UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS

TEMA

PERCEPCIÓN TURÍSTICA DE LAS COMUNIDADES LOCALES DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ, MANABÍ – ECUADOR

AUTOR

JAIRO JOEL DELGADO MERO

TUTOR

DRA. MABEL FONT ARANDA

MANTA, 2020

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 380 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es "Percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López, Manabí – Ecuador", el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor Jairo Joel Delgado Mero, estudiante de la carrera de Turismo, período académico 2020 (1), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 23 de julio de 2020.

Lo certifico,

Dra. Mabel Font Aranda
Docente Tutor(a)
Área: Turismo

Autoría

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas Turísticas, pertenece exclusivamente al autor, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

_____

Jairo Joel Delgado Mero

131686979-9

Agradecimiento

Gracias a la prestigiosa Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por haberme permitido formar parte de su gran institución, y de la misma manera una mención especial a los catedráticos por inculcarme sus conocimientos y valores durante el desarrollo de mi formación profesional.

Agradezco a mis padres y a mi familia en general, por guiarme y brindarme su apoyo incondicional durante mi formación profesional y personal, esta meta se pudo cristalizar en gran medida por su ayuda.

Agradezco a mi tutora, Dra. Mabel Font Aranda por haberme guiado durante el desarrollo de la investigación, sus conocimientos fueron claves y esenciales para la culminación de este.

Dedicatoria

El presente logro va dedicado para Dios, por darme sapiencia y sabiduría en cada instante, por brindarme fuerzas para salir de los momentos apremiantes y difíciles que he tenido, y por permitirme disfrutar de este logro tan importante para mí.

Este trabajo también va dedicado para mi familia y en especial para mis padres, que me apoyaron durante todo este tiempo, a pesar de todas las adversidades que se presentaron, se logró salir adelante y hacer realidad este sueño.

Resumen

El turismo es una actividad de gran connotación a nivel mundial y que a su vez trae consigo muchos beneficios para los distintos destinos turísticos. Los residentes juegan un rol importante en el desarrollo de la actividad turística, ya que están de manera constante en contacto con el turista y porque son los dueños genuinos del territorio. El presente estudio tiene como finalidad, diagnosticar la percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López para la contribución al establecimiento de criterios en la toma de decisiones hacia el desarrollo turístico del territorio. La metodología está enfocada en determinar los indicadores necesarios que permitan estudiar las percepciones de los residentes en torno al turismo en su localidad y se encuentra estructurada en siete pasos: Caracterización del lugar, identificación de indicadores, diseño de instrumentos, determinación de la muestra, recopilación de información, procesamiento de datos y redacción de resultados. La investigación es de tipo descriptiva, se utilizaron métodos, técnicas y herramientas como: revisión bibliográfica y documentos oficiales, método analítico-sintético, encuestas y entrevistas, estadística descriptiva, matrices y se utilizaron los programas SPSS y Excel para el procesamiento de datos. Los resultados revelan que el turismo en esta comunidad genera grandes beneficios como: empleo, mejora de infraestructura, promueve la cultura, costumbres y tradiciones, entre otros. Sin embargo, existen opiniones neutrales respecto a la administración, la participación de las comunidades, el destino del dinero procedente del turismo. Dichos aspectos deben ser trabajados, para así lograr un mayor fortalecimiento de esta actividad.

Palabras claves: Turismo, percepción turística, desarrollo local, indicadores de la percepción turística, percepción comunitaria.

Abstract

Tourism is an activity of great connotation worldwide and which in turn brings with it many benefits for different tourist destinations. The residents play an important role in the development of the tourist activity since they are in constant contact with the tourist and because they are the genuine owners of the territory. The purpose of this study is to diagnose the tourist perception of the local communities of the Puerto López canton in order to contribute to the establishment of criteria in decision-making towards the tourist development of the territory. The methodology is focused on determining the necessary indicators to study the perceptions of residents regarding tourism in their locality and is structured in seven steps: Characterization of the place, identification of indicators, design of instruments, determination of the sample, compilation information, data processing and writing results. The research is descriptive, methods, techniques and tools were used such as: bibliographic review and official documents, synthetic-analytical method, surveys and interviews, descriptive statistics, matrices, and the SPSS and Excel programs were used for data processing. The results reveal that tourism in this community generates great benefits such as: employment, improving infrastructure, promoting culture, customs, and traditions, among others. However, there are neutral opinions regarding the administration, the participation of the communities, and the destination of money from tourism. These aspects must be worked on, in order to further strengthen this activity.

Key words: Tourism, tourism perception, local development, indicators of tourism perception, community perception.

Índice de contenido

Portada I
Certificación del tutor II
Autoría III
Agradecimiento IV
Dedicatoria V
Resumen VI
Abstract VII
Índice de contenido VIII
Índice de tablas IX
Índice de figuras X
Introducción 1
1. Marco Teórico 5
1.1 Turismo 5
1.2 Desarrollo turístico local 7
1.3 Percepción de las comunidades locales 9
1.4 Indicadores de la percepción turística 11
2. Marco Metodológico 13
2.1 Aspectos metodológicos generales 13
2.2 Antecedentes metodológicos específicos para el diagnóstico de la percepción comunitaria 14
2.3 Esquema metodológico de la investigación percepción turística comunitaria en Puerto López 16
2.4 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas 17
2.4.1 Descripción del área de estudio 17
2.4.2 Identificación de indicadores 17
2.4.3 Diseño de instrumentos 17
2.4.4 Determinación de la muestra 21
2.4.5 Recopilación de la información 22
2.4.6 Procesamiento de datos 22
2.4.7 Redacción de resultados 23
3. Resultados 23
3.1 Descripción del área de estudio 23

3.2 Selección de indicadores 27
3.3 Entrevista a gestores turísticos 28
3.4 Resultado de la aplicación del cuestionario de encuesta 32
3.4.1 Resultado de la encuesta a los residentes del cantón Puerto López 33
3.5 Resultados generales 33
3.6 Resultados diferenciados por parroquias 40
Conclusiones 58
Recomendaciones 60
Bibliografía 61

Índice de tablas

Tabla 1: Clasificación del turismo 6
Tabla 2: Criterios del desarrollo local 8
Tabla 3: Percepción de las comunidades locales 10
Tabla 4: Indicadores de la percepción turística 11
Tabla 5: Metodologías de diversos autores 14
Tabla 6: Secuencia metodológica de la investigación 16
Tabla 7: Cuestionario de entrevista a gestores turísticos 19
Tabla 8: Cuestionario de encuesta a residentes 20
Tabla 9: Características naturales de las parroquias del cantón Puerto López 24
Tabla 10: Características socioeconómicas de las parroquias del cantón Puerto López 25
Tabla 11: Indicadores seleccionados 27
Tabla 12: Datos generales de los entrevistados 28
Tabla 13: Muestreo estratificado por parroquias 32
Tabla 14: Inquietudes generales respecto al turismo 39
Tabla 15: Ideas generales para impulsar al turismo 40
Tabla 16: Sexo 41
Tabla 17: Edad 41
Tabla 18: Nivel educativo 42
Tabla 19: Ocupación actual 43
Tabla 20: Ocupación turística actual 43
Tabla 21: Oferta de atractivo y producto distintivo 45
Tabla 22: Beneficios del turismo 45
Tabla 23: Generación de empleo 46
Tabla 24: Mejora de los servicios públicos 47
Tabla 25: Mejora de la seguridad ciudadana 47
Tabla 26: Actividades económicas y de servicios 48
Tabla 27: Mejora de los servicios personales 49
Tabla 28: Mejora de la infraestructura 49
Tabla 29: Protección del medio ambiente 50
Tabla 30: Cultura, costumbres, entre otros 51
Tabla 31: Administración pública 51
Tabla 32: Participación local 52
Tabla 33: Facilidad de acceso 53
Tabla 34: Dinero percibido por turismo 54

Tabla 35: Satisfacción turística 54
Tabla 36: Aumento o reducción del turismo 55
Tabla 37: Inquietudes por parroquias respecto al turismo 56
Tabla 38: Ideas por parroquias para impulsar al turismo 57

Índice de figuras

Figura 1: Hilo conductor 5
Figura 2: Desarrollo turístico local 7
Figura 3: Percepción de las comunidades locales 9
Figura 4: Mapa del cantón Puerto López 23
Figura 5: Sexo 33
Figura 6: Edad 34
Figura 7: Nivel educacional 35
Figura 8: Ocupación actual 35
Figura 9: Ocupación turística actual 36
Figura 10: Encuestados a nivel general 36
Figura 11: Indicadores de satisfacción con el turismo 37
Figura 12: Satisfacción con el turismo 38
Figura 13: Aumento o disminución del turismo 39
Figura 14: Encuestados por parroquias 44

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que se ha venido desarrollando durante varios años a nivel internacional. Según OMT, (2018) el turismo tiene la capacidad de contribuir de forma significativa a lograr un crecimiento de amplia base y a generar más oportunidades para los ciudadanos. El turismo no sólo genera crecimiento, sino que también mejora la calidad de vida de la persona, favoreciendo la protección del medio ambiente, defendiendo un patrimonio cultural diverso y consolidando la paz en el mundo. Sin embargo, hoy en día el turismo pasa por una situación bastante compleja; esto debido al Covid-19. El cual ha originado muchos problemas, de hecho, ha paralizado la mayoría de las actividades turísticas, trayendo consigo un sinnúmero de pérdidas para las personas que se dedican a esta actividad.

Los residentes locales son parte esencial dentro de la cadena de los servicios turísticos, ya que de una u otra manera estos se encuentran en contacto directo con las actividades que se realizan dentro de su territorio. Por lo tanto, su participación en la toma de decisiones para el desarrollo del turismo local debe tener un cierto grado de relevancia. Todo esto se hará con la finalidad de brindar una mejor atención a los turistas, para que de esta manera estos se sientan cómodos y satisfechos por los servicios que reciben dentro del destino turístico.

La percepción es un proceso activo a través del cual el cerebro organiza, integra y da significado a la información que llega, es decir, se forma y transforma el objeto presentado. Supone la interpretación de los estímulos recibidos concibiendo las formas y totalidades, dicho de otra manera, es el resultado de la reacción ante un estímulo, claro está que la persona debe poner atención al mismo, para así lograr la percepción (Rodríguez, Requena y Muñoz, 2009, Frías, 2016 y Osorio Catalina, 2018).

Es importante que los profesionales que se desempeñan en el área turística realicen investigaciones mediante encuestas. Estas técnicas permiten reconocer el nivel de satisfacción de los turistas, actores, gestores y de las comunidades locales. Además, la aplicación de cuestionarios facilita la identificación de las debilidades y fortalezas, estos resultados que se obtengan se pondrán a disposición de los distintos organismos y agentes turísticos, para el planteamiento de los debidos cambios. También, facilita la toma de decisiones oportunas,

mediante la implementación de estrategias u otros mecanismos. De igual manera, los programas y planes de acción, que se realicen deben estar enfocados en mejorar la calidad del servicio que ofrecen actualmente los destinos, sin descuidar aspectos como el cuidado y protección del entorno ambiental y la vida de los residentes locales.

El Proyecto "Ecuador Potencia Turística" MINTUR (2014) y PLANDETUR 2030 detallan que este país posee un lugar privilegiado dentro del planeta, ubicado en el noroccidente de Sudamérica y la línea equinoccial. Ecuador está dividido en 4 regiones: Galápagos, Costa, Andes y Amazonía; su diversa, pero a la vez compacta geografía, hace que este país tenga una gran variedad de atractivos. El turista podrá tomar un crucero, realizar actividades de aventura, degustar de una gastronomía variada, visitar museos, entre otras alternativas.

La tendencia de llegada de turistas extranjeros al país ha sido positiva, con un claro crecimiento que no se ve afectado a pesar de la disminución en el año 2016 y 2017, debido a factores externos como la apreciación del dólar y el terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016. Los ingresos por turismo alcanzaron los USD 2.398,1 mil millones al final del 2018 y representa la tercera fuente de ingresos no petroleros MINTUR, (2019). Sin embargo, hay que agregar que el panorama actual es incierto a raíz del Covid-19, esta pandemia ha producido el cierre de los atractivos turísticos a nivel nacional, provocando así el estancamiento de las actividades turísticas y generando muchas pérdidas a causa de la ausencia de turistas.

Los principales objetivos del PLANDETUR 2030, están relacionados con la promoción y fortalecimiento de las iniciativas del turismo comunitario para mejorar la calidad de vida de las comunidades, nacionalidades y pueblos del Ecuador, desde una perspectiva integral sostenible y sustentable con identidad. Además, se enfoca en fortalecer, difundir y compartir las prácticas del Buen Vivir comunitario como un valor diferencial para el sector turístico ecuatoriano (MINTUR, 2019).

Mediante revisión de documentos oficiales y bibliográfica como: Informe anual del Departamento de Turismo del GAD Municipal Puerto López (2016), García y Álava (2019); se evidencia que, el cantón Puerto López es un territorio que va ganando prestigio a nivel nacional

e internacional, ya que es visitado por una gran cantidad de turistas cada año. El porcentaje de ingresos de estos turistas varía dependiendo de la temporada, la observación de ballenas jorobadas es una de las actividades que registra los picos altos en turismo, comenzando en el mes de junio hasta septiembre. A pesar de sus bondades turísticas en flora, fauna y paisajes, presenta un retraso en el desarrollo económico. De lo antes señalado, uno de los síntomas principales relacionados con el turismo en el cantón, es la estacionalidad. Además, existen debilidades en la calidad del servicio, insatisfacción de las comunidades locales, carencia y falta de mantenimiento de las infraestructuras, limitadas ofertas para acoger a cientos de turistas que llegan cada año a visitar este territorio. Las principales causas son: deficiencia en la gestión turística, falta de aprovechamiento óptimo de los recursos y atractivos turísticos. Las comunidades locales son las dueñas genuinas del patrimonio y acogen al turista, ellas requieren estar satisfechas.

En el contexto anterior, tiene importancia el reconocimiento de las percepciones turísticas de las comunidades locales del cantón Puerto López, formulándose el siguiente **Problema de Investigación:** ¿Cuál es la percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López, y su rol en la toma de decisiones para el desarrollo turístico del territorio?

Para precisar los límites de la investigación se expresa como **objeto de investigación** la percepción turística de las comunidades locales, mientras el **campo de acción** es el diagnóstico de la percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López. Se plantea como **idea a defender** que la investigación sobre percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López, provincia Manabí, contribuirá al establecimiento de criterios en la toma de decisiones para el desarrollo turístico del territorio. Las principales variables de investigación son: percepción turística de las comunidades locales y desarrollo turístico del territorio. En correspondencia se plantean los siguientes objetivos generales y específicos.

Objetivo General

Diagnosticar la percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López para la contribución al establecimiento de criterios en la toma de decisiones hacia el desarrollo turístico del territorio.

Objetivos Específicos

1. Argumentar los preceptos teóricos metodológicos relacionados con la percepción turística de las comunidades locales.
2. Identificar los indicadores necesarios para el análisis de la percepción turística de las comunidades locales.
3. Establecer las principales características que se encuentran relacionadas con la percepción turística de las comunidades locales.

El diseño metodológico del presente proyecto está relacionado principalmente con la utilización de las herramientas de campo: entrevistas y encuestas. Las entrevistas se aplican a los agentes turísticos y representantes de los prestadores de servicios turísticos; y las encuestas a los residentes de las comunidades. Estos instrumentos son muy importantes para resolver el problema de investigación. Además, se emplean otros métodos teóricos, empíricos y matemático estadísticos en el procesamiento de la información.

La importancia del proyecto radica en revelar las percepciones turísticas de las comunidades locales en torno a las distintas actividades que se desarrollan en el cantón Puerto López, provincia de Manabí. Los resultados que proporcione esta investigación se pondrán a disposición de las autoridades competentes, para a partir de allí realizar las respectivas proyecciones enfocadas en mejorar la calidad de vida de las personas de las comunidades. Las acciones que se implementen deben estar encaminadas a crear un ambiente armónico y próspero que ayude al progreso de las actividades que oferta este territorio.

El informe se estructura en: **Capítulo I**, aquí se revisan teorías y artículos sobre el tema, se citan los conceptos de autores relacionados con este ámbito, incluye una argumentación de acuerdo con lo abordado. El **Capítulo II,** establece los aspectos correspondientes a los materiales, métodos y metodologías a utilizar durante la investigación. La metodología que se emplea en este proyecto es de tipo descriptiva, para lo cual se utilizan técnicas como encuestas y entrevistas. El **Capítulo III,** recopila la información pertinente y necesaria relacionada con la investigación, se analizan y sintetizan los resultados obtenidos en el campo de estudio. Posterior a esto, se establecerán las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I. Marco Teórico o Referencial

El capítulo I aborda los preceptos teóricos-metodológicos (figura 1), los mismos que se encuentran relacionados con la percepción turística de las comunidades locales en torno a las actividades turísticas. Este apartado es de suma importancia para la comprensión de la investigación, en la siguiente figura se muestra la secuencia de los temas que se abordarán en esta sección.

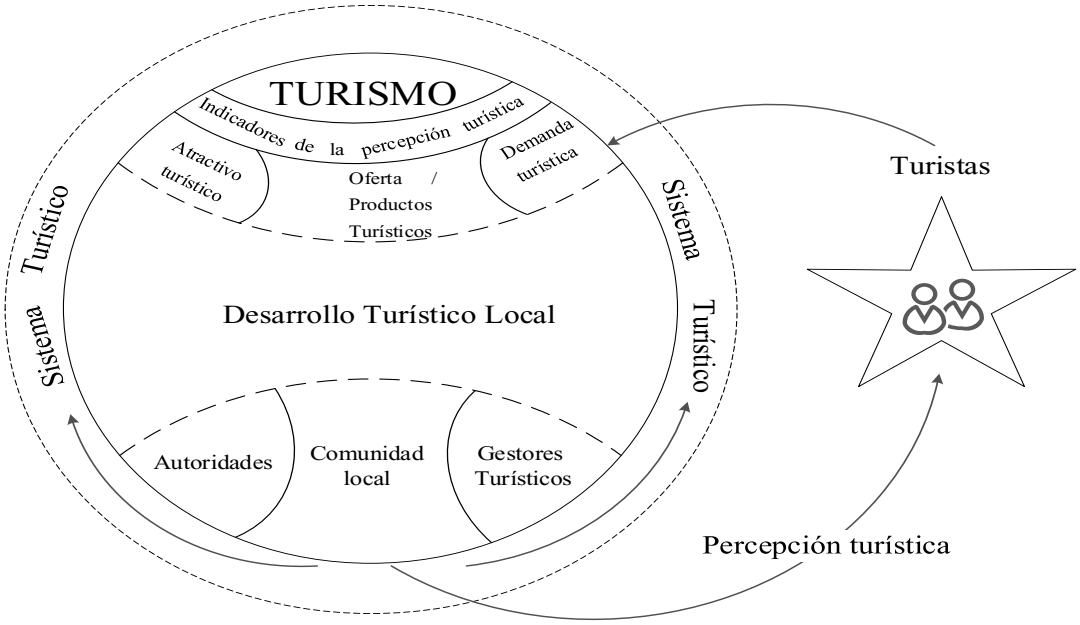


Figura 1. Hilo conductor

Fuente: Elaboración propia

1.1 Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico; cuyo sistema según la OMT (Sancho, 2011) está compuesto por el espacio turístico, la oferta, los operadores y la demanda turística. La actividad turística está relacionada con el movimiento de personas hacia destinos, que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, los motivos suelen ser personales, de negocios/profesionales. Según Villa y Pérez, (2016) y United Nations Publication, (2008) el concepto de turismo está íntimamente ligado con la definición de los turistas, estas personas son denominados viajeros, que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes. Se puede entender como el fenómeno que se presenta, cuando uno o más individuos se trasladan a uno o más sitios, diferentes de los de su residencia habitual por un período mayor a 24 horas y menor a 365 días, sin participar en los mercados de trabajo y capital de los sitios visitados.

Las características del turismo se encuentran relacionadas, con la estacionalidad de los destinos, costos de los productos o servicios turísticos. La estacionalidad turística es un fenómeno generado por la demanda de turistas (cuyas motivaciones pueden ser diversas), y su interacción con la oferta existente. Según, la OMT (2019) el turismo posee una clasificación (tabla 1) de acuerdo con las actividades que se realizan dentro de estas.

Tabla 1: Clasificación del Turismo

Tipo	Descripción
TURISMO CULTURAL	El turista puede aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos/productos culturales, materiales e inmateriales, de un destino turístico.
ECOTURISMO	Se basa en la naturaleza, el turista puede observar, descubrir, experimentar, apreciar la diversidad biológica y cultural.
TURISMO RURAL	En esta actividad el turista experimenta actividades de naturaleza, la agricultura, las formas de vida y las culturas rurales, la pesca con caña y la visita a lugares de interés.
TURISMO DE AVENTURA	Tiene lugar en destinos con características geográficas y paisajes específicos, se asocian con una actividad física, intercambio cultural, interacción y la cercanía con la naturaleza.
TURISMO DE NEGOCIOS	Aquí se viaja por motivo específico, profesional y/o de negocio a un lugar situado fuera de su lugar de trabajo y residencia con el fin de asistir a una reunión, una actividad o un evento.
TURISMO INTERNO	El turismo interno incluye las actividades realizadas por un visitante residente en el país de referencia, como parte de un viaje turístico interno o de un viaje turístico emisor.

Fuente: Elaboración propia a partir de United Nations Publication (2008) y OMT (2019).

Las actividades de servicios turísticos son: transporte, hospedaje, alimentación, diversión y ocio, entre otras. El sector turístico continúa experimentando desarrollos extraordinarios desde lo convencional (masivo, entretenimiento y solo turismo) hasta llevar a la realización del estilo de vida. El turismo es una necesidad universal tanto para las presentes como para las futuras generaciones (Hasan y Muslimin, 2019).

La importancia del turismo radica especialmente en la satisfacción de las necesidades, deseos, motivaciones – intereses, expectativas y satisfacciones del turista, a partir del desarrollo de estas actividades los destinos también se ven beneficiados en la parte económica. Sin embargo, también hay que realizar los respectivos controles de dichas actividades turísticas que se llevan a cabo en los destinos, para que de esta manera no se vean afectadas las comunidades locales ni el medio ambiente, logrando una verdadera conexión entre las partes involucradas en el turismo.

1.2 Desarrollo Turístico Local

El desarrollo turístico está netamente relacionado con la capacidad de avance que presenta el destino en torno a años anteriores, permitiendo analizar de esta manera, en qué estado se encuentra y a partir de allí, empezar a realizar los respectivos cambios que se requieran para mejorar su aspecto. Las características del desarrollo turístico están vinculadas con la evolución de las necesidades de las personas que practican turismo y de los sistemas de preferencias que llevan a optar por unas u otras prácticas turísticas (Figura 2).

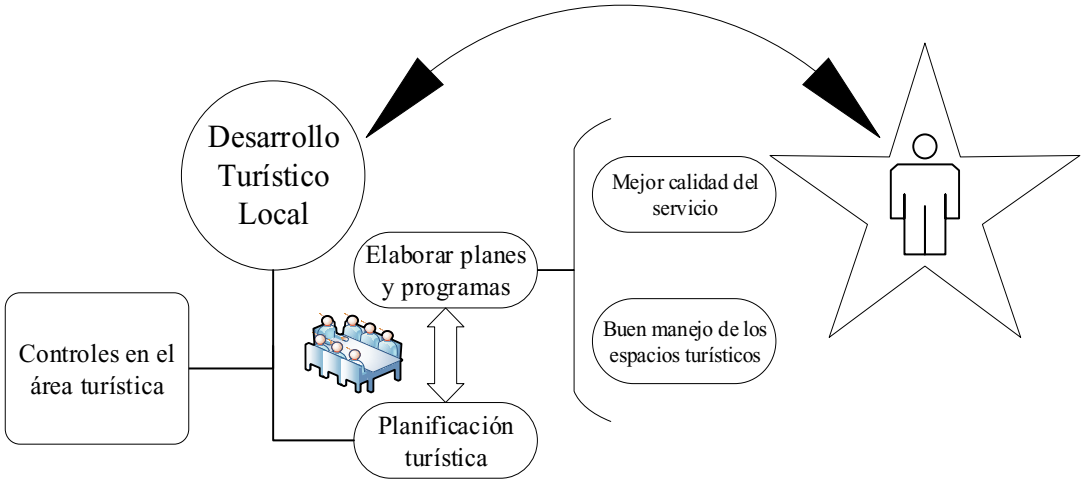


Figura 2. Desarrollo Turístico Local

Fuente: Elaboración propia

Dentro de los componentes del desarrollo turístico local se encuentra la parte ambiental, social-cultural, económica y política Orozco y Núñez (2013). A medida en que se va desarrollando el turismo dentro de una comunidad, se tiene una mayor probabilidad de que el destino adquiera un porcentaje de degradación, producido, ya sea por la masiva llegada de turistas, mal manejo de los espacios turísticos o por falta de control dentro de las áreas en las que se desarrollan estas actividades.

El turismo es uno de los sectores económicos, que está en constante aumento, debido a que existen muchas operaciones turísticas que se realizan a diario, las mismas que traen consigo grandes beneficios para los sectores que se dedican a estas actividades turísticas. No obstante, estas actividades deben establecer relaciones de beneficio mutuo entre las comunidades locales, las áreas protegidas y el turismo (Navarro, 2019).

El desarrollo local de acuerdo con Font Aranda (2010) incluye tres criterios esenciales: 1-Carácter geográfico, territorio-espacio, 2-Vinculados al progreso: mejora, riquezas, crecimiento… 3-Representativos de actuaciones y comportamientos (Tabla 2).

Tabla 2. Criterios del desarrollo local

Criterios	Descripción
Carácter geográfico	Dentro de este enunciado se hace énfasis a la relación entre el territorio-espacio
Vinculados al progreso	Estos aspectos se encuentran vinculados con la mejora, riqueza y crecimiento de la comunidad local
Representativos de actuaciones y comportamientos	Aquí se analizan los respectivos niveles de comportamiento y actuaciones de la comunidad local en torno a la actividad turística, actores y gestores

Fuente: Elaboración propia a partir de Font Aranda (2010)

Dentro del desarrollo turístico local es necesaria la intervención de los gestores turísticos, ya que son los encargados de llevar cabo la planificación de los distintos planes y programas, los mismos que deben estar vinculados con el desarrollo de la actividad turística dentro de un sitio específico, estas planificaciones deben tener un enfoque primordial, el cual es la proyección del país como un sitio representativo a nivel mundial. Dichos planes deben ser realizados de una manera inteligente y sagaz, con una planificación en la cual se contemplen los imprevistos o futuros problemas, que puedan acontecer durante el desarrollo del proyecto, lo cual evitará un probable fracaso y a su vez será vital para la obtención de los resultados esperados (Figura 2).

Las estrategias que se plantean en torno a la búsqueda de un desarrollo turístico adecuado vienen con ciertas características direccionadas hacia las organizaciones del sector, las empresas y oficinas públicas, el marco legal y normativo, las prácticas formales e informales prevalecientes, el espíritu innovador de los emprendedores que se desempeñan en el ámbito turístico (Perona y Molina, 2016).

El desarrollo turístico local es muy importante no solo para la comunidad y sus habitantes, sino también para los prestadores de servicios turísticos, el turista, el país, entre otros. Además, a partir de las respectivas implementaciones que se realicen dentro de estos lugares, se visualizará una mejor imagen del sitio, se mejorará la calidad de servicios y por ende el territorio tendrá una mayor competitividad en relación con los otros destinos a nivel mundial.

1.3 Percepción de las comunidades locales

La percepción es el proceso mediante el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen inteligible del mundo. La gente puede tener distintas percepciones de este estímulo debido a tres procesos perceptuales: la atención, la distorsión y la retención selectivas (Kotler y Amstrong, 2012).

Las percepciones de la comunidad local han sido un medio muy importante para identificar los efectos que el turismo tiene sobre el entorno en donde ésta se desenvuelve (Figura 3). Esta aproximación se justifica ampliamente al reconocer, que son precisamente los miembros de las comunidades locales quienes atestiguan y experimentan día a día los cambios suscitados en su localidad, sean éstos de manera individual o colectiva (Cordero, Mendoza y Huitrón, 2013).

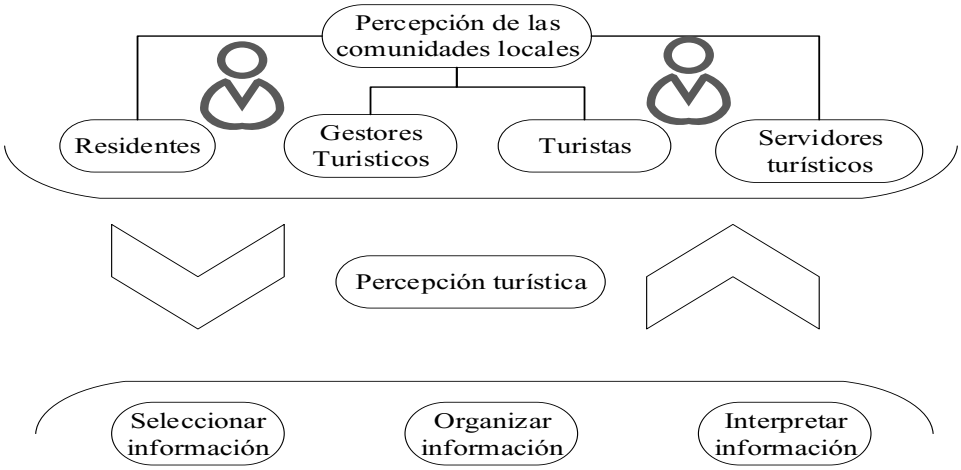


Figura 3. Percepción de las comunidades locales

Fuente: Elaboración propia a partir de Kotler y Amstrong (2012).

El desarrollo del turismo involucra a las comunidades locales a través del empleo y la inversión para las instalaciones de la industria de turismo (Hani, Jompa, Nessa y White, 2019). Las distintas repercusiones de las comunidades locales, que se vierten en estas investigaciones son muy importantes para el desarrollo de los distintos planes y programas que se ejecutan en los destinos turísticos. A partir de las aseveraciones que aporten estas personas, se procederá a ejecutar las distintas estrategias que se planteen en torno a la mejora de la calidad de servicios que tiene la ciudadanía en general, además hay que tener en cuenta los problemas que pueden afectar a estas poblaciones a medida que se desarrolle la actividad turística en el territorio.

El turismo es una actividad que genera impactos positivos y negativos, es por esa razón que las autoridades deben realizar los respectivos controles de estas (Moayad, García y Cortés, 2019). La comunidad receptora se ve influida por el impacto recibido por turismo en tres categorías básicas de beneficios y costes: económicos, medioambientales y sociales. La gestión del turismo afecta las condiciones de los destinos y de las comunidades de acogida y en un futuro próximo a los ecosistemas, las regiones y las naciones. Para que el turismo pueda contribuir positivamente al desarrollo sostenible, en consonancia con su función de fuente significativa de beneficios y presiones o impactos potenciales, se necesitan decisiones inteligentes a todos los niveles OMT (2005), García, Serrano, Osorio y López (2015).

Según Guijarro, Pacheco y Verdesoto (2018) las percepciones emitidas por parte de los residentes permiten evaluar de manera temprana los posibles impactos, e identificar obstáculos y trayectorias dependientes, que pueden influir en la sostenibilidad, considerando los aspectos: económicos, sociales, culturales, ambientales, construcción y desarrollo de capacidades. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a logar la satisfacción en el cliente, sin embargo, también hay que tomar en consideración a los actores locales (Tabla 3).

Tabla 3. Percepción de las comunidades locales

Percepción de las comunidades locales	
Aspectos	**Descripción**
Definición percepción	Es el proceso mediante el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan información para formarse una imagen inteligible del mundo.
Definición percepción de las comunidades locales	Sus opiniones han sido muy importantes para identificar los efectos que el turismo tiene sobre el entorno en donde ésta se desenvuelve.
Premisa	El estudio de la percepción ha sido y es objeto de análisis dentro de distintos ámbitos, dando lugar a diferentes perspectivas y conclusiones que se complementan, se apoyan o incluso se contradicen.
Importancia	Su importancia radica en corregir los aspectos en los que se encuentren falencias y a partir de allí mejorar la calidad del servicio que se brinda dentro del espacio turístico.

Fuente: Elaboración propia a partir de Kotler y Amstrong (2012); Cordero, Mendoza y Huitrón (2013).

Dentro del desarrollo de las actividades turísticas se deben tener en consideración, la percepción de las comunidades locales acerca de la planificación y gestión del turismo (Brankov, Jojić y Milanović, 2019). La finalidad de estas investigaciones es corregir los aspectos en los que se encuentren falencias y a partir de allí mejorar las condiciones, de tal manera que se beneficien todas las partes involucradas en el sector turístico (Tabla 3).

1.4 Indicadores de la percepción turística

Los indicadores son esenciales para precisar los principales problemas, ventajas y riesgos, de una temática específica, de esta manera se puede facilitar información fidedigna sobre ellos. Además, sirven para informar sobre los resultados de la evaluación inicial a las partes interesadas OMT (2005). Los indicadores son muy importantes ya que ayudan a revelar las interrogantes acerca de la temática de investigación. Sin embargo, hay que tomar en consideración que se debe realizar una correcta utilización de estos, para lograr llevar a cabo la secuencia investigativa y así obtener los resultados que se plantearon al inicio de la indagación.

El uso de indicadores implica conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante (el exceso de información desinforma) y, por último, sintetizar dicha información en una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones Sancho Pérez y García Mesanat, (2006). Los indicadores se comparten con otras partes interesadas (ministerios, autoridades locales, organizaciones privadas y no gubernamentales) de los lugares de destino que pueden tener mandatos específicos, por ejemplo, en relación con el medio ambiente, la creación de infraestructura o el bienestar social (OMT, 2005).

A continuación, se detallan ciertos indicadores (Tabla 4) que serán de gran importancia para el desarrollo de la presente investigación.

Fuente: Elaboración propia a partir de OMT (2005).

Tabla 4. Indicadores de la percepción turística

Percepción turística	
Criterios	**Indicadores**
Satisfacción de los residentes con el turismo	Actitudes, insatisfacción, reacción de la comunidad.
Efectos del turismo en la comunidad	Actitudes comunitarias, beneficios sociales, cambios de modo de vida, vivienda, demografía.
Acceso de los residentes a los principales recursos	Acceso a sitios importantes, obstáculos económicos, satisfacción con los niveles de acceso.
Seguridad pública local	Delincuencia, riesgo, acoso, seguridad pública, intranquilidad de los turistas.

Estacionalidad en el turismo	Ocupación, temporada alta, temporada media, infraestructura, diversidad de productos, empleo.
Empleo	Formación, calidad, aptitudes, rotación, estacionalidad, nivel salarial.
Beneficios económicos para la comunidad y el destino	Obtención de ventajas, ingresos turísticos, aportación del turismo a la economía, inversión empresarial, inversión comunitaria, imposición fiscal, cuenta satélite.
Turismo y lucha contra la pobreza	Equidad, microempresas, oportunidades de empleo e ingresos, PYMES.
Competitividad de los negocios turísticos	Precio y valor, calidad, diferenciación, especialización, vitalidad, cooperación entre empresas, rentabilidad a largo plazo.
Protección de ecosistemas en peligro	Sitios frágiles, especies en peligro.
Control de las actividades turísticas	Presión sobre los sitios y sistemas, cifras de turistas, masificación.

La utilización de indicadores de la percepción turística es de vital importancia en investigaciones de este tipo, debido a que permiten revelar las interrogantes que se tienen en torno al desarrollo de las actividades turísticas de un destino como tal. Según Yu, Huang y Yeh (2017) los estudios sobre las percepciones de los residentes en torno a los impactos turísticos se han centrado en las creencias colectivas. Los resultados recopilados en trabajos de esta índole son importantes para revelar las pertinentes opiniones de los residentes, determinar las concernientes conclusiones y a partir de allí elaborar los respectivos planes u programas, los mismos que deben estar encaminados a mejorar la situación actual del destino.

En el presente capítulo se aclararon ciertas dudas que se tenían en términos conceptuales acerca de la temática investigativa. Cada epígrafe contiene información pertinente en torno a los temas abordados, los datos recopilados son de gran importancia para el desarrollo de la investigación. A partir de aquí, se procede a la redacción de la parte metodológica de investigación.

CAPÍTULO II. Marco Metodológico

El capítulo II aborda el cómo y con qué se desarrolló la investigación, describe el tipo de investigación, métodos, técnicas y herramientas utilizadas durante el proceso investigativo, en este apartado también se determina la muestra y se define la población, para recolectar la información pertinente.

2.1 Aspectos metodológicos generales

A continuación, se detallan los pasos que se llevaron a cabo en la estructura general. En la introducción se analizaron las distintas perspectivas acerca de la investigación, se planteó la problemática en base al análisis bibliográfico y revisión de documentos oficiales. Luego, se estableció el objeto de investigación y se delimitó el campo, se determinaron las correspondientes variables y se plantearon los objetivos generales y específicos. Posterior a esto, se detalló la importancia del proyecto de investigación y se realizó una breve descripción de los próximos capítulos.

En el diseño del Marco Teórico se tomaron como referencia algunos escritos de varios autores, en estos se encontraron datos importantes acerca de los epígrafes del tema de investigación. Las palabras claves del presente proyecto son: turismo, desarrollo turístico local, percepción turística de las comunidades locales e indicadores de la percepción turística de las comunidades locales. Cada epígrafe contiene definiciones, características, clasificaciones, premisas e importancia.

En la etapa del Marco Metodológico se explican los mecanismos a utilizar para el análisis de la problemática de investigación. En esta etapa se analizaron diferentes documentos referentes a la investigación y posterior a aquello se elaboraron los instrumentos. Se determinó la muestra y se definió la población, a la cual se le aplicarían los respectivos instrumentos en el campo de estudio.

En la etapa de Resultados y Discusión se proyectan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos en el campo de estudio, los mismos que serán puestos a

disposición de las autoridades competentes del ámbito turístico. Al finalizar, se elaboran las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

2.2 Antecedentes metodológicos específicos para el diagnóstico de la percepción comunitaria

A continuación, se contemplan las etapas o fases utilizadas por distintos autores en torno a su trabajo investigativo (Tabla 5). Estas fueron tomadas como referencia para elaborar la metodología propia a emplear en el presente caso de estudio.

Tabla 5. Metodologías de diversos autores

Modelos	Fases o Etapas
OMT, (2005)	**Investigación y organización** Etapa 1. Definición/delimitación del destino. Etapa 2. Utilización de los procesos participativos. Etapa 3. Identificación de los atractivos, los recursos y los riesgos del turismo. Etapa 4. Visión a largo plazo de un destino. **Elaboración de indicadores** Etapa 5. Selección de asuntos prioritarios y cuestiones de política. Etapa 6. Identificación de los indicadores deseados. Etapa 7. Inventario de las fuentes de datos. Etapa 8. Procedimientos de selección. **Aplicación** **Etapa 9. Evaluación de la viabilidad/aplicación.** Etapa 10. Recolección/recopilación y análisis de datos. Etapa 11. Rendición de cuentas, comunicación Etapa 12. Supervisión y evaluación de la aplicación de los indicadores.
Liu y Ma, (2017)	1. Selección del lugar 2. Diseño de cuestionarios 3. Adquisición de datos 4. Características de las muestras
González y Soledad, (2017)	1. Selección del lugar 2. Identificación de indicadores 3. Aplicación de encuesta en línea 4. Análisis de resultados

Arkwright y Kaomaneng, (2018)	1. Selección del lugar 2. Identificación de factores internos y externos 3. Recopilación de datos mediante cuestionarios, entrevistas y discusiones de grupos focales 4. Análisis y resultados 5. Formulación de estrategias
Harun, Chiciudean, Sirwan, Arion y Muresan, (2018)	1. Selección del área de estudio 2. Elaboración de instrumentos: Encuesta 3. Estudio piloto 4. Identificación del perfil de residentes locales 5. Determinación de los medios y la desviacion estándar 6. Evaluación de la estructura factorial de las variables 7. Examinación de la medida de la muestra 8. Análisis de resultados
Guo, Zhang, Zhang y Zheng, (2018)	1. Selección del sitio 2. Elaboración del instrumento: Encuesta 3. Determinación de la muestra 4. Recolección de datos
Brankov, Penjiševic´, C´urc˘ic´ y Živanovic´, (2019)	1. Selección del área de estudio 2. Desarrollo de instrumentos 3. Recopilación de datos 4. Análisis de resultados
Navarro, (2019)	1. Selección de los lugares 2. Diseño de cuestionarios 3. Evaluación de las percepciones 4. Análisis e interpretación de los datos
Morais, Castanho, Loures, Pinto-Gomes y Santos, (2019)	1. Selección del área de estudio 2. Determinación de muestreo aleatorio por conveniencia 3. Diseño y administración de encuestas 4. Aplicación de cuestionarios 5. Análisis de datos
Escudero, (2019)	1. Selección del lugar 2. Caracterización del lugar 3. Elaboración de cuestionarios 4. Determinación de la muestra 5. Aplicación de instrumentos 6. Análisis de datos

Fuente: Elaboración propia de Delgado y Font (2020)

2. 3 Esquema metodológico de la investigación percepción turística comunitaria en Puerto López

A continuación, se detallan los respectivos pasos de la lógica específica de la investigación. Este proceso (Tabla 6), fue de vital importancia para llevar a cabo el presente estudio, dentro de cada paso se contemplan una serie de requisitos los cuales se iban adquiriendo a medida que avanzaba la investigación, de tal manera que aquellas incógnitas se resolvieran poco a poco.

Tabla 6. Secuencia metodológica de la investigación

Pasos	**Métodos, técnicas y herramientas**	**Resultados**
1-Descripción del área de estudio	Revisión de documentos oficiales Cartográficos	Caracterización del área de estudio
2- Identificación de indicadores	Revisión bibliográfica Matrices Analítico-sintético Comparación	Listado de indicadores de percepción comunitaria a utilizar en la investigación.
3- Diseño de instrumentos	Revisión bibliográfica Analítico-sintético Comparación Test de validez y confiabilidad	Cuestionario de entrevista a gestores y actores locales Cuestionario de encuesta a residentes en las comunidades locales
4-Determinación de la muestra	Muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional	Muestra a encuestar
5-Recopilación de información	Virtual, mediante bola de nieve	Entrevistas aplicadas Encuestas aplicadas
6-Procesamiento de los datos	Estadística descriptiva Excel SPSS	Gráficos y tablas
7-Redacción de los resultados	Analítico-sintético, comparación	Sistematización de resultados, monografía Discusión Conclusiones

Fuente: Elaboración propia Delgado y Font (2020)

2.4 Descripción de los pasos, métodos, técnicas y herramientas

2.4.1 Descripción del área de estudio

La selección del área de estudio se enmarca en el proyecto de investigación asociado al desarrollo de Ecomuseos de la Pesca Artesanal en el cantón Puerto López, el cual consta de tres parroquias: Salango, Machalilla y Puerto López, estos constituyen el campo de acción donde se llevó a cabo la investigación. En la descripción del área de estudio se utilizó información pertinente de documentos oficiales como: Plandetur 2030, Informe del Ministerio de Turismo, Informe anual del cantón Puerto López, Plan de Ordenamiento Territorial del cantón Puerto López, Catastro Único del cantón Puerto López, entre otros. Además, se realizaron las concernientes revisiones bibliográficas de tesis, artículos científicos, libros, entre otros. Estos archivos fueron determinantes para establecer los pertinentes problemas existentes en las comunidades locales del cantón Puerto López de la provincia de Manabí.

2.4.2 Identificación de indicadores

El proceso de identificación de indicadores se realizó mediante revisión bibliográfica, a partir de la cual se tomaron los datos referentes al documento Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos publicado por la OMT (2005) y de los autores ya citados. Luego del análisis, se eligieron los principales indicadores que se relacionaban con la investigación, los mismos que fueron utilizados para la elaboración de los instrumentos de campo.

2.4.3 Diseño de instrumentos

Los instrumentos entrevistas y encuestas se elaboraron con la finalidad de revelar las percepciones de los gestores turísticos y comunidades del cantón Puerto López. Para elaborarlos se revisaron 10 metodologías de los autores OMT (2005); Liu & Ma (2017); González y Soledad (2017); Arkwright y Kaomaneng (2018); Harun, Chiciudean, Sirwan, Arion, y Muresan (2018); Guo, Zhang, Zhang y Zheng (2018); Brankov, Penjiševic´, C´urc̆ic´, & Živanovic´ (2019); Navarro (2919); Morais, Castanho, Loures, Pinto-Gomes y Santos (2019) y Escudero (2019), siendo el documento propuesto por la OMT (2005), el punto de partida para el diseño del instrumento.

En la entrevista, se escogieron las preguntas más relevantes de dichos documentos. Después, se procedió a direccionar esas preguntas de tal manera que permitieran revelar las apreciaciones de los principales gestores y actores turísticos del cantón Puerto López, acerca de la temática de la investigación. El cuestionario consta de nueve preguntas y lo aspectos que describen los perfiles de los entrevistados en cada parroquia.

El procedimiento anterior, también sirvió de base para el diseño del cuestionario de encuesta, donde las preguntas planteadas, se enfocan en despejar las interrogantes del proyecto. Se estructuran seis preguntas con subpreguntas para un total 19, además de los datos de perfil. Las encuestas se aplican a los residentes de las comunidades del cantón Puerto López.

En ambos cuestionarios se utilizó la escala de Likert de cinco opciones, que varían de lo más negativo a lo más positivo. Además, se utilizaron preguntas abiertas para obtener información sobre inquietudes y sugerencias, pero direccionas a los mismos aspectos. El cuestionario de encuesta se aplicó a residentes con la mayoría de edad (18 años). Los entrevistados son representantes y líderes parroquiales del cantón.

A continuación, se evidencian los instrumentos en las tablas 7 y 8 respectivamente, utilizados para recolectar la información en el campo de estudio.

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
ENTREVISTA DIRIGIDA A GESTORES TURÍSTICOS DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

Solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario de entrevista, sus criterios y opiniones facilitarán el mejoramiento de la gestión de la actividad turística en el cantón Puerto López. La presente investigación tiene como objetivo identificar los aspectos clave de la gestión turística en el cantón Puerto López y el beneficio para las comunidades.

1- ¿El cantón Puerto López posee atractivos y productos turísticos distintivos para ofrecer a los visitantes?

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

2- ¿Cómo favorece el desarrollo de la actividad turística al Cantón Puerto López? Marque todas las posibles

	Genera empleo
	Genera empleo a los jóvenes
	Mejora los servicios públicos.
	Contribuye al mejoramiento de la seguridad ciudadana.
	Mejoramiento de los valores personales en la comunidad.
	Promueve otras actividades económicas y de servicios.
	Mejora la infraestructura de viales, transporte, tecnologías de comunicación, comercio, entre otros.

	Contribuye a la protección del medio ambiente.
	Promueve la cultura, costumbres, tradiciones y gastronomía local.
Otros	

3- ¿Cómo afecta el desarrollo de la actividad turística al Cantón Puerto López? Marque todas las que considere

	Aumenta la delincuencia
	Genera discriminación en el empleo
	Daña el medio ambiente.
	Margina la cultura, costumbres, tradiciones y gastronomía local.
	Altera la seguridad ciudadana.
	Deteriora los valores personales en la comunidad.
	Margina otras actividades económicas y de servicios.
	Mejora la infraestructura de viales, transporte, tecnologías de comunicación, comercio, entre otros.
	Contribuye a la protección del medio ambiente.
Otros	

4- ¿Cuáles son los logros de la gestión turística en la parroquia y el cantón?
_____
_____
5- ¿Cuáles son los principales obstáculos de la gestión turística en la parroquia y el cantón?
_____
_____
6- ¿Quiénes participan en la gestión turística de la parroquia y el cantón?
_____
_____
7- ¿Los residentes locales tienen fácil acceso a las zonas, los productos y servicios turísticos utilizados por los turistas?
Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
8- ¿El dinero que genera el turismo queda en la comunidad?
Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
9- ¿Qué se podría hacer para impulsar el turismo en su comunidad después del COVID 19?
_____
_____
Datos del entrevistado
Nombre y apellidos: _____
Ocupación: _____
Años de experiencia en la labor que realiza: _____
Profesión: _____

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 8. Cuestionario de encuesta a residentes

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
ENCUESTA A COMUNIDAD LOCAL
Puerto López

ENCUESTA DIRIGIDA A RESIDENTES DEL CANTÓN PUERTO LÓPEZ

Solicitamos su colaboración respondiendo el siguiente cuestionario, sus criterios y opiniones facilitarán el mejoramiento de la gestión de la actividad turística en el cantón Puerto López. La presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de la comunidad local con la actividad turística. Por favor, indique el grado de satisfacción o insatisfacción con los siguientes aspectos. Marcar con un círculo el número adecuado, utilizando la escala que encontrará a continuación.

1. Ubique la Parroquia en la que usted reside.
    - Puerto López
    - Salango
    - Machalilla

2. Escoja la opción pertinente

Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)

N	INDICADORES DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
1.	Mi localidad/comunidad posee atractivos y productos turísticos distintivos para ofrecer a los visitantes					
2.	El turismo es beneficioso para mi comunidad					
3.	La actividad turística en mi localidad/comunidad genera empleo					
4.	La actividad turística en mi localidad/comunidad mejora los servicios públicos.					
5.	La actividad turística en mi localidad/comunidad contribuye al mejoramiento de la seguridad ciudadana.					
6.	La actividad turística en mi localidad/comunidad contribuye al mejoramiento de los valores personales					
7.	La actividad turística en mi localidad/comunidad promueve otras actividades económicas y de servicios.					
8.	La actividad turística en mi localidad/comunidad mejora la infraestructura de viales, transporte, tecnologías de comunicación, comercio, entre otros.					
9.	La actividad turística en mi localidad/comunidad contribuye a la protección del medio ambiente.					
10.	La actividad turística en mi localidad/comunidad promueve la cultura, costumbres, tradiciones y gastronomía local.					
11.	La actividad turística en mi localidad/comunidad es correctamente gestionada por la administración pública					
12.	La actividad turística en mi localidad cuenta con la participación de la comunidad local.					
13.	Los residentes locales tienen fácil acceso a las zonas, los productos y servicios turísticos utilizados por los turistas.					
14.	El dinero que genera el turismo queda en la comunidad					

3. En general ¿Cuál es su estado de satisfacción con la actividad turística en su comunidad?

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho

4. ¿Desea que la actividad turística se desarrolle en su comunidad?

Mucho menos	Menos	La misma	Más	Mucho más

5. ¿Cuál es su mayor inquietud respecto al turismo en su comunidad?

6. ¿Podría usted sugerir ideas para impulsar el turismo en su comunidad después del COVID 19?

Datos del encuestado
Género: Femenino___ Masculino__ Otros___
Edad: ___
Formación profesional: Primaria__ Secundaria___ Bachillerato___ Técnica__ Universitaria___
Ocupación actual: Estudiante___ Empleado___ Empresario___ Jubilado__ Desempleado__ Ama de casa___
Si está ocupado en el Turismo: Alimentos y bebidas___ Alojamiento___ Operadoras____ Guías ___ Transporte__

Fuente: Elaboración propia

2.4.4 Determinación de la muestra

En la determinación de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional. La fórmula para establecer la muestra fue la siguiente:

$$(n)= \frac{Z^2*p*q*N}{e^2\,(N-1)+Z^2*p*q}$$

N= cantidad de la población

Z= valor para un nivel de confianza

p= probabilidad de que ocurra

q= probabilidad de que no ocurra

e= probabilidad máxima de cometer errores.

n/N Coeficiente para sacar estratos

El coeficiente para determinar estratos en función de las parroquias permite evidenciar peculiaridades a esos niveles de territorio. Se obtiene una muestra para la aplicación del instrumento de encuesta, a partir de esta acción se procedió a la recolección de la información. Se valida el contenido del instrumento a través de la contrastación de criterios de especialistas

y la fiabilidad se obtuvo mediante la utilización del programa SPSS y el uso del coeficiente alfa de Cronbach.

2.4.5 Recopilación de información

Las entrevistas fueron aplicadas a los actores y gestores turísticos del cantón, mientras que las encuestas se aplicaron a los residentes de las comunidades. Cabe recalcar que la aplicación de estos instrumentos se realizó por vía online, debido a la emergencia en que se encontraba el mundo por el COVID-19, lo cual no permitió el desplazamiento hasta el lugar específico para recopilar la información. A causa del problema anterior, se procedió a la creación de formularios en la plataforma de Microsoft Office Forms. Con ayuda de esta herramienta digital, se elaboraron las entrevistas y encuestas de forma online, luego de aquello se generó un enlace, el cual fue enviado a la población previamente establecida.

Los formularios de encuestas y entrevistas fueron enviados por la aplicación de WhatsApp mediante un enlace, al cual accedían dichas personas fácilmente; de tal manera que pudieran resolver la encuesta desde la comodidad de su casa y sin poner en riesgo su salud. También mediante la técnica bola de nieve, se pidió a residentes conocidos del cantón y las parroquias que enviaran el enlace, considerando los requerimientos de las personas a encuestar. De esta de manera se cumplió con el número establecido de encuestados.

2.4.6 Procesamiento de los datos

El procesamiento de datos fue realizado mediante la estadística descriptiva y la aplicación de los programas SPSS y Excel. Los gráficos que se utilizaron para describir los resultados fueron: gráficos de barras y circulares. Estos fueron ubicados de acuerdo con el resultado de la interrogante. Estas herramientas fueron utilizadas para el pertinente proceso de datos, de las respuestas que se obtuvieron después de aplicar los respectivos instrumentos: encuestas y entrevistas. Luego de la obtención de los datos, se procedió a la redacción de los resultados.

2.4.7 Redacción de los resultados

Los resultados que se obtuvieron en la presente investigación se encuentran redactados en el Capítulo III. Los resultados obtenidos pueden ser utilizados por las autoridades turísticas de

aquel sitio. A partir de aquí, se orienta a que la información adquirida en esta investigación sea utilizada de forma proactiva, de tal manera que sean beneficiados todos los sectores que se encuentren relacionados con las actividades turísticas que se llevan a cabo en dicho destino.

CAPÍTULO III. Resultados y discusión

En el capítulo III se realiza la descripción del área de estudio, la caracterización de los lugares, selección de indicadores, luego se analizan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos en el campo de estudio, al finalizar se elaboran las respectivas conclusiones y recomendaciones finales del trabajo de investigación.

3. 1 Descripción del área de estudio

Puerto López, fue creado como cantón el 31 de agosto de 1994 por resolución del Congreso Nacional. Limita al norte con el cantón Jipijapa, al este con el cantón Jipijapa y la provincia de Santa Elena, al sur con la provincia de Santa Elena y al oeste con el Océano Pacífico GAD, (2014). A continuación, se puede visualizar el mapa del cantón Puerto López (Figura 4).

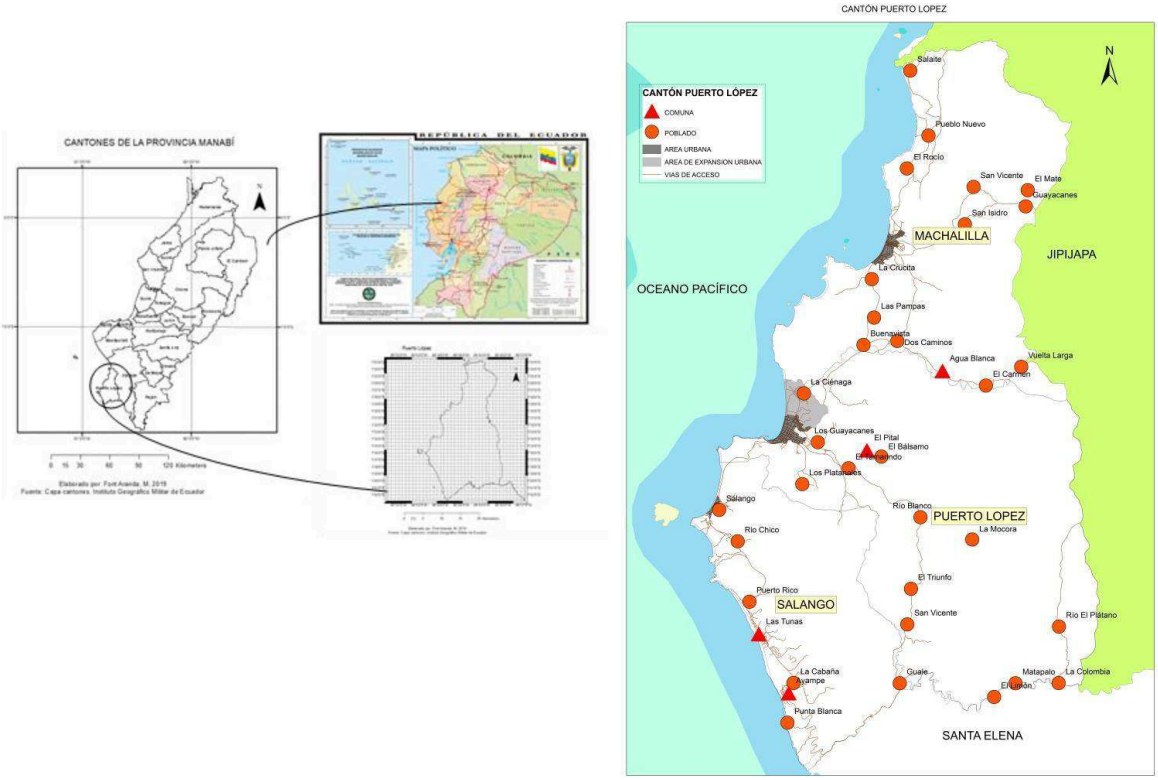


Figura 4: Cantón Puerto López

Fuente: GAD, (2014); Font Aranda, M y Represa Pérez, F. (2020).

En la Tabla 9, se detallan las principales características naturales de las parroquias del cantón Puerto López.

Tabla 9. Características naturales de las parroquias del cantón Puerto López

Componentes Naturales	**Parroquias**		
	Salango	**Machalilla**	**Puerto López**
Ubicación geográfica	Está ubicada en la parte sur del cantón. Su extensión territorial es de 88 km^2.	Está ubicada en la parte norte del cantón. Su extensión territorial es de 55.09 km^2.	Está ubicada en la parte central del cantón. Su extensión territorial es de 286.27 Km^2.
Geología	Formaciones gravitacionales, sistema de horst y graben. Rocas sedimentarias turbiditas, lutitas, grauvacas tipo de rocas.	Fallamientos gravitacionales y fenómenos de deslizamiento. Rocas sedimentarias turbiditas, lutitas, grauvacas tipo de rocas.	Existen rasgos estructurales, sistema de horst y graben. Rocas sedimentarias turbiditas, lutitas, grauvacas tipo de rocas.
Relieve	Existen pequeñas elevaciones, no sobrepasan los 500 m.	Pequeñas elevaciones hacia el interior, formando acantilados, las mismas que no sobrepasan los 500 m.	Relieve montañosos y escarpados, las elevaciones no superan los 500 m.
Clima	Tropical mega térmico semihúmedo, las precipitaciones hasta 750 milímetros, la temperatura va de 22 a 24 °C.	Tropical mega térmico semiárido, las precipitaciones alrededor de 500 milímetros o menos, la temperatura va de 24 a 26 °C.	Tropical mega térmico seco y semihúmedo, las precipitaciones pueden llegar a 1.500 milímetros, la temperatura varía entre 24 y 26 °C.
Hidrografía	El afluente principal es el río Ayampe.	El río Buena Vista, Los Punteros.	Afluentes del río Ayampe, Salango, Buena Vista.
Flora y vegetación	Matapalo, matorrales espinosos, palo santo, entre otros.	Algarrobo, balsa, ceibo, guayacán, matapalo, palo santo, entre otros.	Papayo, chapuca, pechiche marino, arrayán o realito, verdolaga marina, tuna, entre otros.

Fauna y mundo animal	Piqueros azules, pelícanos, gaviotas, entre otros.	Venados, monos micos y aulladores, entre otros.	Piqueros patas azules, gallinazos, gaviota, caracoles, cangrejos, entre otros.
Paisajes	Playa Salango, Museo Salango, entre otros.	Parque Nacional Machalilla, Isla de la Plata, entre otros.	Playa los Frailes, Bosque Húmedo San Sebastián, entre otros.

Fuente: Elaboración propia a partir de GAD (2014).

A continuación, se detallan las principales características socioeconómicas de las parroquias del cantón Puerto López (Tabla 10).

Tabla 10. Características socioeconómicas de las parroquias del cantón Puerto López

Componentes Socioeconómicos	**Parroquias**		
	Salango	**Machalilla**	**Puerto López**
Demografía-Población	Según la proyección del INEC para el año 2019, en cuanto a la población de Salango, esta sería de 5.401.	La población de Machalilla para el año 2019 sería de 5.943, según la proyección del INEC.	Para el año 2019 la población de Puerto López sería de 1.017, según la proyección del INEC.
Historia-cultura	Esta fue creada como parroquia el 5 de agosto de 1996. En este sitio se celebra la fiesta de San Pedro y San Pablo, festival de la Balsa Manteña.	Se creó como parroquia el 20 de marzo de 1878, (Perteneció al cantón Jipijapa hasta 1994). Este lugar tiene como fiesta principal la celebración de San Pedro y San Pablo.	La creación como parroquia fue el 16 de enero de 1923, (Perteneció al cantón Jipijapa hasta 1994, luego el 31 de agosto de ese año, fue declarado cantón Puerto López). En este sitio se celebra la fiesta de San Pedro y San Pablo, festival de ballenas jorobadas.
Economía	Los residentes se dedican a la pesca, turismo, agricultura, construcción, empleados de la empresa pesquera polar,	Los habitantes se dedican a la pesca, turismo, comercio, agricultura, entre otras.	La comunidad se dedica a la pesca, agricultura, turismo, comercio, entre otras.

	mecánica, maestros, cerrajería, sastrería, corte y confección, entre otras.		
Agricultura	En este lugar se produce maíz, limón, papaya, coco, café, entre otros.	En este sitio lugar se produce yuca, zapallo, hortaliza, entre otros.	En esta área se produce café, tagua, fréjol tierno, banano, verduras en general, entre otros.
Industria	Cuenta con una empresa de harina de pescado "Polar S.A".	Cuenta con la empresa de fabricación de jeans "Julio Izurieta".	Cuenta con una empresa de fabricación de adoquines "Las Tunas".
Transporte	Los residentes se trasladan en tricimotos, taxis y en buses para dirigirse a otros cantones y parroquias.	Las personas se trasladan en tricimotos, taxis y en buses para ir a otros lugares del país.	Los habitantes utilizan tricimotos, taxis y buses para trasladarse a otros cantones y parroquias. En esta parroquia se encuentra ubicado el terminal terrestre.
Comercio	Venta de productos agrícolas, artículos de primera necesidad, entre otros.	Negocios basados en productos de primera necesidad, comercio informal, entre otros.	Atención en restaurantes, alojamientos, actividades turísticas, comercio informal, entre otros.
Servicios	UPC, centro de salud, servicios de transporte, escuelas, entre otros.	Centro de salud, agua potable, luz eléctrica, servicios de transporte, entre otros.	Escuelas, centros de salud, terminal, servicios de transporte, entre otros.
Turismo	Se pueden realizar actividades, como visita a la playa y museo, además, este lugar cuenta con restaurantes, hosterías y cabañas.	La actividad turística es complementaria, sin embargo, aquí se pueden realizar actividades como: Visita a museo, playas, entre otros. Además, cuenta con servicios de alojamiento, restaurantes y diversión.	En este sitio se pueden realizar actividades como: Recorrido por bosques, visita a playas, museos entre otros. Este lugar también cuenta con servicios de alojamiento, restaurantes y diversión. Se destaca el avistamiento de ballenas.

Fuente: Elaboración propia a partir de GAD (2014).

3. 2 Selección de indicadores

Los indicadores escogidos se encuentran relacionados principalmente con la situación actual de la población, características, necesidades y calidad de vida; por otra parte, también vincula a los servidores turísticos, actores locales y gestores turísticos. En base a estos indicadores se determinaron las preguntas, para la elaboración de los instrumentos de investigación: entrevistas y encuestas. En la siguiente Tabla 11, se especifican los indicadores que se utilizaron en la investigación.

Tabla 11. Indicadores seleccionados

Indicadores seleccionados
1. Residentes favorecidos por atractivos y productos turísticos distintivos.
2. Comunidad beneficiada y satisfecha por el turismo.
3. Empleo de las comunidades generadas por el turismo.
4. Residentes favorecidos por los servicios públicos.
5. Comunidad favorecida por la seguridad ciudadana.
6. Valores personales de las comunidades incididos por turismo.
7. Residentes beneficiados por otras actividades económicas y de servicios promovidas por el turismo.
8. Infraestructura de transporte, viales, entre otros de las comunas regeneradas a partir del turismo.
9. Medio ambiente de la comunidad protegido a partir del turismo.
10. Cultura, costumbres y tradiciones de las comunidades favorecidas por el turismo.
11. Residentes beneficiados por la gestión de administración pública.
12. Comunidad tomada en cuenta en las decisiones locales.
13. Residentes favorecidos por la accesibilidad a los atractivos turísticos.
14. Comunidad beneficiada por el dinero generado por turismo.
15. Residentes deseosos del aumento del turismo.
16. Comunidades satisfechas con la actividad turística.
17. Residentes comprometidos con el control de las actividades turísticas.

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores expuestos en la Tabla 11, se escogieron luego de un pertinente análisis, en el cual se identificaron los más relevantes y útiles para la elaboración de los instrumentos a aplicar en el campo de estudio.

3. 3 Entrevistas a gestores turísticos

A continuación, se detallan los resultados obtenidos a través de la aplicación de las entrevistas a los actores y gestores turísticos de las parroquias del cantón Puerto López, dichas aseveraciones serán fundamentales para el desarrollo de la investigación. En la siguiente Tabla 12, se ubican los aspectos relativos a datos de los entrevistados, posterior a esta tabla, se encuentran los resultados obtenidos.

Tabla 12: Datos generales de los entrevistados

Parroquias	**Entrevistados**
Salango	Nombres y apellidos: Joselyn Monserrate Chilán González Cargo: Administradora de operadora Aventura Spondylus S.A Profesión: Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas Fecha: 09-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 5 años
Machalilla	Nombres y apellidos: Wilder Ponce Mendoza Cargo: Director de Turismo Puerto López Profesión: Ing. Ecoturismo Fecha: 18-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 5 años
	Nombres y apellidos: Fernando Represa Pérez Cargo: Docente Universitario (Líder del proyecto Ecomuseo del cantón Puerto López) Profesión: Antropólogo Social Fecha: 22-05-2020 Vía: WhatsApp Experiencia: 10 años Estudios realizados: Parroquia Machalilla
Puerto López	Nombres y apellidos: Aníbal Ponce Baque Cargo: Dueño de Operadora Luz de Luna Profesión: Operador turístico - Guía Turístico Fecha: 21-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 10 años

	Nombres y apellidos: Luis Mera Angulo Cargo: Dueño de operadora “Fondo Azul” Profesión: Ingeniero en Administración de Empresas Fecha: 12-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 3 años
	Nombres y apellidos: Ángel Pincay Cargo: Jefe de turismo en el cantón Puerto López Profesión: Lic. Turismo y Hotelería Fecha: 12-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 10 años
	Nombres y apellidos: Carolina Espinar Cargo: Administradora de Hotel y Operadora Aventuras Marinas Profesión: Tecnóloga en Medicina y Salud Ocupacional Fecha: 14-05-2020 Entrevista vía: WhatsApp Experiencia: 6 años
	Nombres y apellidos: Danny Ávila Carreño Cargo: Encargado de la Oficina Zonal 4 del Ministerio del Turismo. Profesión: Mg. Turismo sostenible, desarrollo y planificación de destinos Fecha: 19-05-2020 Vía: WhatsApp Experiencia: 3 años

Fuente: Elaboración propia

Salango

A continuación, se revela la opinión de la entrevista realizada a la representante de la empresa turística “Aventura Spondylus S.A”. La evaluada manifiesta que el cantón Puerto López posee atractivos y productos turísticos distintivos para ofertar a los turistas, y que el turismo es muy productivo porque es un gran generador de empleo para su localidad Salango. También considera que se debería trabajar en fortalecer los valores personales de la comunidad, ya que se están perdiendo.

La entrevistada considera que el principal logro de la gestión turística fue conseguir la aprobación legal, para ser el primer cantón en lograr realizar el avistamiento de ballenas. De la misma manera, opina que el principal obstáculo es la desorganización en precios que se ofrecen por parte de terceros. Los participantes de la gestión turística son: GAD municipal, Parque Nacional Machalilla y el Ministerio de Turismo. La investigada se muestra positiva en que la comunidad sí cuenta con las facilidades de acceso a los distintos productos y servicios turísticos, aunque tiene una opinión neutral en torno a sí el dinero queda en la comunidad. Sus ideas para impulsar el turismo son: Publicidad nacional e internacional mediante radio y televisión, elaborar videos en los cuales se muestren los atractivos del cantón y parroquias.

Machalilla

En la parroquia Machalilla se realizaron 2 entrevistas, los entrevistados de esta localidad se pueden observar en la Tabla 12. Los investigados están muy de acuerdo en que el cantón Puerto López sí posee atractivos y productos turísticos distintivos para ofertar a los turistas. Concuerdan en que el turismo genera empleo, promueve otras actividades económicas y de servicio. De la misma manera, manifiestan que la actividad turística daña el medio ambiente y afecta a que prevalezcan las culturas y tradiciones.

Los interrogados opinan que el principal logro en torno a la gestión turística es ofertar a gran escala el producto avistamiento de ballenas, consideran que los principales obstáculos son la carencia de un plan de desarrollo turístico y la falta de asignación de recursos a la comunidad. También concuerdan en los participantes de la gestión turística: GAD, instituciones del estado, prefectura, gremios, sector privado y comunidad.

De la misma forma, están de acuerdo en que los residentes tienen fácil acceso a los productos y servicios turísticos que oferta Machalilla. En la interrogante acerca de sí el dinero queda en la comunidad, tienen posturas diferentes; el encargado de la dirección de turismo considera que el dinero generado por el turismo no queda totalmente en la comunidad, mientras que el docente considera que el dinero sí queda en la localidad. Sus ideas para impulsar el turismo son: crear una agenda de reactivación turística post Covid 19 y realizar estudios con propuestas claras para incentivar el desarrollo del turismo comunitario.

Puerto López

En este apartado se revelan las opiniones de las entrevistas realizadas a representantes de la actividad turística en la parroquia Puerto López, los cuales se pueden observar en la Tabla 12. Los entrevistados manifiestan que el cantón Puerto López sí posee atractivos y productos turísticos distintivos para ofertar a los turistas, coinciden en que el turismo genera empleo, mejora los servicios públicos, mejora la infraestructura y contribuye a la protección del medio ambiente. De acuerdo con sus expresiones, las desventajas que ocasionan estas actividades se relacionan con: Aumento de la delincuencia, desvalorización de los valores personales y marginación de otras actividades y de servicios.

Los investigados acatan que los principales logros en torno a la gestión turística son: Aumento de los visitantes, revalorización del acervo cultural, regeneración urbana, fortalecimiento de la imagen del destino, poseer una aceptable planta turística y contar con un calendario de eventos de promoción turística durante todo el año. Mientras que la entrevistada Carolina Espinar manifiesta que la gestión turística no tiene logros.

En relación con los obstáculos en torno a la gestión turística, los entrevistados consideran los siguientes: Mala administración de los recursos, bajo presupuesto económico, exceso de informantes turísticos, inestabilidad política, fenómenos naturales y pandemias, ausencia de un plan de desarrollo y marketing turístico. Los entrevistados concuerdan en los participantes que toman las decisiones a nivel cantonal: GAD municipal, GAD Parroquial, Gobierno Provincial de Manabí, organismos de seguridad y control, empresas privadas y comunidades.

Los investigados están muy de acuerdo en que los residentes tienen fácil acceso a los productos y servicios turísticos y consideran que el dinero generado por el turismo sí queda en la comunidad. Las principales ideas para impulsar el turismo son: Realizar planes de bioseguridad, planificación conjunta entre el sector público y sector privado, planes de promociones y ofertas de servicios turísticos, campañas de promoción turística y eventos de promoción turística que cumplan todas las medidas de bioseguridad.

Después de describir los resultados de las entrevistas, se argumenta que hay coincidencia de criterios en que el turismo ayuda a generar muchos beneficios como generación de empleo, mejora de infraestructura, promueve la cultura y costumbres. Sin embargo, hay aspectos en los que no existe una armonía entre los evaluados, por ejemplo, en los obstáculos de la gestión turística y protección del medio ambiente. Desde mi punto de vista, considero que se debería brindar más apoyo a la actividad turística, atender las necesidades que tienen las parroquias, tomar en consideración las opiniones de los residentes, para así mejorar en los aspectos que se tengan falencias y a partir de allí ofrecer un mejor servicio a los turistas.

3.4 Resultados de la aplicación del cuestionario de encuesta

En el presente trabajo se utilizó el muestreo aleatorio simple estratificado con afijación proporcional, la fórmula para establecer la muestra fue la siguiente:

$$(n)= \frac{Z^2*p*q*N}{e^2\,(N-1)+Z^2*p*q}$$

En primer lugar, se determinó el valor N, aquí se tomó en consideración la población mayor de 18 años, de 8602-1745 se obtuvo la cantidad de 6857. Luego se procedió a despejar los siguientes valores.
Z= 1,96 valor para un nivel de confianza del 95%
p=0,5
q=0,5
e=0,05 probabilidad máxima de cometer errores.
n/N Coeficiente para determinar los estratos
Se obtiene como resultados que:
n= 375,496 redondeado 375
n/N*N1 364/ 6857 = 0,05 para estratificar
375/ 16608
N1 – población por cada asentamiento
En la Tabla 3, se encuentran detalladas las personas que deben responder a esta encuesta de acuerdo al muestreo.

Tabla 3: Muestreo estratificado por parroquias

Asentamiento	Multiplicación	Resultado	Redondeo
Machalilla	24,40* 375/100	91,50	92
Puerto López	53,43* 375/100	200,36	200
Salango	22,17* 375/100	83,13	83

Fuente: Elaboración propia

Se aplicaron 375 encuestas, las cuales están distribuidas de la siguiente manera: Machalilla: 92, Salango: 83 y Puerto López: 200. La validez de contenido fue realizada, mediante contrastación de criterios con los autores ya citados, el aporte del Dr. Fernando Represa (Líder del Proyecto Ecomuseo de la Pesca Artesanal) y la Dra. Mabel Font Aranda (Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo). La fiabilidad de la encuesta es de 0,763 de acuerdo con el Alfa de Cronbach, por lo que se considera es aceptable coincidiendo con Celina y Campo (2005).

3.4.1 Resultados de la encuesta a residentes del cantón Puerto López

En el siguiente apartado se describen los resultados obtenidos por medio de las encuestas aplicadas a los residentes del cantón Puerto López, las cuales serán fundamentales para resolver el problema de investigación del presente trabajo. El muestreo de la presente encuesta fue probabilístico con afijación proporcional.

3.5 Resultados generales

En este acápite se muestran los resultados generales obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los residentes del cantón Puerto López.

1. Sexo

El siguiente enunciado ayuda a determinar el sexo de los encuestados a nivel cantonal.

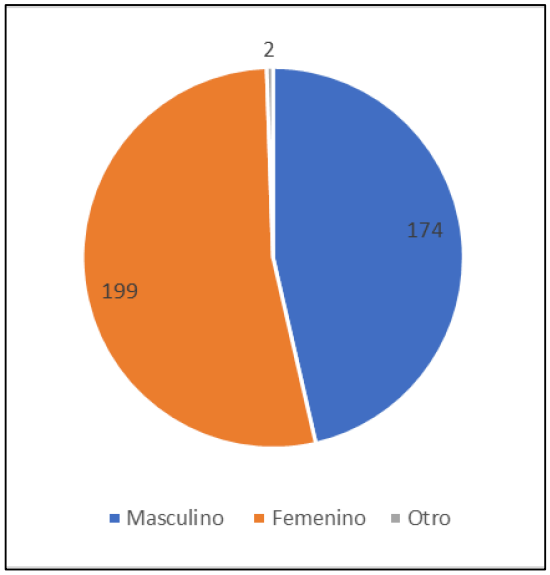


Figura 5: Sexo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados (figura 5) demuestran que las personas del sexo femenino respondieron más encuestas que el sexo masculino. Este resultado es casi proporcional, debido a que a nivel cantonal hay más hombres que mujeres, lo cual permite inferir que las mujeres le dieron una mayor importancia a resolver este instrumento.

2. Edad

Esta pregunta se enfoca en determinar la edad de los encuestados.

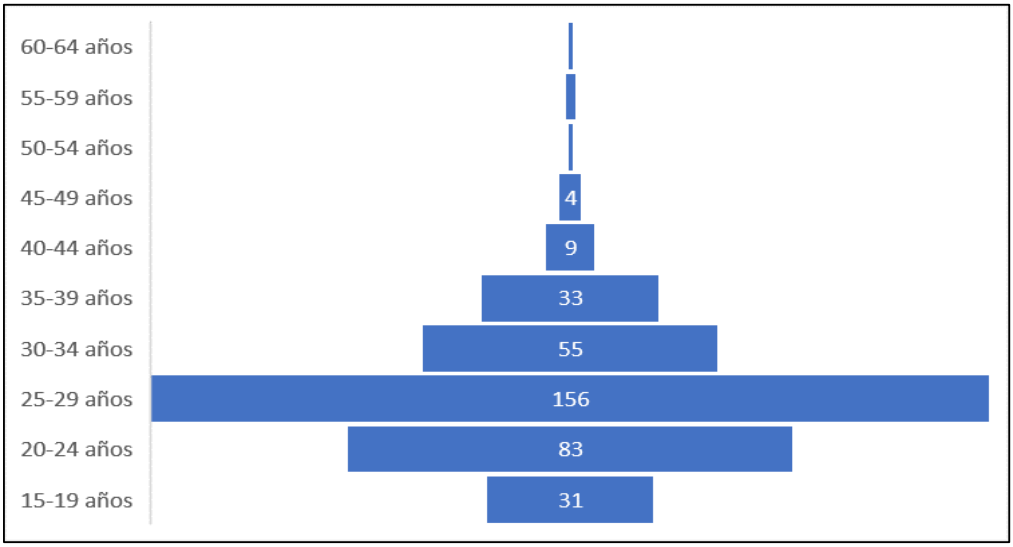


Figura 6: Edad

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados (figura 6), se concluye que la edad promedio de las personas que aplicaron a esta encuesta se encuentra entre los 25 a 29 años. Este dato es relativamente proporcional, debido a que el promedio del grupo etario en esta localidad se encuentra entre 20 y 24 años, según las proyecciones del último censo.

3. Nivel educacional

La presente interrogante ayuda a determinar el nivel de educación de los encuestados.

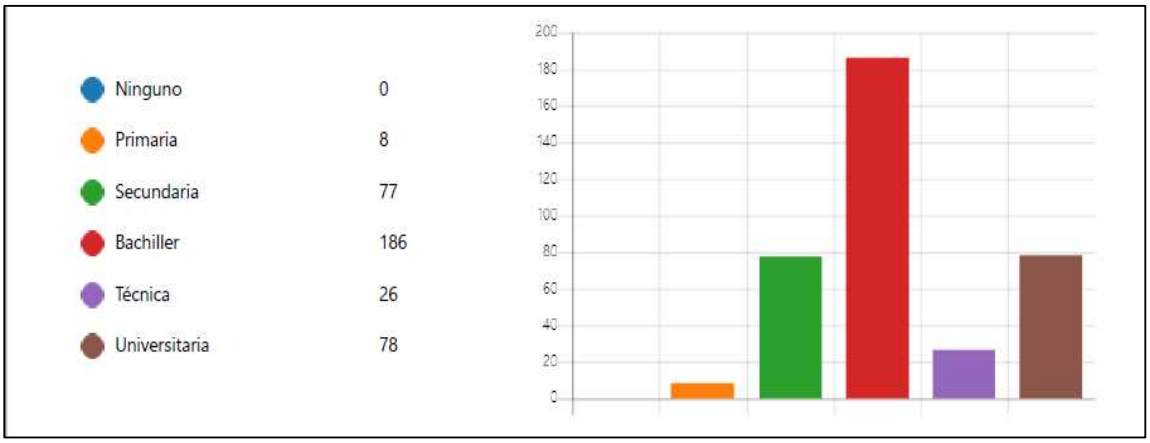


Figura 7: Nivel educacional

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos (figura 7) denotan que la mayoría de encuestados tienen un nivel de educación bastante elevado, esto permite hacer inferencia en que ellos pueden acceder a un empleo, debido a su nivel de formación.

4. Ocupación actual

El siguiente enunciado revela la ocupación actual de los encuestados.

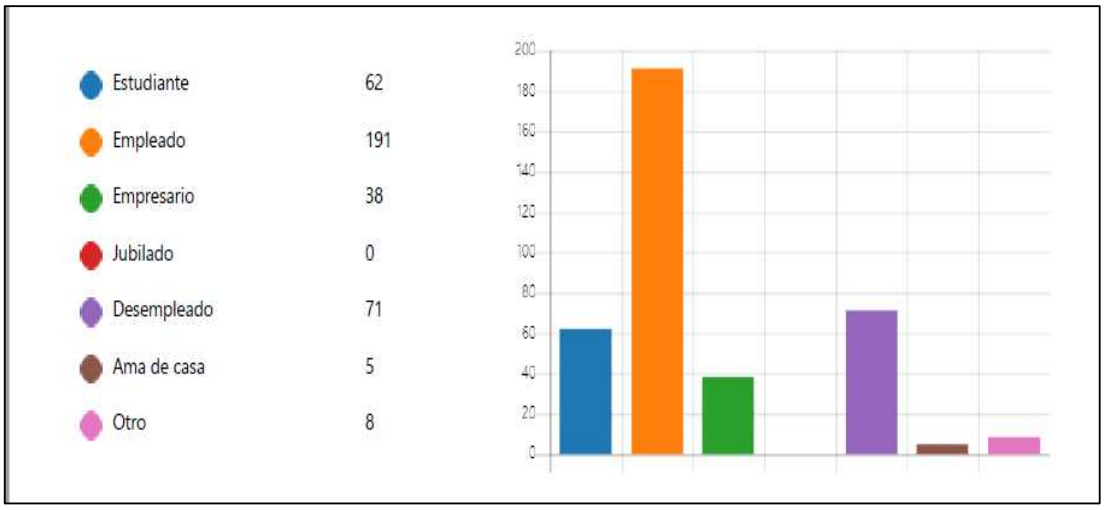


Figura 8: Ocupación actual

Fuente: Elaboración propia

En concordancia con los resultados, se infiere que la mayoría de encuestados son empleados y un bajo porcentaje están desempleados. El restante corresponde a estudiantes, empresarios, amas de casa y personas que se dedican a otra ocupación, no hay personas jubiladas entre los encuestados (figura 8).

5. Ocupación turística actual

Esta pregunta se encuentra relacionada con determinar la ocupación turística actual de los encuestados.

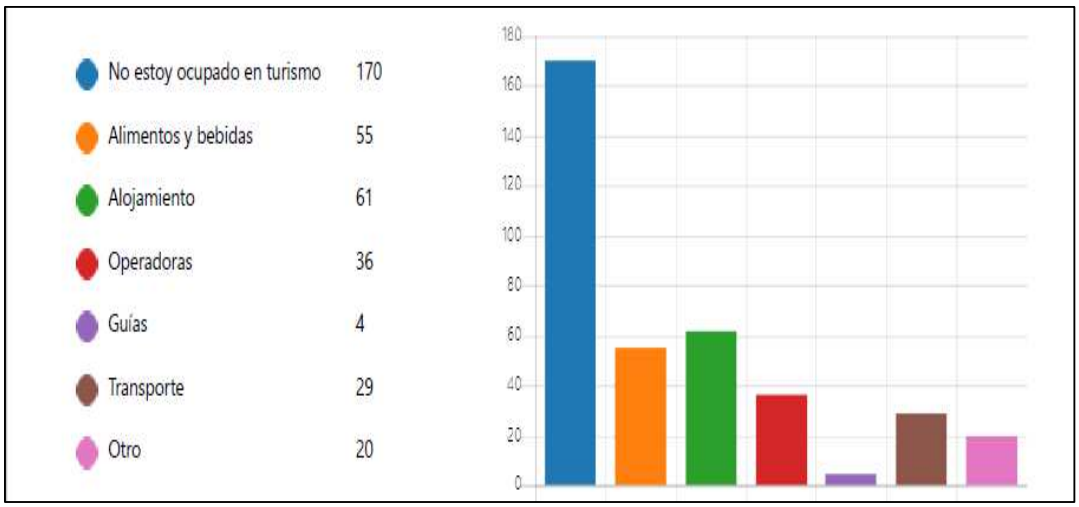


Figura 9: Ocupación turística actual

Fuente: Elaboración propia

En la (figura 9), se evidencia que los encuestados en su mayoría trabajan en empresas turísticas, sin embargo, hay una cantidad considerable que no se encuentra laborando en actividades turísticas. Por lo cual se concluye que el turismo es una de las principales actividades económicas de este territorio, debido a que hay muchas personas que se dedican a esta actividad.

6. Encuestados a nivel general

La presente interrogante consiste en revelar en qué parroquia residen los encuestados.

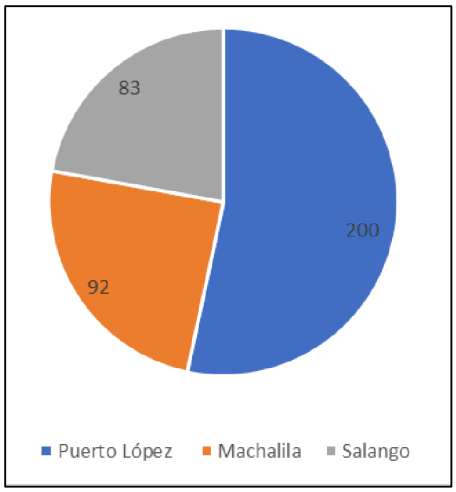


Figura 10: Encuestados a nivel general

Fuente: Elaboración propia

Respondieron a la encuesta un total de 375 personas: 200 en la parroquia Puerto López, 92 en la parroquia Machalilla y 83 en la parroquia Salango. Previamente se habían determinado la cantidad de encuestados por parroquias, mediante el muestreo probabilístico (figura 10).

7. Indicadores de satisfacción

Este apartado permite revelar el nivel de satisfacción del turismo en esta localidad.

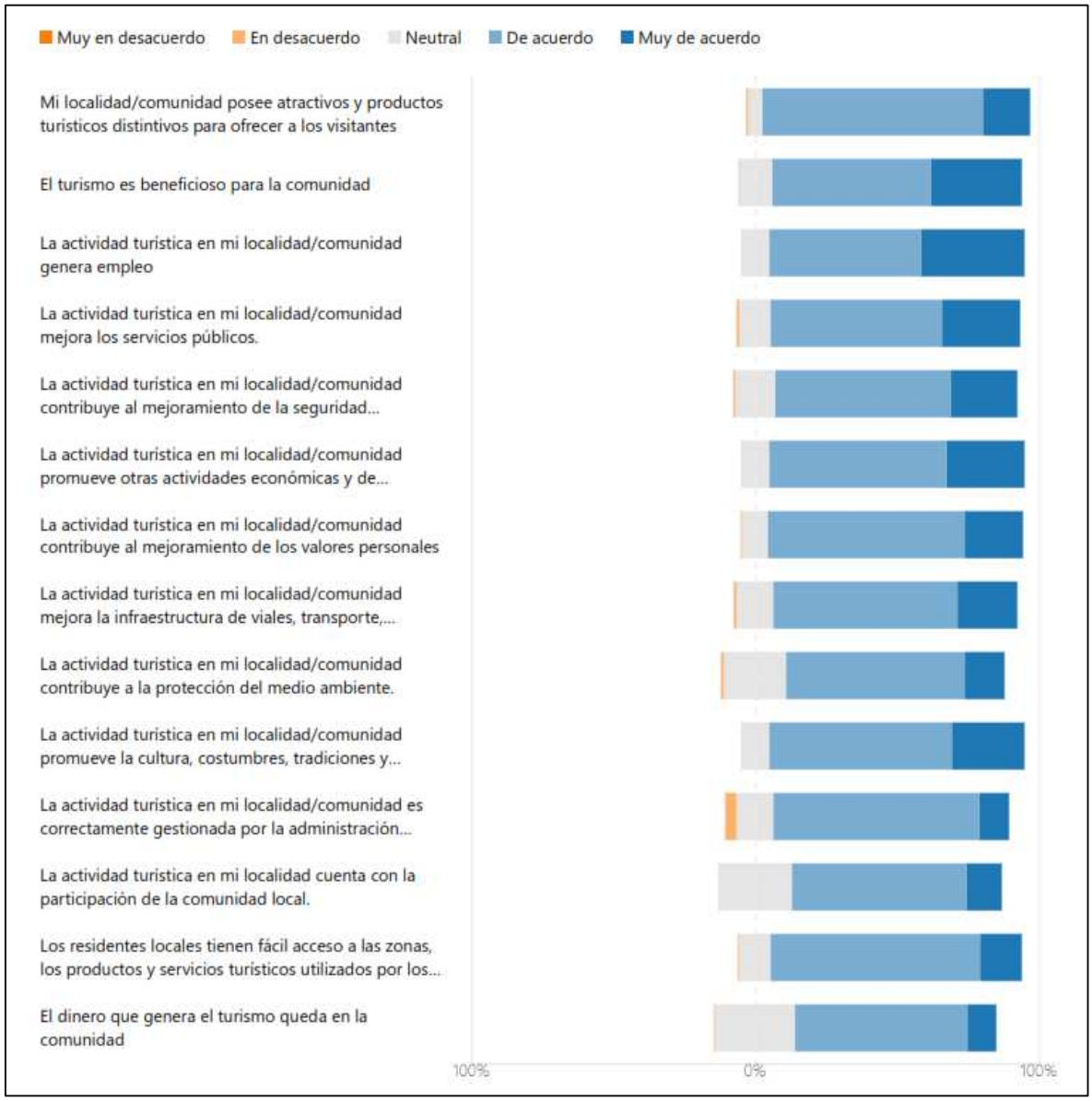


Figura 11: Indicadores de satisfacción con el turismo

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados (figura 11), se puede evidenciar, la valoración de acuerdo (color azul claro) es más destacada de forma positiva. En la variable generación de empleo, los encuestados consideran que gracias al turismo se puede ampliar la red de trabajos en su

localidad. Mientras en desacuerdo (color naranja) y neutral (color gris) los encuestados mostraron inquietud acerca de la administración pública de la actividad turística, de la protección del medio ambiente, la participación de la comunidad y el destino del dinero que se genera del turismo. En el sentido anterior, se orienta trabajar en estos aspectos los cuales permiten resaltar que no existe total satisfacción.

Aunque los resultados revelan que de forma general no existe un criterio predominante muy en desacuerdo con relación a los indicadores de satisfacción, las posiciones neutrales esconden la existencia de aspectos por mejorar, sin embargo, las percepciones son predominantemente positivas y a partir de estas fortalezas se puede empezar a realizar los respectivos cambios.

8. Satisfacción con el turismo

Esta interrogante se realiza con la finalidad de revelar sí los encuestados están satisfechos o no con la actividad turística.

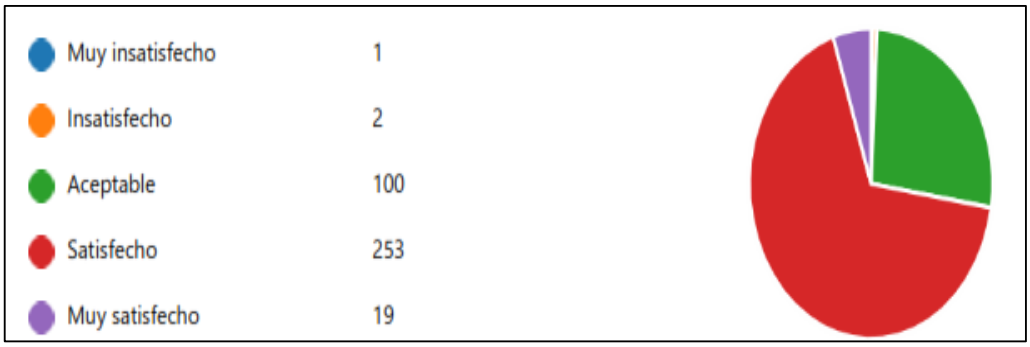


Figura 12: Satisfacción con el turismo

Fuente: Elaboración propia

Los resultados (figura 12) muestran que 67,47% de los encuestados se sienten satisfechos con la actual actividad turística, el 26,67% asume una posición aceptable. En base a lo anterior, se determina que existe un nivel de satisfacción alto, lo cual es beneficioso para que el turismo siga desarrollándose en Puerto López.

9. Aumento o reducción del turismo

Este enunciado se emplea con el fin de revelar sí los encuestados desean que aumente o se reduzca la actividad turística en su territorio.

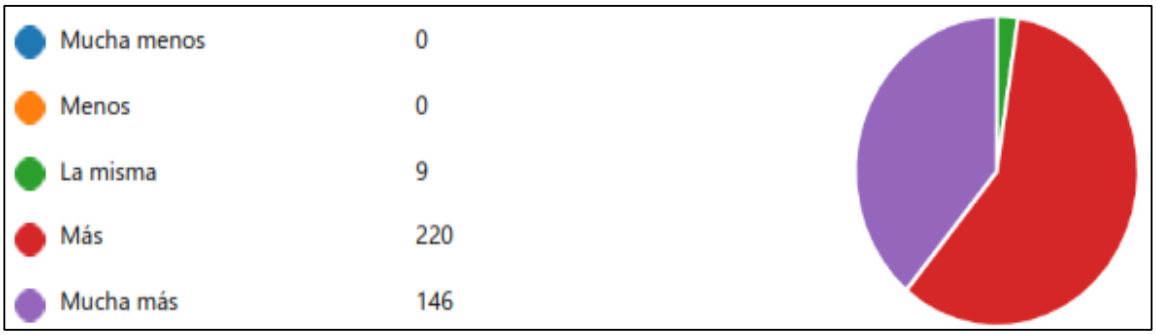


Figura 13: Aumento o reducción del turismo

Fuente: Elaboración propia

El 58, 67% de los encuestados desean más actividad turística, el 38.93% desea que se aumente mucho más, mientras que el 2.4% desean la misma actividad. Tomando en consideración estos resultados, se deduce que la actividad turística debería aumentar en esta comunidad, ya que existe un nivel elevado de aceptabilidad por parte de los encuestados (figura 13).

10. Inquietudes respecto al turismo

Esta interrogante permite revelar las principales inquietudes generales, que tienen los encuestados en torno al turismo en su localidad.

Tabla 14: Inquietudes del turismo

Inquietudes del turismo
1. ¿Cómo se reactivará el turismo después del Covid?
2. ¿Cuáles serán los nuevos negocios turísticos y cómo será el comportamiento de los turistas?
3. ¿Cuál será la ayuda del MINTUR, gobierno nacional y otras entidades, para fomentar el turismo y aumentar la llegada de turistas?
4. No hay campañas que impulsen al turismo, mala atención al turista y falta de interés por los problemas que tiene la comunidad.
5. Estacionalidad a causa de la falta de proyección turística, gestión de recursos, innovación, infraestructura y calidad del servicio.
6. Poca intervención para el cuidado y protección del medio ambiente.
7. Falta de compromiso de las autoridades, planificación territorial y ordenanzas turísticas, escasos espacios para personas con discapacidad.
8. Falta de control de las operaciones turísticas, lo que provoca combatir con eficiencia la competencia desleal.

Fuente: Elaboración propia

Los resultados (tabla 14) muestran que la mayoría de los encuestados consideran que hay falencias en la gestión de recursos, estacionalidad turística, protección del medio ambiente,

entre otros, en las cuales hay que trabajar, para así ofertar un mejor servicio. De la misma manera, ellos tienen ciertas interrogantes, acerca del nuevo comportamiento y exigencias de los turistas posterior a la pandemia. Desde mi punto de vista considero que se debería prestar atención a estos puntos, tratar de corregirlos y así brindar una mejor atención a los turistas.

11. Ideas para impulsar el turismo después del COVID

El presente enunciado ayuda a revelar las principales ideas generales, que tienen los encuestados para impulsar el turismo en su localidad.

Tabla 15: Ideas para impulsar el turismo

Ideas para impulsar el turismo
1. Impulsar el turismo local y elaborar paquetes con todas las medidas de seguridad.
2. Implementar nuevas rutas turísticas, crear promociones turísticas, elaborar videos promocionales de los distintos atractivos.
3. Diseñar planes de seguridad turística con varias medidas de control.
4. Crear alianzas entre el sector público y privado, diseñar un plan de seguridad turística, apoyar a los emprendedores.
5. Retrasar el pago de impuesto y aranceles de los negocios turísticos.
6. Crear paquetes turísticos innovadores, campañas publicitarias del turismo interno, reducir los precios de los paquetes turísticos y realizar promociones.
7. Realizar reuniones entre los actores y gestores turísticos del sector y capacitar a la población.
8. Ejecutar convenios con otros destinos turísticos, inyectar más capital, combatir la informalidad, crear estrategias de marketing de destino y publicidad, realizar promociones turísticas a través de las redes sociales.

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados consideran que se debería impulsar el turismo local, crear nuevos e innovadores productos turísticos, incrementar la publicidad, realizar promociones y rebajas, entre otras ideas, que serían de gran ayuda para retomar el turismo en la localidad. Estas ideas pueden ser tomadas en consideración para impulsar la actividad turística a nivel general en el territorio (tabla 15).

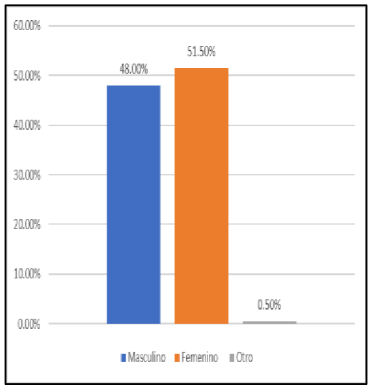
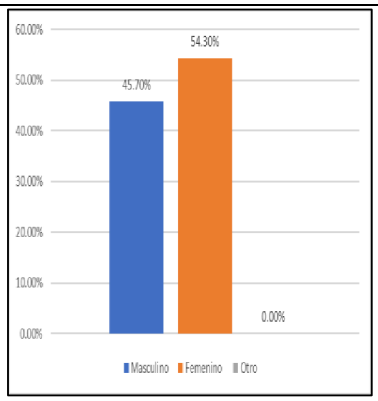
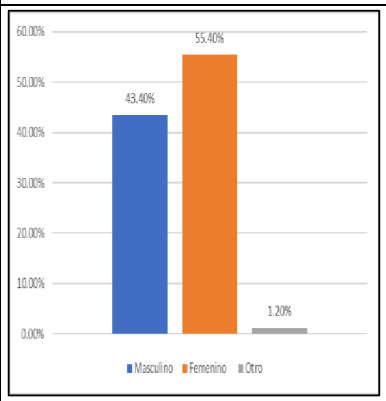
3.6. Resultados diferenciados por parroquias

A continuación, se detallan los resultados que se obtuvieron a nivel de parroquias.

1. Sexo

Esta pregunta ayuda a determinar el sexo de los encuestados.

Tabla 16: Sexo

Puerto López	Machalilla	Salango
		
El 51,5% de los encuestados pertenecen al sexo femenino, el 48% al sexo masculino y el 0,05% a la comunidad GLBTQI.	El 54,3% de los encuestados pertenecen al sexo femenino y el 45,7% al sexo masculino.	El 55,4% de los encuestados pertenecen al sexo femenino, el 43,4% al sexo masculino y el 1,20% a la comunidad GLBTQI.

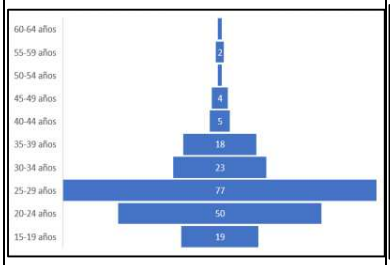
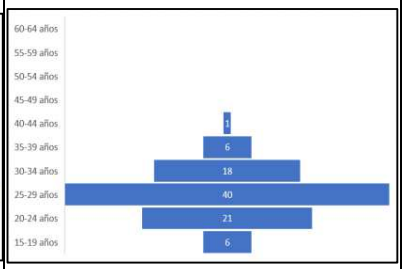
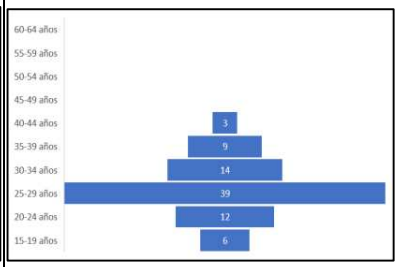
Fuente: Elaboración propia

Los resultados (tabla 16) arrojan que la mayoría de encuestados por parroquias pertenecen al sexo femenino, pero este dato es relativamente proporcional, ya que el sexo predominante en el cantón es el sexo masculino.

2. Edad

El presente enunciado está enfocado en revelar la edad de los encuestados.

Tabla 17: Edad

Puerto López	Machalilla	Salango
		
La edad promedio de las personas que respondieron a esta encuesta es de 28 años.	Los resultados muestran que la edad promedio de los encuestados es de 29 años.	Los encuestados de esta localidad tienen una edad promedio de 27 años.

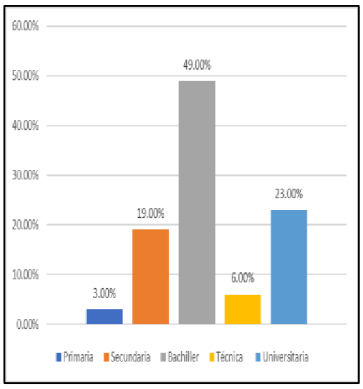
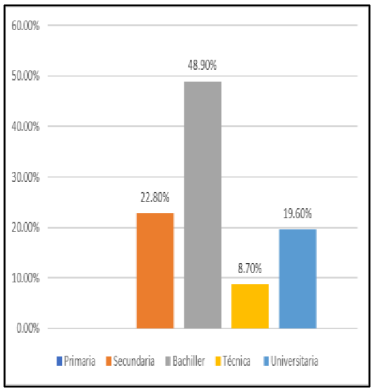
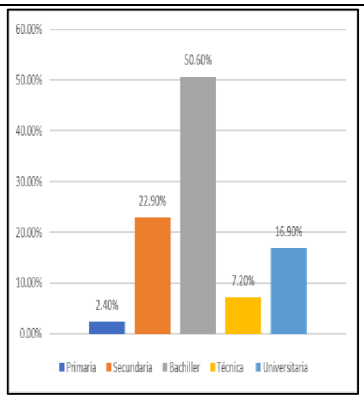
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de esta pregunta muestran, que los encuestados que respondieron este instrumento investigativo son mayores de edad, la edad promedio entre las 3 parroquias oscila entre 27, 28 y 29 años. Estos datos son relativamente proporcionales con el grupo de etario, de las localidades (tabla 17).

3. Nivel educativo

En esta interrogante se hace énfasis al nivel educativo de los encuestados que aplicaron a las encuestas en las 3 parroquias del cantón Puerto López.

Tabla 18: Nivel educativo

Puerto López	Machalilla	Salango
		
En torno a estos resultados se puede decir que la mayor parte de los encuestados se encuentran capacitados para acceder a un empleo, tomando en consideración estos parámetros.	Los resultados muestran el nivel de educación de los encuestados, por lo cual se argumenta que estos se encuentran capacitados para acceder a un empleo.	La mayor parte de los encuestados se encuentran capacitados para acceder a un empleo, de acuerdo con los niveles de educación.

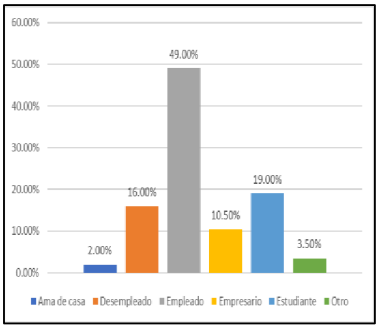
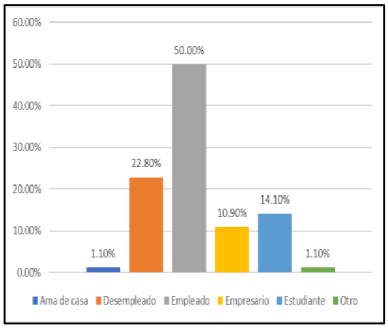
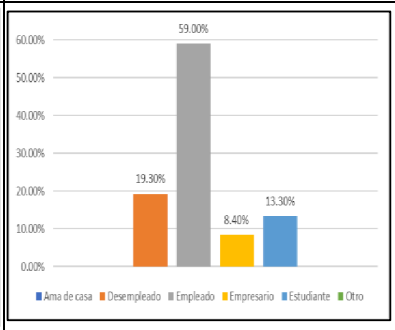
Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados (tabla 18), se argumenta que los encuestados de las 3 parroquias tienen un nivel educativo bastante aceptable, lo cual es muy satisfactorio ya que estas personas pueden acceder a distintos puestos de trabajo.

4. Ocupación actual

En este apartado se muestran los resultados relacionados con la ocupación actual de los encuestados en las 3 parroquias.

Tabla 19: Ocupación actual

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los resultados revelan que la mayoría de encuestados son empleados y un bajo porcentaje corresponde al sector de empresarios.	Se observa que gran parte de los encuestados tienen empleo, sin embargo, existe otra parte que están desempleados o no tienen un empleo fijo.	La mayoría de los encuestados tienen un empleo fijo, y existe un pequeño porcentaje que se encuentra desempleado.

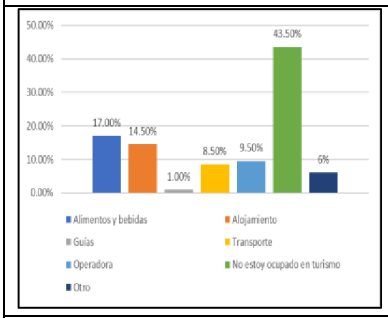
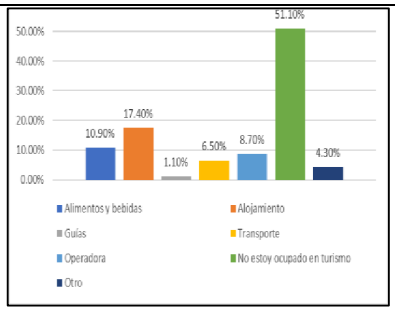
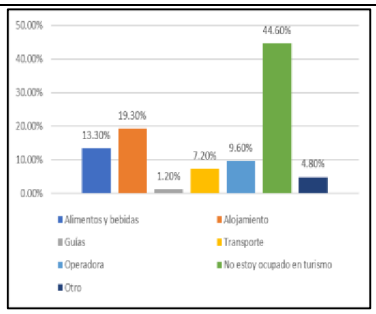
Fuente: Elaboración propia

Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados por parroquias poseen un empleo, por lo que se infiere que la situación económica de la población es bastante estable (tabla 19).

5. Ocupación turística actual

Esta interrogante revela la ocupación turística actual de los encuestados en las 3 parroquias.

Tabla 20: Ocupación turística actual

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los encuestados de esta localidad 48,5% sí trabajan en el turismo, mientras que el 43,5% no está ocupado en turismo y el 8% se dedica a otras actividades.	El 51,5% de los encuestados no está ocupado en el sector turístico, el 4.30% trabaja en otras actividades y el 44,2% sí está ocupado en actividades turísticas.	El 50,6% de los encuestados sí labora en actividades turísticas, el 44,6% de los encuestados no trabaja en este sector y el restante 4,8% se dedica a otras ocupaciones.

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior (tabla 20), se concluye que la mitad de los encuestados en las parroquias de Puerto López y Salango, laboran en una empresa turística. A excepción de la parroquia Machalilla, en la cual más de la mitad de los encuestados no trabajan en actividades turísticas.

6. Encuestados por parroquia

Esta pregunta se encuentra relacionada con revelar la parroquia a las cual pertenecían los encuestados.

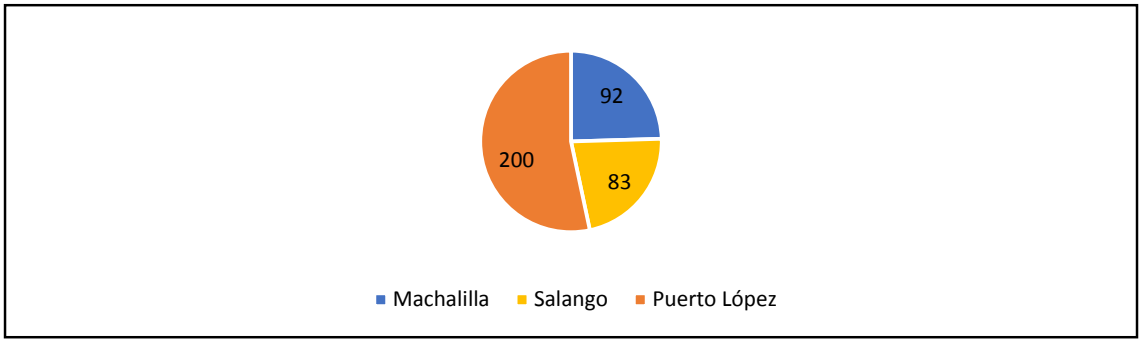


Figura 14: Encuestados por parroquia

Fuente: Elaboración propia

A partir de lo anterior, se determina que respondieron a la encuesta un total de 375 personas, las cuales luego fueron clasificadas por parroquias, de acuerdo con el muestreo realizado previamente (figura 14).

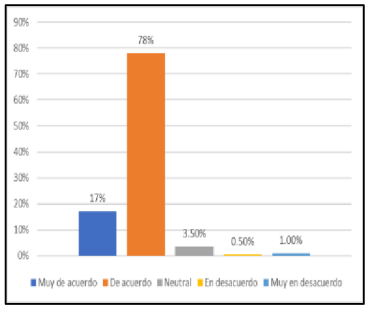
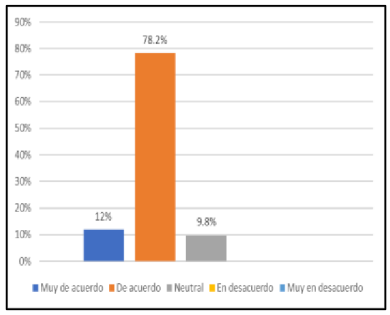
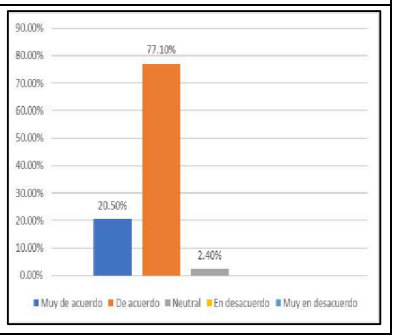
7. Indicadores de satisfacción

7.1 Oferta de atractivos y productos distintivos

La siguiente pregunta se relaciona con revelar si los encuestados consideran que existe una buena oferta de atractivos y productos distintivos en su localidad.

Los resultados (tabla 21) permiten revelar que la mayoría de los encuestados de las 3 parroquias, están de acuerdo en que se cuenta con una aceptable oferta de atractivos y productos turísticos, por lo que se infiere que esta localidad tiene un nivel de competitividad turística muy elevada, que le permite competir a la par con otros destinos.

Tabla 21: Ofertas de atractivos y productos distintivos

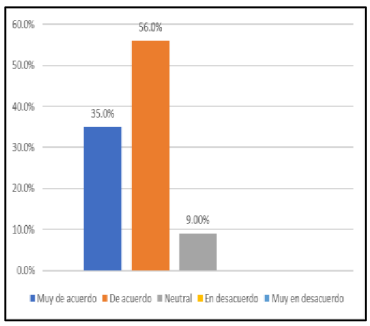
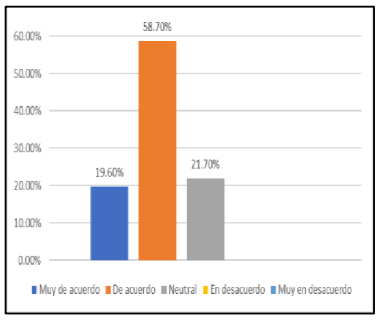
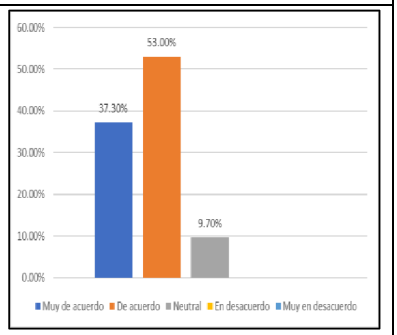
Puerto López	Machalilla	Salango
		
La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que la localidad posee una variedad de oferta de atractivos turísticos.	Los encuestados en su gran mayoría, dicen estar de acuerdo en que su comunidad posee atractivos y productos distintivos.	Los resultados demuestran que los encuestados en gran parte, están de acuerdo en que la localidad posee atractivos y productos turísticos distintivos.

Fuente: Elaboración propia

7.2 Beneficios del turismo

Este enunciado está determinado a revelar las opiniones de los encuestados en torno a si el turismo es beneficioso para la localidad.

Tabla 22: Beneficios del turismo

Puerto López	Machalilla	Salango
		
De acuerdo con los resultados, los encuestados se muestran positivos en que el turismo genera muchos beneficios en este sitio.	Los encuestados declaran que la actividad turística es una gran generadora de beneficios para su localidad.	La mayoría de los evaluados dice estar de acuerdo en que el turismo genera grandes beneficios para su comunidad.

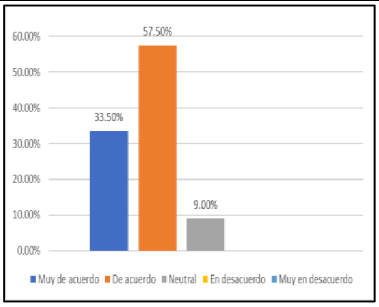
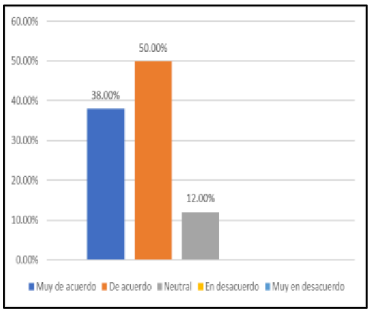
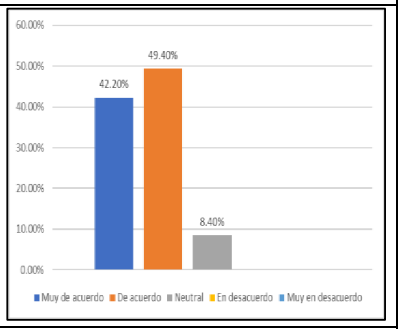
Fuente: Elaboración propia

Los resultados evidencian un nivel de aceptabilidad amplio, por parte de los encuestados en torno a esta interrogante y consideran que el turismo es muy beneficioso para su localidad, ya que esta les produce grandes oportunidades de superación para la población en general y por ende mejora las condiciones de vida de los residentes (tabla 22).

7.3 Generación de empleo

Este enunciado se enfoca en revelar, si los encuestados consideran que el turismo ayuda a generar empleo en su localidad.

Tabla 23: Generación de empleo

Puerto López	Machalilla	Salango
		
En torno a los resultados, se concluye que los encuestados concuerdan en su gran mayoría, que gracias al turismo se generan diversas plazas de empleo.	Los resultados indican que gran parte de los encuestados, consideran que el turismo genera varias ocupaciones para la localidad.	Los encuestados manifiestan que el turismo genera muchas plazas de trabajo en su comunidad.

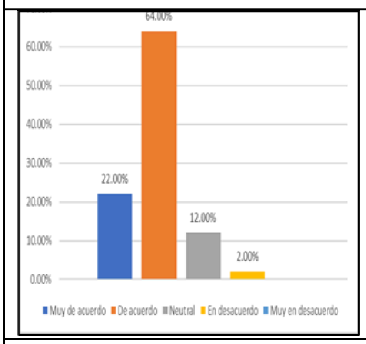
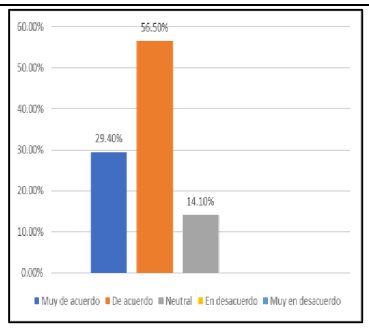
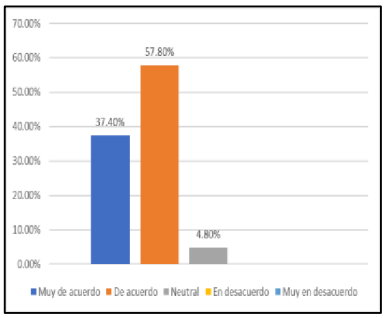
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con los resultados obtenidos (tabla 23), se concluye que en las 3 parroquias los encuestados concuerdan que el turismo es un gran generador de empleo, proporcionando de esta manera la oportunidad de mejorar la condición económica de la comunidad.

7.4 Mejora de los servicios públicos

Este enunciado se enfoca en revelar, si los encuestados consideran que el turismo ayuda a mejorar los servicios públicos. De acuerdo con los resultados, se argumenta que existe concordancia de criterios en las 3 parroquias, debido a que los encuestados están de acuerdo que el turismo ayuda a mejorar los servicios públicos y por ende a mejorar la calidad de vida de los habitantes (tabla 24).

Tabla 24: Mejora de los servicios públicos

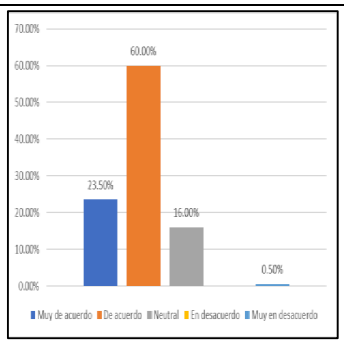
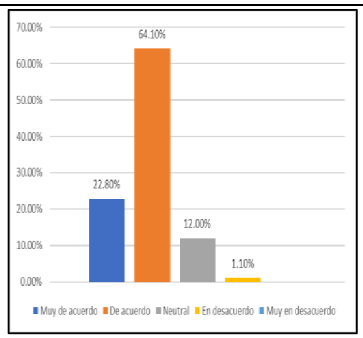
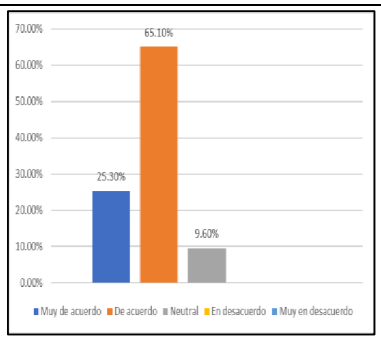
Puerto López	Machalilla	Salango
		
En base a los resultados, se determina que existe una gran concordancia de criterios entre los encuestados, en torno a la mejora de los servicios públicos en esta localidad.	De forma general, los encuestados consideran que el turismo genera una mejora en la calidad en los servicios públicos.	La mayoría de los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que el turismo ayuda a perfeccionar los servicios públicos.

Fuente: Elaboración propia

7.5 Mejora de la seguridad ciudadana

Esta pregunta se enfoca en revelar, si los encuestados consideran que el turismo ayuda a mejorar la seguridad ciudadana en sus localidades.

Tabla 25: Mejora de la seguridad ciudadana

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Aquí se demuestra que gran parte de los encuestados, están de acuerdo en que el turismo promueve la seguridad ciudadana.	La mayoría de los encuestados concuerda que gracias al turismo se mejora la seguridad del sitio.	Los encuestados manifiestan un gran nivel satisfacción, debido a que el turismo ayuda a mejorar los aspectos en torno a la seguridad.

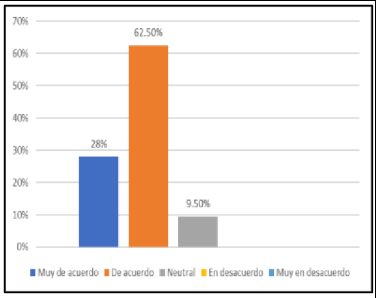
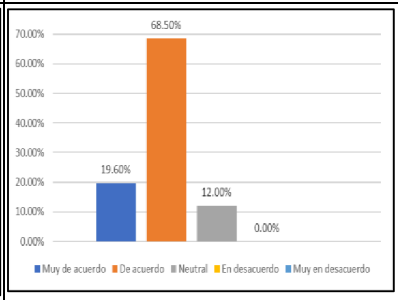
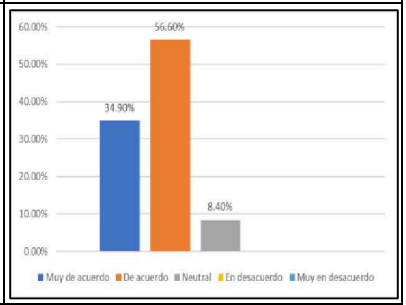
Fuente: Elaboración propia

Los resultados (tabla 25) revelan que los encuestados tienen un gran nivel de satisfacción en torno a la seguridad ciudadana, es decir que el turismo ayuda a mejorar mucho este aspecto esencial para la vida y para el desarrollo de esta actividad.

7.6 Actividades económicas y de servicios

Esta pregunta se enfoca en revelar si los encuestados consideran que el turismo ayuda a mejorar las actividades económicas y de servicios en su localidad.

Tabla 26: Actividades económicas y de servicios

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados, concuerdan que el turismo beneficia mucho al desarrollo de las actividades económicas y de servicios.	De acuerdo con los resultados, se argumenta que la mayoría de los encuestados consideran que el turismo beneficia mucho al desarrollo de las actividades económicas y de servicios.	Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados opinan que el turismo beneficia mucho al desarrollo de las actividades económicas y de servicios.

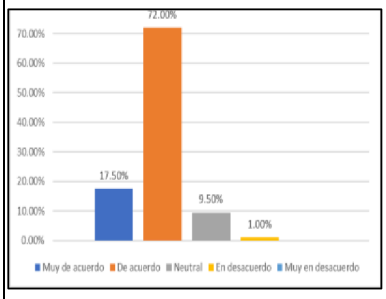
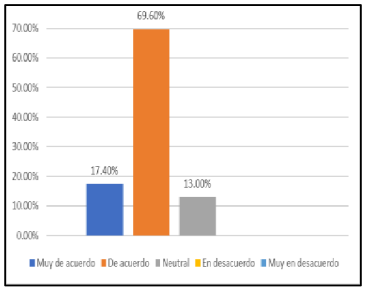
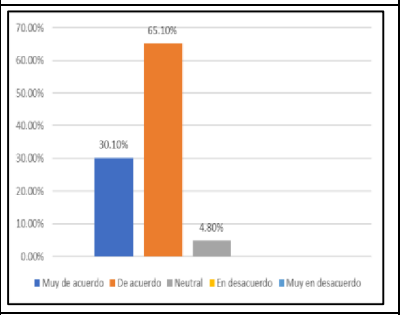
Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados (tabla 26), se concluye que los encuestados en las 3 parroquias consideran que el turismo sí ayuda a mejorar las actividades económicas y servicios. Por lo que se infiere que esta actividad turística es un pilar fundamental en el desarrollo económico de la localidad.

7.7 Mejora de los valores personales

Este enunciado se enfoca en revelar si los encuestados consideran que el turismo ayuda a mejorar los valores personales en su localidad.

Tabla 27: Mejora de los valores personales

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los encuestados opinan en gran mayoría, que el turismo ayuda a promover la mejora de los valores personales.	Los encuestados se encuentran de acuerdo con que el turismo mejora los valores personales.	Los encuestados opinan que el turismo realmente es beneficioso, ya que ayuda a mejorar los valores personales de la comunidad.

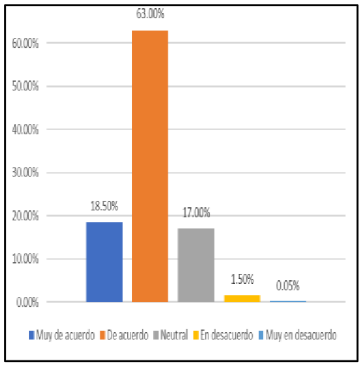
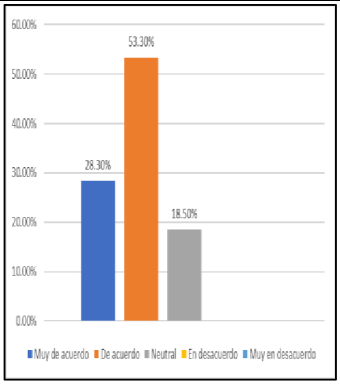
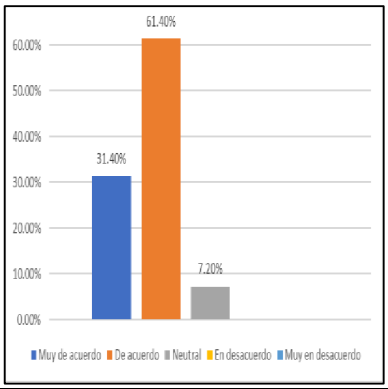
Fuente: Elaboración propia

Los resultados expuestos (tabla 27), permiten evidenciar la importancia del turismo, como factor de gran ayuda para la mejora de los servicios personales en dicha localidad.

7.8 Mejora de infraestructura

Este ítem revela si los encuestados consideran que el turismo ayuda a mejorar la infraestructura en su localidad.

Tabla 28: Mejora de la infraestructura

Puerto López	Machalilla	Salango
		
La mayoría de los encuestados están bastante de acuerdo en que el turismo promueve la mejora de la infraestructura a nivel local.	Los encuestados en su gran mayoría se encuentran de acuerdo con que el turismo mejora la infraestructura.	La mayoría de los encuestados opinan que el turismo realmente es beneficioso ya que ayuda a mejorar estos servicios de infraestructura.

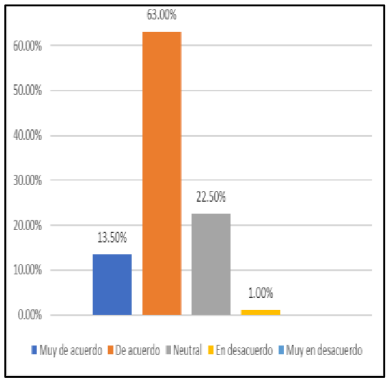
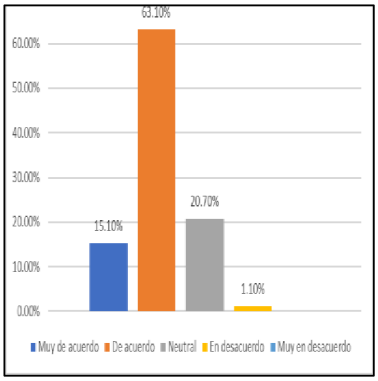
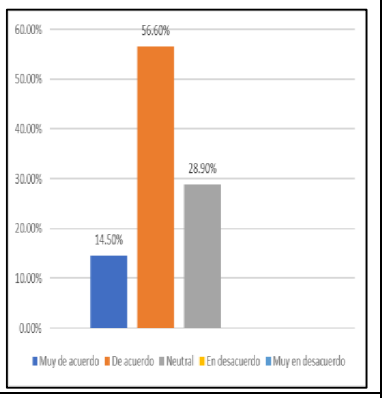
Fuente: Elaboración propia

Los resultados denotan que la mayoría de los encuestados, están de acuerdo en que el turismo ayuda a mejorar considerablemente los servicios de infraestructura de viales, transporte, tecnologías de comunicación, comercio, entre otros en su localidad (tabla 28).

7.9 Protección del medio ambiente

Esta pregunta está relacionada con revelar si los encuestados, consideran que el turismo favorece a la protección del medio ambiente.

Tabla 29: Protección del medio ambiente

Puerto López	Machalilla	Salango
		
La mayoría de encuestados están bastante de acuerdo, con que el turismo realmente es beneficioso para el cuidado del medio ambiente.	Los encuestados se encuentran de acuerdo en que el turismo ayuda a la protección y cuidado del medio ambiente.	La mayoría de los encuestados opinan que el turismo es muy beneficio para cuidar y proteger el medio ambiente.

Fuente: Elaboración propia

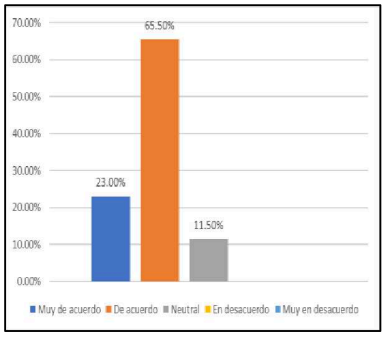
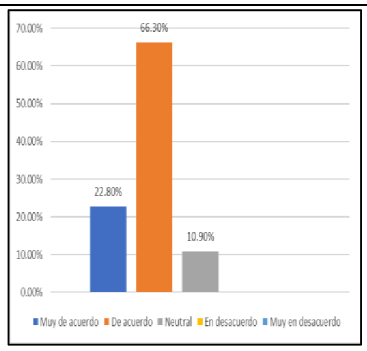
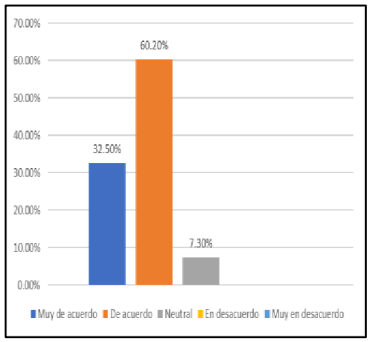
De acuerdo con los resultados (tabla 29), se infiere que el turismo juega un papel relevante en torno a la parte ambiental, debido a que, mediante el desarrollo de estas actividades, se puede controlar y por ende brindarle una mayor protección al medio ambiente.

7.10 El turismo promueve la cultura, costumbres, tradiciones, entre otros.

Este ítem se enfoca en revelar la opinión de los encuestados en torno a si el turismo promueve la cultura, costumbres, tradiciones, entre otros.

Los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados, están de acuerdo en que el turismo ayuda a promover las culturas y tradiciones de su localidad, lo cual es muy productivo ya que favorece de gran manera a que estas no se pierdan en el tiempo (tabla 30).

Tabla 30: Cultura, costumbres, entre otros

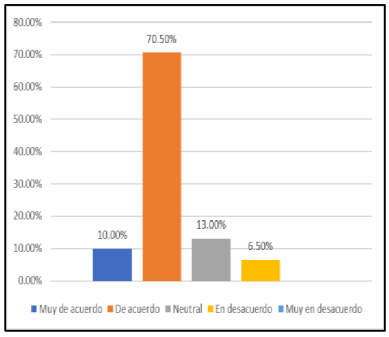
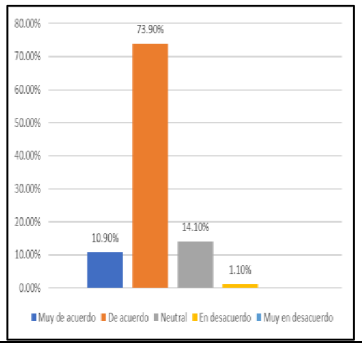
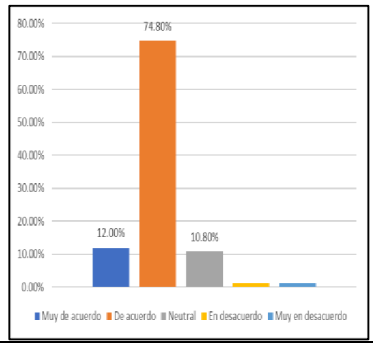
Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los encuestados en su gran mayoría concuerdan en que el turismo es fundamental para promover la cultura y tradiciones de su sitio.	Los encuestados en su gran mayoría manifiestan que el turismo es beneficioso para la promoción de estas actividades culturales que poco a poco se estaban perdiendo.	Los encuestados en su mayoría opinan en que el turismo ayuda a promover las actividades culturales en su localidad.

Fuente: Elaboración propia

7.11 Administración pública.

Este enunciado se enfoca en revelar si los encuestados consideran que su localidad cuenta con una buena administración pública.

Tabla 31: Administración pública

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los resultados denotan que la mayoría de los encuestados se encuentran de acuerdo con el manejo de la administración pública en su territorio.	Los encuestados en su mayoría opinan que la administración pública en su territorio es bastante aceptable.	Los resultados demuestran que gran parte de los encuestados están bastante de acuerdo con la actual administración pública.

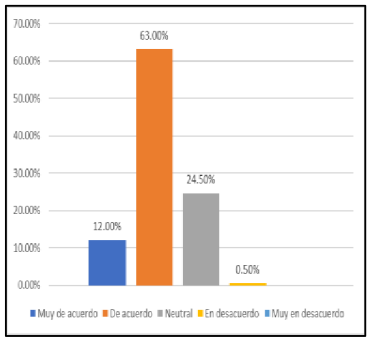
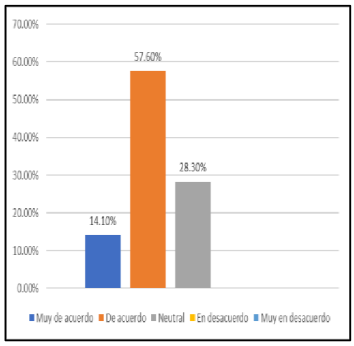
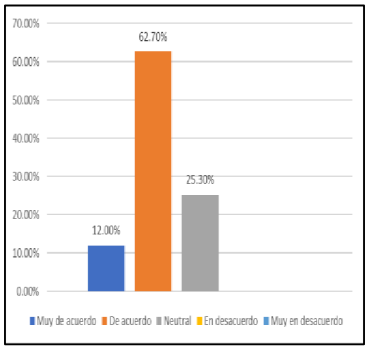
Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con estos resultados (tabla 31), se infiere que la administración pública en este territorio es bastante aceptable. No obstante, se recomienda que se debe trabajar mucho más, para lograr mejores resultados, los mismos que beneficien a los sectores más necesitados y vulnerables.

7.12 Participación local

Este enunciado está enfocado en revelar si los encuestados consideran que tienen participación en la toma de decisiones en su localidad.

Tabla 32: Participación local

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Los resultados muestran que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que forman parte de la toma de decisiones.	La mayoría de los encuestados manifiestan que si forman parte de las decisiones que se toman en la localidad.	En su mayoría, los encuestados opinan que si forman parte de la toma de decisiones que se realizan en su localidad, en torno al ámbito turístico.

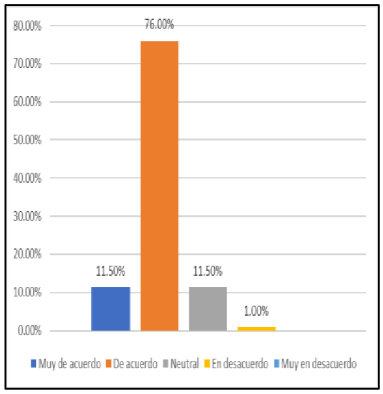
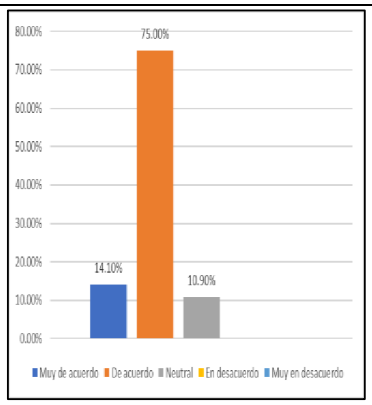
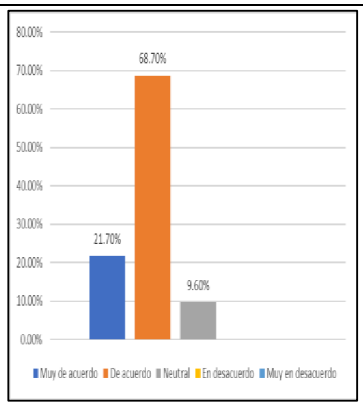
Fuente: Elaboración propia

Los resultados revelan que la mayoría de los encuestados consideran, que su localidad si cuenta con la participación local para la toma de decisiones. Desde mi óptica, considero que se debería continuar con aquello y de ser posible, darles más participación a los residentes en torno a este aspecto, ya que es fundamental que estas personalidades también se encuentren satisfechos con el turismo, permitiendo de esta manera una mejor relación entre el turismo y los habitantes (tabla 32).

7.13 Facilidad de acceso a los productos turísticos

Esta pregunta se encuentra enfocada en revelar si los residentes tienen un fácil acceso a los productos turísticos que se ofertan en su localidad.

Tabla 33: Facilidad de acceso

Puerto López	Machalilla	Salango
		
La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los productos que se ofertan están al alcance de ellos.	Los evaluados consideran que sí tienen un fácil acceso a los productos turísticos que oferta su localidad.	Los encuestados opinan que sí tienen facilidad de acceso a los productos turísticos existentes en su comunidad.

Fuente: Elaboración propia

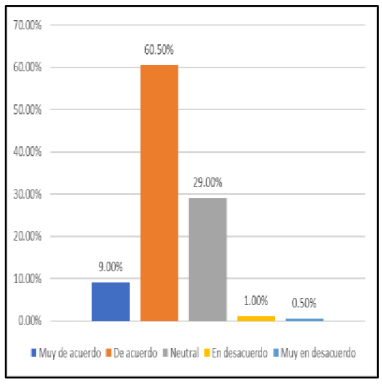
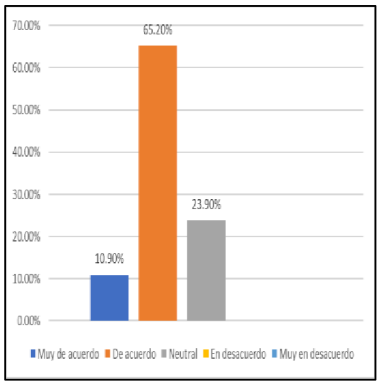
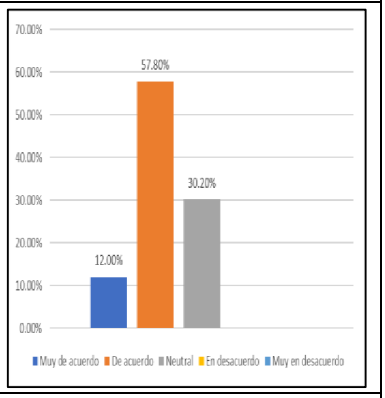
Los resultados (tabla 33), muestran que los encuestados sí tienen fácil acceso a los productos turísticos en su respectiva localidad. En base a esta afirmación, se argumenta que es indispensable que la población se encuentre contenta con esta actividad, para así evitar futuros conflictos.

7.14 Dinero

Este enunciado se encuentra relacionado en revelar si el dinero que se percibe por concepto de turismo queda en la localidad.

En base a los resultados, se infiere que la mayoría de los encuestados consideran que el dinero sí queda en la comunidad, sin embargo, existe otra parte que tiene una posición neutral, por lo que se concluye que se debería trabajar mucho más, para que el dinero generado por turismo quede en su totalidad en la comunidad, para mayor beneficio de la comunidad y sus habitantes (tabla 34).

Tabla 34: Dinero

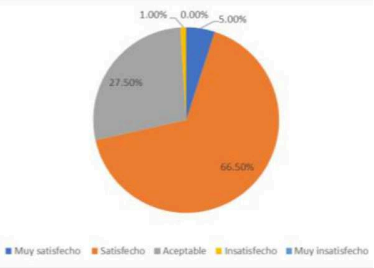
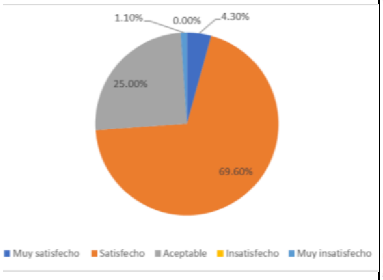
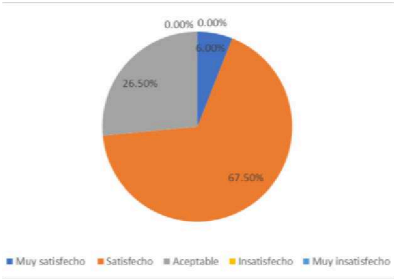
Puerto López	Machalilla	Salango
		
Existe un porcentaje elevado 69,5% que considera que el dinero percibido por turismo si queda allí, sin embargo, el 29% tiene una posición neutral y el restante se muestra inconforme con aquello.	Los encuestados muestran que la mayoría de encuestados 66,10% están de acuerdo en que el dinero percibido por la actividad turística si queda en la comunidad, mientras que un 23,90% se muestra neutral.	El 69,20% considera que el dinero que se percibe por consumo turístico sí queda en su localidad, pero hay un porcentaje considerable 30,20% que tiene una posición neutral.

Fuente: Elaboración propia

8. Satisfacción con la actividad turística

Esta pregunta revela el nivel de satisfacción de los encuestados en torno a la actividad turística.

Tabla 35: Satisfacción turística

Puerto López	Machalilla	Salango
		
El 71,50% de los encuestados están bastante satisfechos con el desarrollo de la actividad turística en su localidad, mientras que el 27,50 se manifiestan neutrales.	El 73,90% de los encuestados se encuentran satisfechos con la actividad turística en su territorio, pero el 25% tiene una posición neutral.	El 73,50 de los encuestados se muestran satisfechos con la actividad turística, sin embargo, existe un 26,50% se muestran neutrales.

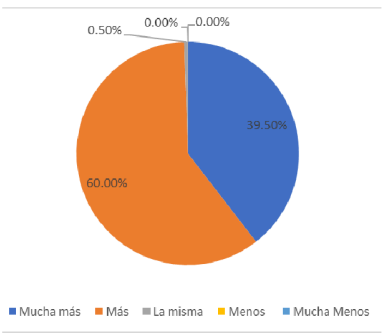
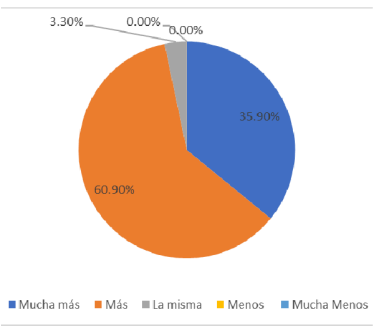
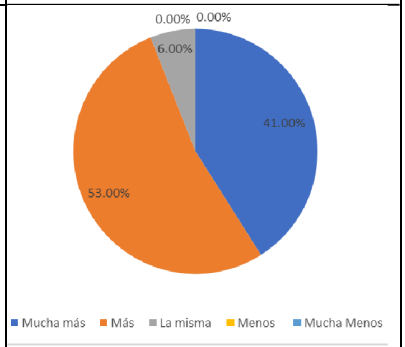
Fuente: Elaboración propia

En base a los resultados (tabla 35), se argumenta que la mayoría de los encuestados están bastantes satisfechos con la actividad turística en su localidad. Sin embargo, existe un porcentaje considerable que no está muy satisfecho con el desarrollo de esta actividad, por lo que se orienta a trabajar más para lograr la satisfacción total.

9. Aumento o reducción de la actividad turística

Este enunciado se enfoca en revelar si los encuestados consideran que se aumente o reduzca la actividad turística en su territorio.

Tabla 36: Aumento o reducción de la actividad turística

Puerto López	Machalilla	Salango
		
Hay que destacar que en esta localidad se encuentra el porcentaje más bajo de la opción (la misma), lo que denota que los encuestados en su gran mayoría se encuentran de acuerdo en que se aumente la actividad turística, ya que esta produce grandes beneficios.	Los encuestados están de acuerdo en que se siga aumentado el turismo en su localidad, debido a que es muy beneficioso para el desarrollo local. Esta localidad presente un nivel medio en relación con las otras parroquias en torno a la opción (la misma) de este enunciado.	Los resultados demuestran que los encuestados desean que se aumente la actividad turística en su comunidad. Sin embargo, en esta parroquia existe el porcentaje más elevado en torno a la opción (la misma).

Fuente: Elaboración propia

Luego de observar los resultados de este enunciado, se infiere que se debería aumentar esta actividad ya que ayuda a generar grandes beneficios a la comunidad. Aunque también hay que tomar en cuenta de por qué en la parroquia Salango existe un porcentaje un poco elevado de encuestados que desean que la actividad turística sea la misma (tabla 36).

10. Inquietudes respecto al turismo

Este enunciado se enfoca en revelar la opinión de los encuestados en torno a las inquietudes respecto al turismo.

Tabla 37: Inquietudes del turismo

Puerto López	Machalilla	Salango
1. No hay campañas que impulsen al turismo 2. Mala atención al turista 3. Estacionalidad 4. Falta de interés por los problemas de la comunidad en torno al turismo. 5. Interrogantes ¿Cómo se reactivará el turismo, después del Covid? ¿Cuáles serán los nuevos negocios turísticos? ¿Cuál será la ayuda del MINTUR, gobierno nacional y otras entidades para fomentar el turismo y aumentar la llegada de turistas? 6. ¿Cómo reaccionarán los turistas ante esta pandemia y cuáles sus nuevas exigencias?	1. La situación del turismo después del Covid y nuevo comportamiento del mercado turístico. 2. Estacionalidad a causa de la falta de proyección turística, gestión de recursos, innovación, infraestructura y calidad del servicio. 3. Falta de cuidado y protección del medio ambiente 4. Pocas acciones para proteger a las playas especialmente en épocas de feriados 5. Poco compromiso de las autoridades 6. Falta de planificación territorial y ordenanzas turísticas.	1. Interrogantes ¿Cómo aumentar la llegada de turistas? ¿Cuál será la acción de las empresas privadas para salir de esta pandemia y no quebrar? ¿Quiénes se encargarán de sacar adelante a la comunidad de esta pandemia? ¿Cuáles serán las nuevas tendencias turísticas, nuevos comportamientos y exigencias del turista? 2. Poco control de las operaciones turísticas que no permite combatir la competencia desleal y por ende no brinda las posibilidades de aumentar el desarrollo del turismo, estacionalidad y poco desarrollo del turismo local.

Fuente: Elaboración propia

Se generaliza (tabla 37) que existe preocupación lógica acerca de la situación actual y los efectos en el turismo local, así como los que se relacionan con la estacionalidad, deficiencias en la gestión de recursos económicos e infraestructura, poca protección al medio ambiente, entre otros. Estas falencias deben ser corregidas de manera paulatina, para así brindar una mejor atención a los turistas.

11. Ideas para impulsar el turismo después del COVID.

Este ítem está enfocado en revelar las ideas que tienen los encuestados para impulsar el turismo en su respectiva localidad, después del Covid.

Tabla 38: Ideas para impulsar el turismo

Puerto López	Machalilla	Salango
1. Impulsar el turismo local 2. Crear nuevos productos turísticos innovadores con precios bajos 3. Implementar planes de seguridad turística con varias medidas de control 4. Realizar campañas de turismo inclusivo 5. Realizar reuniones entre los actores y gestores turísticos del sector 6. Realizar convenios con otros destinos turísticos. 7. Crear estrategias de marketing de destino y publicidad 8. Realizar promociones turísticas a través de las redes sociales y afiches	1. Realizar reuniones entre los actores y gestores turísticos 2. Crear promociones turísticas, realizar estrategias de marketing, elaborar videos promocionales de los distintos atractivos 3. Implementar acciones que mejoren la calidad del servicio, especialmente los de salud. 4. Diversificar la oferta de productos turísticos actuales 5. Diseñar rutas turísticas locales 6. Realizar promociones y rebajas de precios.	1. Fomentar el turismo interno 2. Crear nuevas rutas turísticas 3. Aumentar el turismo de naturaleza y cultural 4. Promocionar el destino a través de las plataformas digitales. 5. Crear alianzas entre el sector público y privado 6. Apoyar a los emprendedores, retrasar el pago de impuesto y aranceles de los negocios turísticos. 7. Crear paquetes turísticos innovadores

Fuente: Elaboración propia

Los resultados (tabla 38) muestran que se debería impulsar en mayor proporción el turismo a nivel local, implementar estrategias a partir de la aplicación de nuevos planes y programas turísticos, crear nuevos productos turísticos, entre otras ideas que serían de gran ayuda para retomar el turismo en la localidad y a la vez aumentar la misma. A continuación, se detallan las conclusiones y recomendaciones finales del trabajo.

Conclusiones

1. Las bases teórico-metodológicas proporcionaron información relevante que permitieron la selección de indicadores y diagnosticar la percepción turística de las comunidades locales del cantón Puerto López, aspectos que fueron esenciales para el desarrollo de la investigación.

2. La percepción turística de las comunidades locales es importante, debido a que la participación de estas en el turismo es clave, ya que son las que están en constante contacto con los visitantes y son los que se ven favorecidos o desfavorecidos por el desarrollo de esta actividad, por tanto, se deben tomar en cuenta sus opiniones en la toma de decisiones, de tal manera que se sientan involucrados y comprometidos con la actividad.

3. Se identifican 17 indicadores que sirven de base para el diseño de los instrumentos de entrevista y encuestas para el estudio de la percepción turística de las comunidades locales, la consideración de los requerimientos como el muestreo, la validez de contenido y la fiabilidad, permiten la obtención de información confiable.

4. Los resultados de las entrevistas muestran que los gestores del cantón Puerto López, consideran que el turismo ayuda a generar empleo, mejora la infraestructura, promueve la cultura, costumbres y por ende mejora las condiciones de vida de la población local, sin embargo, existen aspectos percibidos desfavorablemente como: mala administración de los recursos, bajo presupuesto económico, exceso de informantes turísticos, inestabilidad política, fenómenos naturales y pandemias, ausencia de un plan de desarrollo y marketing turístico. Estas falencias deben ser corregidas para lograr un mejor desarrollo de la actividad turística en este territorio.

5. Los resultados de las encuestas a nivel cantonal demuestran que las comunidades perciben que la actividad turística genera grandes beneficios a la localidad, siendo los más destacados la generación de empleos, mejora de la infraestructura, mejora de los servicios públicos y la promoción del desarrollo de las culturas y costumbres. Sin

embargo, hay encuestados con cuestionamiento (neutral) en torno a la protección del medio ambiente y administración de recursos. En estos aspectos hay que enfocarse y resolverlos de manera inmediata, para así brindar una mejor atención al turista.

6. Existen diferencias y similitudes a nivel parroquial, en la parroquia Salango los encuestados manifiestan que el mayor beneficio es la generación de empleo y el posicionamiento neutral se muestra respecto a sí el dinero queda en la comunidad, mientras que en la parroquia Machalilla, el valor mejor percibido es la generación de empleo y aumenta la posición neutral respecto la poca injerencia que tiene la comunidad en la toma de decisiones. En la parroquia Puerto López, el aspecto mejor valorado es la variedad de productos y atractivos turísticos distintivos y el aumento de posiciones neutrales respecto a la deficiente administración pública. Se deberán potenciar los aspectos con mejor aceptación y enfocar mejoras en lo que existe algún cuestionamiento.

Recomendaciones

1. Las autoridades turísticas, las administraciones del cantón y las parroquias, deberán desarrollar programas relacionados con la protección del medio ambiente y garantizar que el dinero que se percibe por turismo quede totalmente en la localidad.

2. Enfocarse la gestión turística del cantón Puerto López en función de brindarle una mayor protección al medio ambiente y mantener las costumbres y tradiciones. Atender aquellos aspectos que no generan total satisfacción en las comunidades lo que puede incidir negativamente en el desarrollo del turismo.

3. Considerar los resultados obtenidos como puntos de referencias para futuros estudios, relacionados con la percepción turística de las comunidades locales y su injerencia en la toma de decisiones, ya que ellos son participantes directos en la cadena de servicios turísticos y por ende su opinión es clave para el desarrollo del turismo en su localidad.

4. Utilizar los resultados en el proceso de enseñanza aprendizaje de las entidades formadoras de profesionales del turismo, en particular lo relacionado con el desarrollo local y las comunidades.

5. Emplear la metodología en el diagnóstico de la percepción de otras comunidades turísticas de la provincia, como herramienta para la gestión.

BIBLIOGRAFÍA

1. Frías, S. (2016). La influencia de la percepción de los consumidores sobre su elección por Starbucks en la ZMG. Research Gate, 1-71.
2. García, E. y Álava, B. (2019). "Marketing de turismo para el posicionamiento de Puerto López de la provincia de Manabí como destino turístico". Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-14.
3. MINTUR. (2014). Proyecto "Ecuador Potencia Turística". Quito: Ministerio de Turismo.
4. MINTUR. (2019). Rendición de cuentas 2018. Quito: Ministerio de Turismo.
5. MINTUR. (2019). Plan Nacional de Turismo 2030. Quito: Ministerio de Turismo.
6. Municipio Puerto López, G. (2016). Informe anual del cantón Puerto López. Puerto López.
7. OMT. (2018). El turismo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible – Buenas prácticas en las Américas. OMT, 13-56.
8. Osorio, P. C. (2018). La percepción en la publicidad vs La percepción en la Psicología. Open Journal Systems, 50-59.
9. Rodríguez, E., Requena, K., y Muñoz, J. (2009). La percepción turística del mercado español hacia Latinoamérica. Revista de Artes y Humanidades Única, 133-166.
10. Brankov, J., Jojić, T. y Milanović, A. (2019). Residents' perceptions of tourism impact on community in national parks in serbia. European Countryside, 124-142.
11. Cordero, C., Mendoza, M. y Huitrón, T. K. (2013). Percepciones de la comunidad local sobre los impactos sociales del "spring break" en Acapulco, México. Redalyc.org, 41-65.
12. Font Aranda, M. (2010, Julio). Metodología para el diseño de productos turísticos como alternativa de desarrollo local. Municipio Martí. Tesis presentada en opción al título de Máster en Gestión Turística. Matanzas, Cuba: Universidad De Matanzas "Camilo Cienfuegos" Facultad de Industrial Economía. Centro de Estudios de Turismo.
13. García, A., Serrano, R., Osorio, M. y López, E. (2015). Percepción de la comunidad en torno al turismo como factor de desarrollo local. Caso San Pedro, Tutelpec, México. Research Gate, 43-65.
14. Guijarro, G., Pacheco, V. y Verdesoto, J. F. (2018). Percepciones y sostenibilidad del Turismo Comunitario: Comunidad Shiripuno. Misahuallí – Ecuador. Antropología Cuadernos de Investigación, 13-34.

15. Hani, M., Jompa, J., Nessa, M. y White, A. (2019). Manta ray watching tourism in Eastern Indonesia: Is it sustainable? IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, 1-11.

16. Hasan, H. A. y Muslimin, A. A. (2019). Ambiguity on Syariah Tourism in Indonesia . Humanities y Social Sciences Reviews, 609-617.

17. Kotler, P. y Amstrong, G. (2012). Marketing. México: Pearson Educación.

18. Moayad, M. A., García, F. y Cortés, R. (2019). Residents' Perceptions and Satisfaction toward Tourism Development: A Case Study of Petra Region, Jordan . Sustainability, 1-19.

19. Navarro, N. (2019). Community Perceptions of Tourism Impacts on Coastal Protected Areas. Journal of Marine Science and Engineering, 1-18.

20. OMT. (2005). Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.

21. OMT. (2019). Definiciones del Turismo. Abril, 15.

22. Orozco, J. y Núñez, P. (2013). Las teorías del desarrollo en el análisis del turismo sustentable. Revista de las Sedes Regionales XIV (27), 144-167.

23. Perona, E. y Molina, E. V. (2016). Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable? Redalyc.org, 323-349.

24. Sancho Pérez, Á. y García Mesanat, G. (2006). ¿Qué indica un indicador? Análisis comparativo en los destinos turísticos. Revista de Análisis Turístico, 69-85.

25. Sancho, Á. (2011). Introducción al Turismo. Madrid: Alianza Editorial.

26. United Nations Publication. (2008). International Recommendations for Tourism Statistics. New York : Department of Economic and Social Affairs.

27. Villa, M. y Pérez, C. (2016). Teoría General del Turismo: Un enfoque global y nacional. México: Comité Editorial de Serie Didáctica.

28. Yu, C.-P., Huang, Y.-C. y Yeh, P.-F. (2017). Residents' attitudes toward island tourism development in Taiwan. Island Studies Journal, 159-176.

29. Arkwright, D. y Kaomaneng, I. (2018). Mangrove Ecotourism Development on Kakaralamo Island North Halmahera: Community perception, participation and development strategies . Conf. Series: Earth and Environmental Science, 1-10.

30. Brankov, J., Penjiševic´, I., C´ urc˘ic´, N. y Živanovic´, B. (2019). Tourism as a Factor of Regional Development: Community Perceptions and Potential Bank Support in the Kopaonik National Park (Serbia). Sustainability, 1-22.

31. Escudero, L. (2019). Residents' Opinions and Perceptions of Tourism Development in the Historic City of Toledo, Spain. Sustainability , 1-24.

32. González, F. y Morales, S. (2017). El impacto cultural de los eventos celebrados en destinos turísticos: La percepción desde el punto de vista de los organizadores. Sustainability, 339-362.

33. Guo, Y., Zhang, J., Zhang, Y. y Zheng, C. (2018). Catalyst or Barrier? The Influence of Place Attachment on Perceived Community Resilience in Tourism Destinations . Sustainability , 1-14.

34. Harun, R., Chiciudean, G., Sirwan, K., Arion, F. y Muresan, I. (2018). Attitudes and Perceptions of the Local Community towards Sustainable Tourism Development in Kurdistan Regional Government, Iraq. Sustainability , 1-13.

35. Liu, J. y Ma, Y. (2017). The Perceptual Differences among Stakeholders in the Tourism Supply of Xi'an City, China. Sustainability, 1-21 .

36. Morais, J., Castanho, R., Loures, L., Pinto-Gomes, C. y Santos, P. (2019). Villagers' Perceptions of Tourism Activities in Iona National Park: Locality as a Key Factor in Planning for Sustainability. Sustainability, 1-18.

37. Celina Oviedo, Heidi; Campo Arías, Adalberto. 2005. Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV, núm. 4, 2005, pp. 572-580 Asociación Colombiana de Psiquiatría. Bogotá, D.C., Colombia.

38. Font Aranda, M. y. Represa Pérez, Fernando (2020). Aportación a la formación profesional y al desarrollo turístico local desde un aprendizaje significativo. V Congreso internacional virtual sobre La Educación en el Siglo XXI (marzo 2020).

39. GAD, P. L (2014). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. Puerto López: GAD, Puerto López.