la ciudad perdida
- Avistamiento de ballenas en los meses de Junio a Septiembre.
- Fiestas religiosas
- Ciclo paseo en el puente los Caras

3.11 Promoción y Publicidad.

Para una buena promoción y publicidad del Cantón Sucre a nivel Nacional se propone una grabación familiar con la prensa, en conjunto con la asociación hotelera del Cantón y el GAD Sucre.

Una de las falencias es que el municipio no invierte en el turismo, y el Cantón es muy rico en atractivos naturales, culturales, arqueológicos entre otros se busca incrementar el presupuesto del GAD en el sector Turístico para ofertarlo al mercado Nacional e internacional como destino turístico.

3.12 Impacto de la promoción y publicidad

Se espera obtener una acogida favorable por los turistas, ya que la promoción y publicidad será de todos los atractivos del Cantón Sucre con una filmación de familiarización, es poder consolidar a corto y largo plazo una venta efectiva de alojamiento, recorridos turísticos, visitas, esto también será duradero si la asocian de hoteleros, el GAD y los diferentes atractivos turísticos del Cantón Sucre trabajan en conjunto para un crecimiento turístico desarrollando un destino de calidad sostenible y sustentable.

Uno de los principales requisitos para la efectividad de la promoción y publicidad es contemplar un plan estratégico entre el sector público y privado, mantener un presupuesto de inversión del GAD, contar con técnicas, métodos y herramientas para mejorar la infraestructura hotelera, los servicios, atractivos turísticos, y definir los medios empleados para garantizar el alcance deseado.

CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos permiten resolver el problema y cumplir los objetivos de la investigación debido a que se logró analizar las dificultades del sistema turístico del Canto Sucre.
- Las dificultades fundamentales se pueden citar la infraestructura hotelera deficiente, y que no existe un sistema turístico adecuado para promocionar este Cantón, que ha sido afectado por el sismo del 16 de Abril.
- Se diagnosticó las falencias que afecta la gestión sistémica del Cantón Sucre con el programa SPSS en las que arrojó una escala de mala y regular en la infraestructura hotelera, y que no existe un sistema turístico en el Cantón Sucre.
- Se realizó un estado causal entre las falencias diagnósticas, para una mejor comprensión en la que se desea un sistema integrado de productos turísticos de naturaleza y cultura.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda ir despejando estas dificultades como la infraestructura hotelera y el sistema turista, esto se trabaja con los prestadores de servicio y quienes serán los beneficiarios directos para enmarcar al Cantón Sucre con un destino turístico.
- Se recomienda que la Asociación de hoteleros del Cantón trabajen en la apariencia de cada instalación y mejorarla para empezar desde ellos, ya que el servicio de alojamiento es primordial para una ciudad que se encamina para destino turístico.
- Se recomienda al sector privado y al sector público que trabajen conjuntamente en función de mejorar las falencias diagnosticadas, ya que en los actuales momentos no tiene una buena relación social, y esto perjudica al sector turístico.
- El diagrama causa efecto nos da los motivos de las falencias y a quienes les compete como autoridades trabajar para la mejora de los mismos, integrando a los prestadores de servicios como los diferentes atractivos del Cantón para una oferta, y demanda ambiciosa turísticamente.

Bibliografía

- Amparo Sancho. (s.f.). *Introduccion al turismo* . Recuperado el 1 de 08 de 2018, de Introduccion al turismo: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Angel, C. H. (s.f.). *Conceptos y componentes de la oferta Turistica*. Obtenido de Conceptos y componentes de la oferta Turistica: <https://es.scribd.com/doc/86282334/CONCEPTO-Y-COMPONENTES-DE-LA-OFERTA-TURISTICA>
- Anonimo, R. (s.f.). *ATRACTIVO TURISTICO*. Obtenido de ATRACTIVO TURISTICO: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana3/LS3.2.pdf>
- Avila, D. (06 de Abril de 2012). *Sistema turistico*. Obtenido de sistema turistico: <https://es.slideshare.net/davila73/sistema-turstico-12304405>
- Camara, C. J. (11 de Noviembre de 2013). Metodologia para identificar clasificar y evaluar de los recursos territoeriales turisticos del centro de ciudad fort-de France. *Scielo*.
- Capece, G. R. (2012). *Politica truristica*. Buenos Aires: Fundacion Proturismo.
- Caraquez, O. T. (2018). *Boletin informativo turistico de los Cantones Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales*. Bahia de Caraquez.
- Dias, E. A. (2010). *Proyectos turisticos*. Mexico: Trillas.
- Di-Bella, M. G. (1991). *Introduccion al Turismo*. Mexico: trillas.
- DI-BELLA, M. G. (2010). *INTRODUCCION AL TURISMO* . MEXICO: TRILLAS.
- Encabo, A. J. (ENERO de 2008). *CONCEPTO DE AREA NATURAL TURISTICA*. Obtenido de CONCEPTO DE AREA NATURAL TURISTICA: <file:///C:/Users/BLTK-11/Downloads/Dialnet-ConceptoDeAreaNaturalTuristicaComoAporteTeoricoPar-5026286.pdf>

- Hernandez, E. C. (2010). *Turismo y recreacion*. Mexico : Trillas.
- Javier., Z. V. (28 de Junio de 2011). *ciclo de servicio: sentimiento vs satisfacion* . Recuperado el 2018, de <https://www.gestiopolis.com/ciclos-servicio-sentimientos-vs-satisfaccion/>
- Marisol Gonzales, S. M. (23 de Mayo de 2013). *Oferta Turistica complementaria*. Obtenido de Oferta Turistica complementaria: <https://es.slideshare.net/santiagomisas1/oferta-turstica-complementaria>
- MINTURD, P. d. (s.f.). *Manual de productos turisticos*. Recuperado el 2018, de https://mintur.gub.uy/index.php/component/jdownloads/send/17-publicaciones/51-manual-producto-turistico?option=com_jdownloads
- Novas, N. C. (2011). *Administracion de servicios Turisticos promocion y venta*. Bogota: Ediciones de la U.
- Nuñez, A. (s.f.). *Caracteristicas principales de un hostel* . Recuperado el 2018, de Caracteristicas principales de un hostel : http://www.elclima.com.mx/caracteristicas_principales_de_un_hostal.htm
- OMT. (1994). *ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO*. Obtenido de ORGANIZACION MUNDIAL DEL TURISMO: <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Padilla, O. d. (1997). *Aspectos generales del turismo y ecoturismo*. Recuperado el 2018, de Aspectos generales del turismo y ecoturismo: <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7936/2/338.479%201-A316p-CAPITULO%20I.pdf>
- Pérez, R. M. (2011). Diagnostico de la calidad y competitividad. <http://revistas.um.es>.
- PLANDETUR. (2014). *Ministerio de turismo*. Obtenido de Ministerio de turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/proyecto_plandetur_2011_2014VERSION2.pdf

Sacatelli, M. A. (Noviembre de 2013). *Demanda Turistica*. Obtenido de Demanda Turistica: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-07/semana4/LS4.1..pdf>

Turismo, M. M. (2010). *MINTUR Ministerio de Turismo*. Recuperado el 2018, de MINTUR Ministerio de Turismo: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/proyecto_plandetur_2011_2014VERSION2.pdf

Turistico, O. (s.f.). Jerarquizacion de Atractivos . *Jerarquizacion de atractivos turisticos* . ULEAM extension Bahía de Caraquez , Bahia de Caraquez.

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

Anexo A

Universidad laica Eloy Alfaro De Manabí Extensión Bahía de Caráquez.

Tema: Análisis de las dificultades que afectan al sistema turístico del cantón Sucre.

Encuesta

¿Cómo considera usted la promoción y publicidad del cantón Sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera usted la administración de los profesionales dl GAD sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera la inversión en el sector turístico del cantón Sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera la calidad del servicio en el sector turístico del cantón Sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera la integración entre el sector público y el sector privado?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera la seguridad en el cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera el trabajo del sector turístico privado con la comunidad?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera la infraestructura hotelera del cantón Sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera usted los servicios básicos del Cantón Sucre?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo considera usted los sistemas turísticos del Cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Evalué de forma general el estado actual del cantón para desarrollo del turismo?

Pésima mala regular buena excelente

Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí
Extensión Bahía de Caráquez

Entrevista

¿Cómo evalúa la imagen turística del cantón San Vicente?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa las vías de acceso en la llegada de turista del cantón San Vicente?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la promoción de los atractivos turísticos del cantón San Vicente?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la infraestructura hotelera del cantón San Vicente?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la oferta gastronómica?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa los servicios básicos agua, luz, alcantarillado del cantón San Vicente?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la oferta comercial del cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la oferta cultural del cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la integración entre el sector privado y el sector público?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la operación turística?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la seguridad?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa la cultura ambiental?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa los servicios de salud en el cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Cómo evalúa los servicios de transportación en el cantón?

Pésima mala regular buena excelente

¿Evalué de forma general el estado actual del canto para desarrollo del turismo?

Pésima mala regular buena excelente

¿Recomendaría al cantón como destino turístico y por qué?

¿Sugerencias para desarrollar el destino?

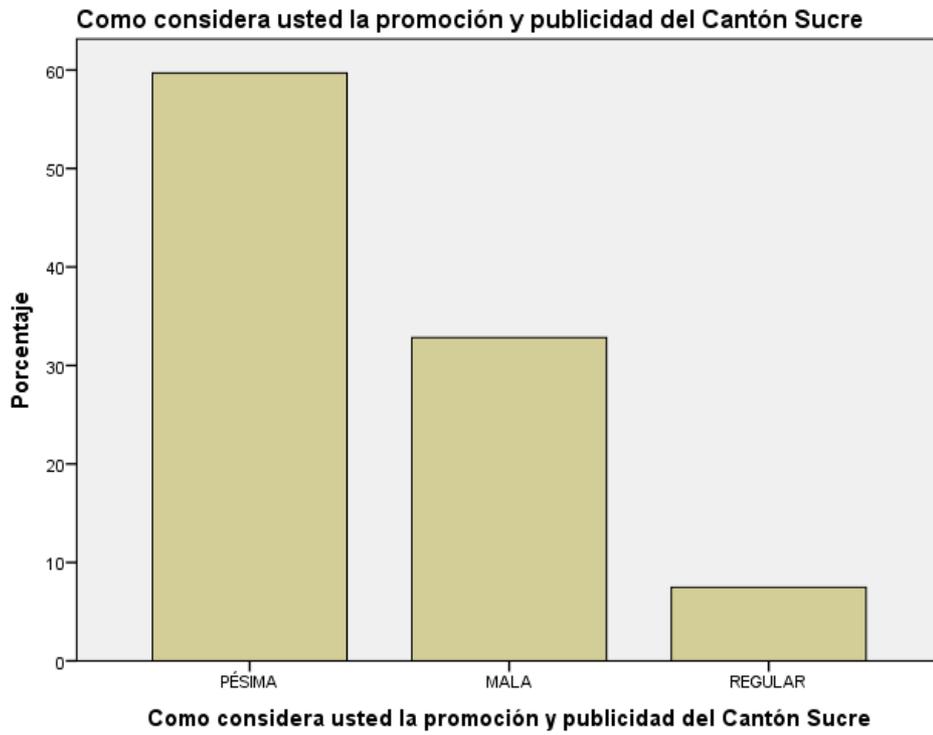
1

2

3

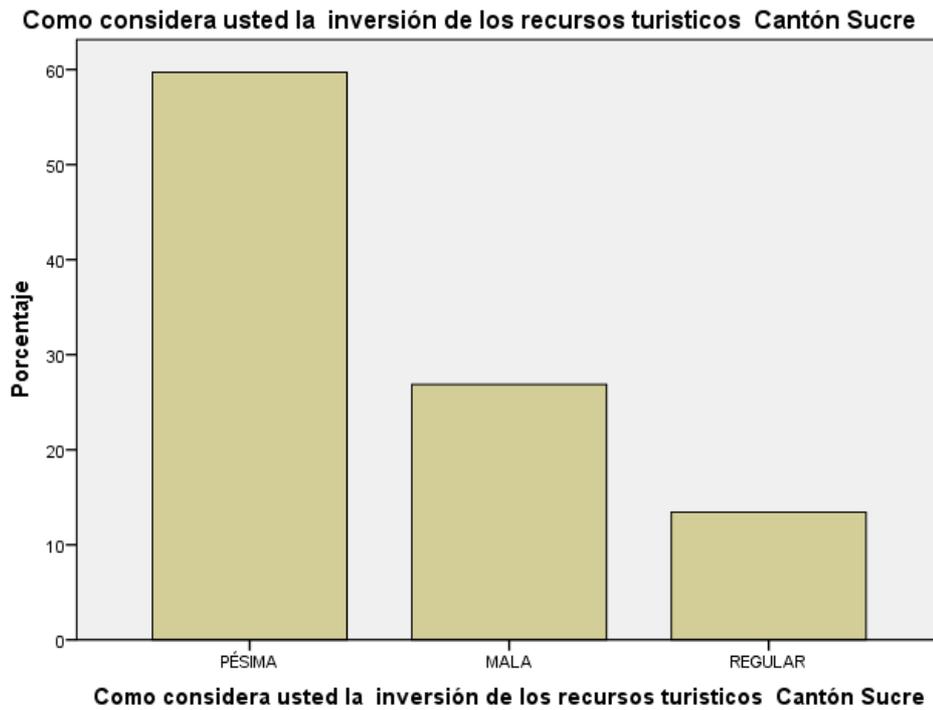
Anexo B

Grafico 1



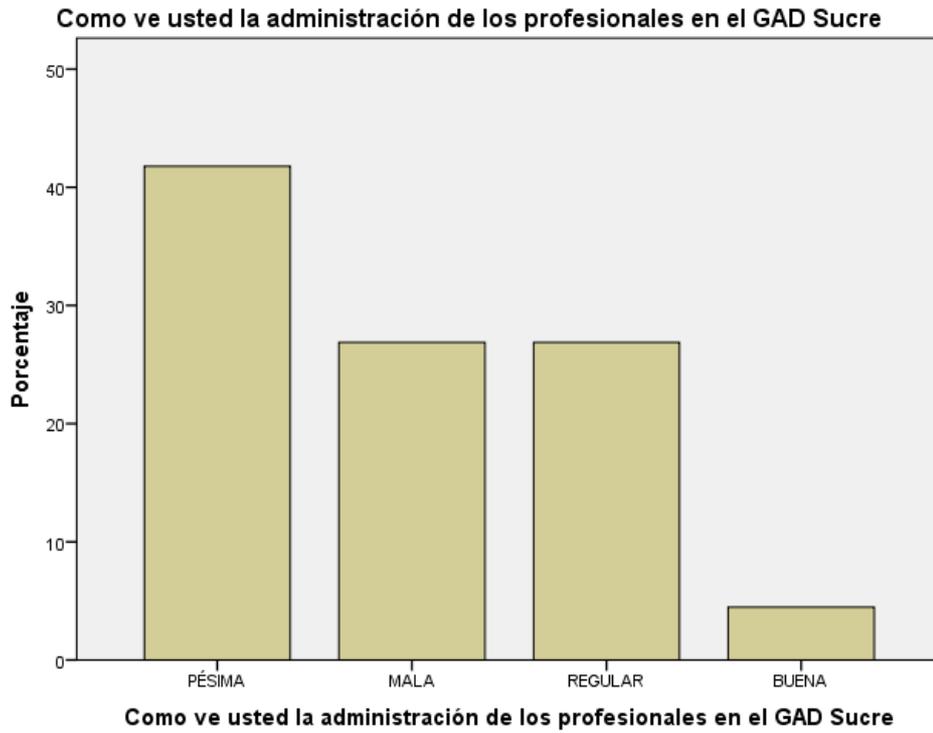
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 2



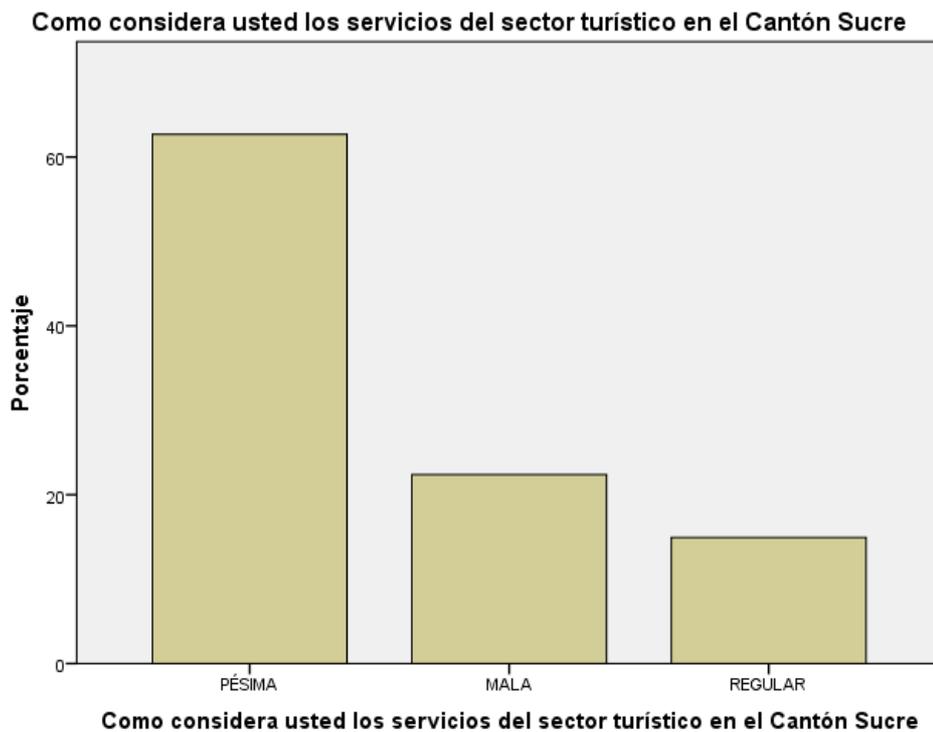
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 3



Elaborado por: Erika Alcivar

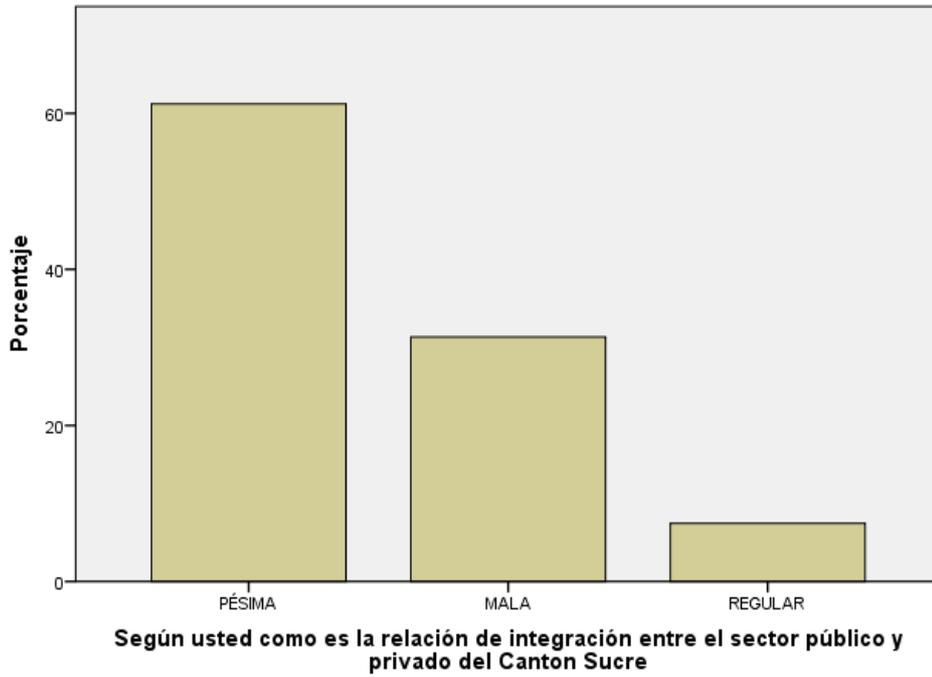
Grafico 4



Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 5

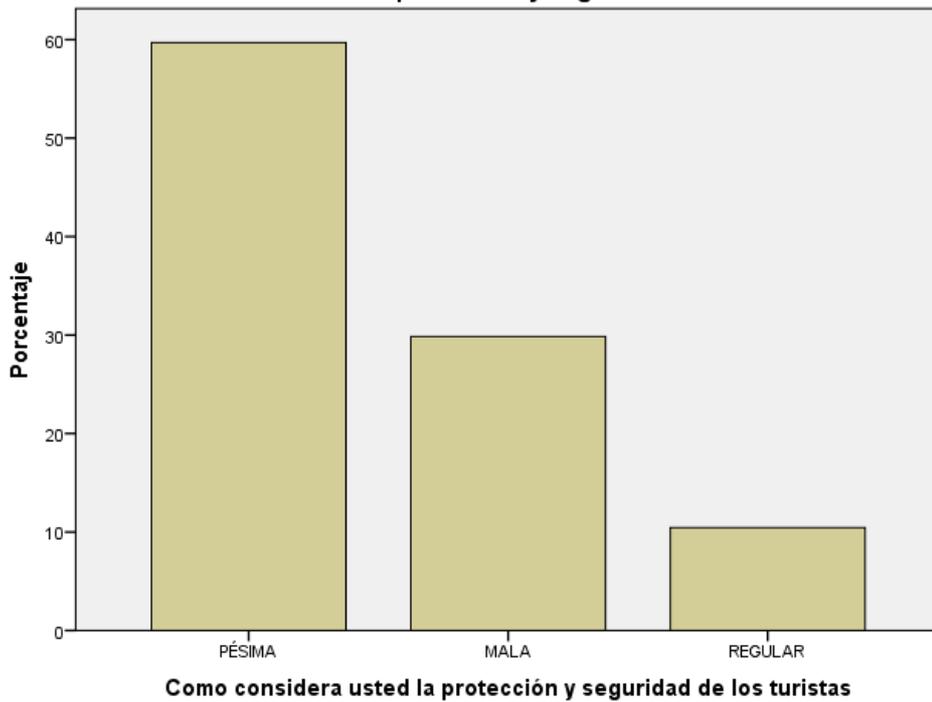
Según usted como es la relación de integración entre el sector público y privado del Canton Sucre



Elaborado por: Erika Alcivar

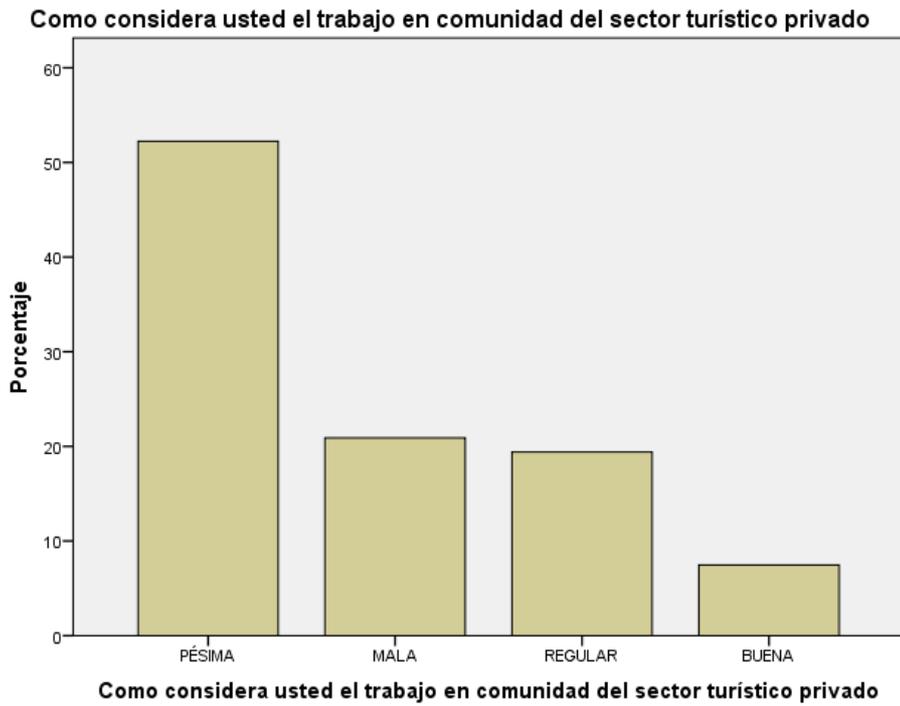
Grafico 6

Como considera usted la protección y seguridad de los turistas



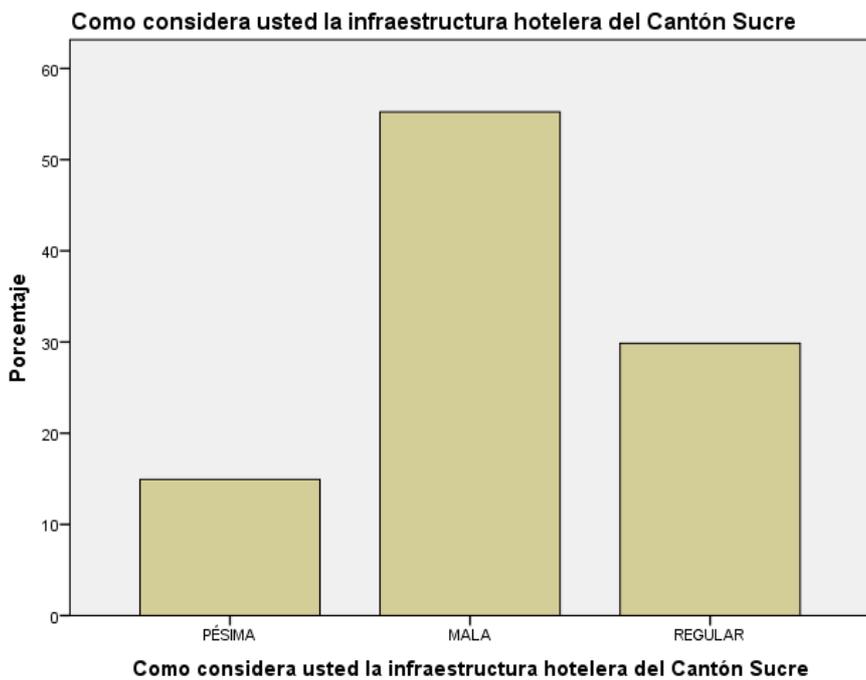
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 7



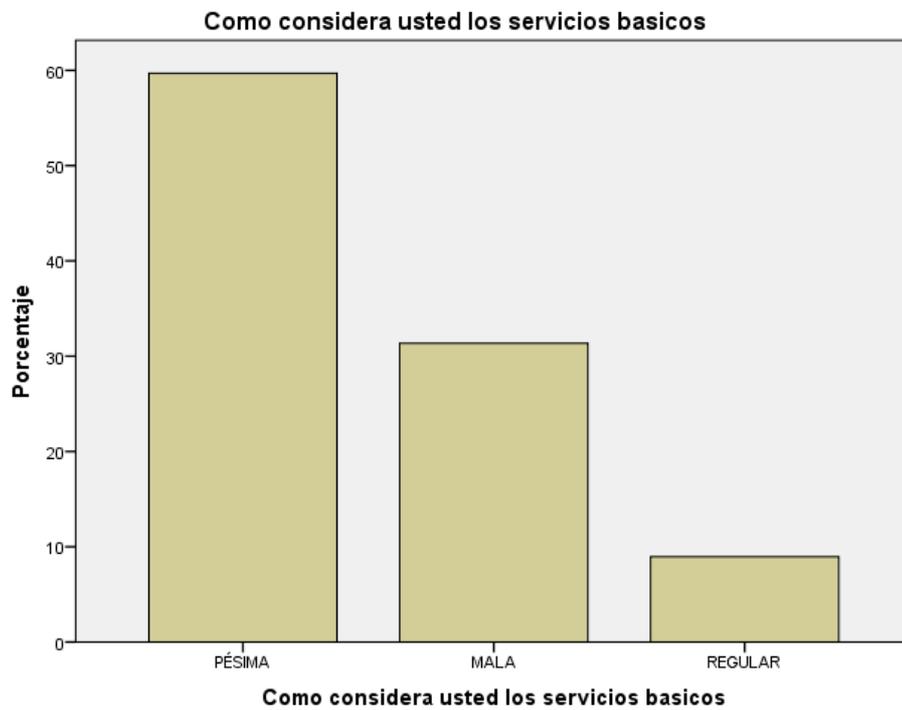
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 8



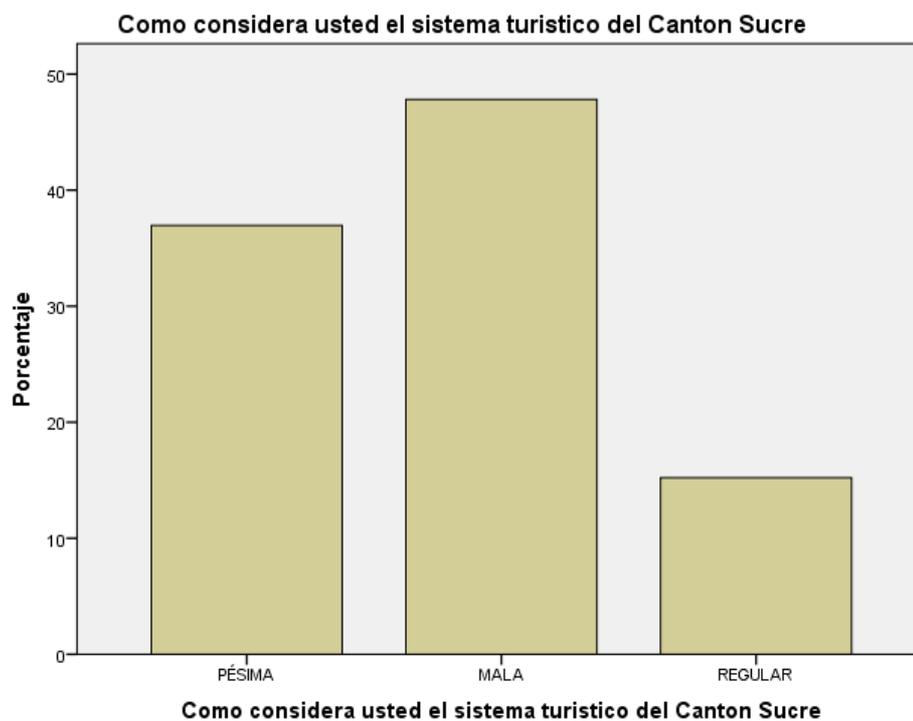
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 9



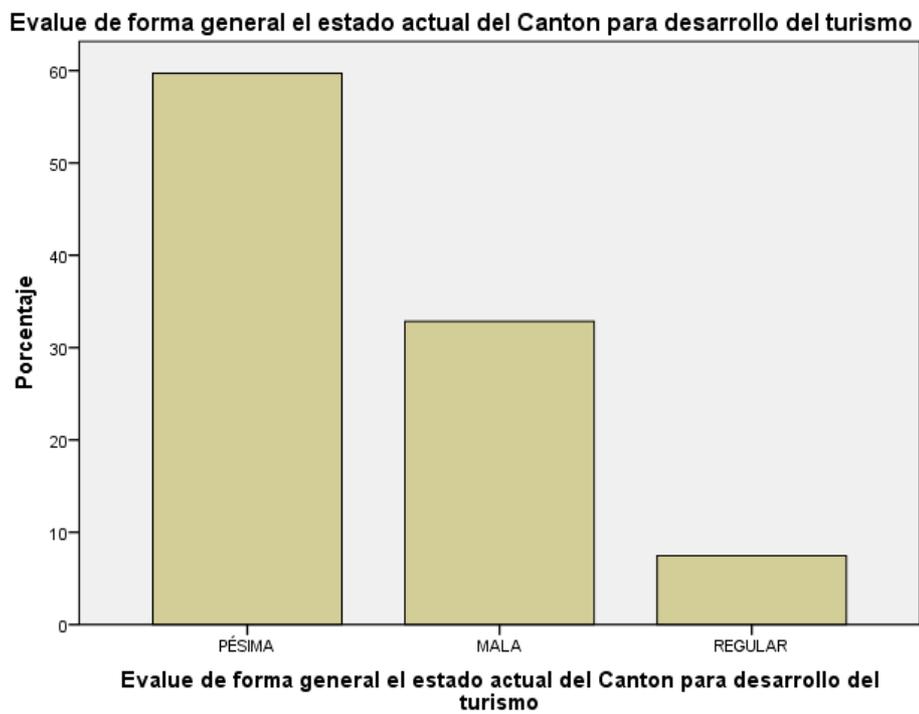
Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 10



Elaborado por: Erika Alcivar

Grafico 11



Elaborado por: Erika Alcivar