

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en
Gestión Turística y Hotelera

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO DEL PROYECTO

**GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA
ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE
GALÁPAGOS**

Autor:

Doménica Valentina Santillán Salazar

Tutor:

Ing. Margoth Isabel Cali Pereira. Mgs.

Riobamba – Ecuador

Año 2019

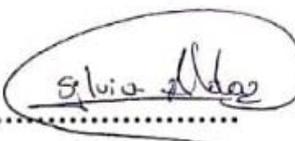
CERTIFICACIÓN

Los miembros del Tribunal del proyecto de investigación titulada: **GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS** presentado por Doménica Valentina Santillán Salazar y dirigida por la Ing. Margoth Isabel Cali Pereira Mgs.

Previo a la defensa oral y examinado el proyecto de investigación escrito ha dado cumplimiento a las observaciones realizadas, remite la presente para uso y reserva en la biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

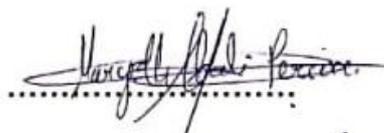
Para constancia firman:

Mgs. Silvia Aldaz PhD
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



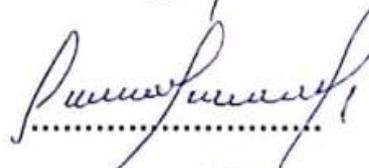
.....

Ing. Margoth Cali Mgs
DIRECTOR DEL PROYECTO



.....

Mgs. Paula Moreno
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

Dr. Héctor Pacheco
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....

AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad del proyecto de investigación, ideas y resultados obtenidos corresponden únicamente a:

Doménica Valentina Santillán Salazar (autor) con CI: 060352264-0, e Ing. Margoth Isabel Cali Pereira. Mgs (tutora) y el contenido de la misma a la Universidad Nacional de Chimborazo

Doménica S.
.....
Doménica Valentina Santillán Salazar
CI: 060352264-0

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente proyecto de investigación.

A mi tutora Ing. Margoth Cali Mgs, por el apoyo y conocimientos brindados.

Al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, departamento de Desarrollo Sostenible, en especial a la Lic. Lorena Guerra Analista de turismo por la ayuda, el apoyo, para la realización del presente proyecto de investigación

Doménica Santillán Salazar

DEDICATORIA

A mis padres: Gary Santillán y Mónica Salazar; a mis Abuelitas: Violeta Cabrera y Bertha González; a mis hermanos: Antonio y Adrián Santillán Salazar; a mi Cuñada: Alexa Tamayo y a mi Sobrino: Antonio Santillán Tamayo, por el apoyo incondicional durante mi formación académica, por haber sido mi pilar fundamental.

A mis amigos Eduardo, George y Andrea por convertirse en mis hermanos de corazón y haber compartido durante este proceso académico.

Doménica Santillán Salazar

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	3
1.1. Situación Problemática	3
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. Justificación	5
1.3.1. Justificación Teórica	6
1.3.2. Justificación Práctica	6
1.3.3. Justificación Metodológica	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Hipótesis	8
1.5.1. Hipótesis General.....	8

1.5.2. Hipótesis Específicas	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación	11
2.2.1. Epistemología de gestión	11
2.2.2. Epistemología de Desarrollo del Turismo	11
2.3. Bases teóricas/estado del arte.....	12
2.3.1. Bases Teóricas	12
2.3.1.1. Gestión (Variable Independiente)	12
2.3.1.2. Desarrollo turístico (variable dependiente).....	14
2.3.2. Estado del Arte.....	17
CAPITULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	19
3.1.1. Tipo de Investigación.....	19
3.1.1.1. Investigación Documental	19
3.1.1.2. Método cuantitativo	19
3.1.2. Diseño de la investigación	19
3.1.2.1. Diseño Descriptivo.....	19
3.1.2.2. Diseño Correlacional - causal.	19
3.1.2.3. Transversal.....	20
3.2. Unidad de análisis	20
3.3. Población de estudio	20
3.3.1. Variable Independiente – Gestión.....	20
3.3.2. Variable Dependiente – Desarrollo Turístico	21
3.4. Tamaño de muestra	21
3.4.1. Variable Independiente: Gestión.....	21
3.4.2. Variable Dependiente: Desarrollo Turístico	21

3.5. Selección de muestra.....	22
3.6. Operacionalización de variables y matriz de consistencia.....	22
3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación.....	22
3.7.1. Técnicas.....	22
3.7.2. Instrumentos.....	22
3.8. Validez de los instrumentos.....	23
3.8.1. Selección de los expertos.....	23
3.9. Confiabilidad de los instrumentos.....	24
3.9.1 Alfa de Cronbach, Variable Gestión.....	24
3.9.2. Alfa de Cronbach, Variable Desarrollo Turístico.....	24
3.10. Análisis e interpretación de la información.....	25
3.10.1. Encuesta aplicada a gestores turísticos de Santa Cruz.....	25
3.10.2. Encuestas aplicadas a administradores de los establecimientos de alojamiento.....	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	29
4.1. Pruebas de Hipótesis.....	29
4.1.1. Hipótesis General.....	29
4.1.2. Hipótesis Específicas.....	29
4.1.3. Prueba de Hipótesis general.....	30
4.1.4. Pruebas de Hipótesis específicas.....	31
4.1.4.1. Hipótesis Específica 1 (Planificación y Desarrollo Turístico).....	31
4.1.4.2. Hipótesis Específica 2 (Organización y Desarrollo Turístico).....	32
4.1.4.3. Hipótesis Específica 3 (Dirección y Desarrollo Turístico).....	33
4.2. Presentación de Resultados.....	34
5. CONCLUSIONES.....	35
6. RECOMENDACIONES.....	36
7. BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXO – PROPUESTA.....	xvi

1. TEMA:.....	xvi
2. INTRODUCCIÓN.....	xvi
3. Objetivos.....	xvii
3.1. Objetivo General.....	xvii
3.2. Objetivos Específicos.....	xvii
4. Desarrollo de la propuesta	xviii
4.1. Georreferenciación de la playa Punta Estrada	xviii
4.2. Matriz de involucrados.....	xviii
4.3. Matriz FODA	xix
4.4. Programas y actividades.....	xxiv
4.5. Estrategias para el Plan de manejo	xxiv
4.5.1. Desarrollo Sostenible	xxiv
4.5.2. Administración, control y vigilancia	xxiv
4.5.3. Control de procesos.....	xxv
4.5.4. Conocimientos turísticos	xxv
4.5.5. Mejoramiento de áreas	xxv
4.5.6. Investigación, manejo y monitoreo de recursos	xxv
4.6. Señalética	xxvi
4.6.1. Señalética Informativa	xxvi
4.6.2. Señalética Direccional.....	xxvii
4.6.3. Señalética Preventiva	xxviii
5. Conclusiones	xxix
6. Recomendaciones	xxix
ANEXOS VARIOS	xxx
1. Árbol de problemas	xxx
2. Análisis FODA.....	xxxii
3. Matriz de operacionalización de variables.....	xxxii

4. Matriz de consistencia.....	xxxiii
5. Validación de Instrumentos	xxxiv
5.1. Variable Independiente (Gestión).....	xxxiv
5.2. Variable Dependiente (Desarrollo Turístico).....	xxxviii
6. Certificación GAD municipal Santa Cruz	xlii
7. Catastro del Alojamiento Turístico del barrio Punta Estrada	xliii
8. Análisis e Interpretación.....	xliv
8.1. Tabulación Variable Independiente (Gestión).....	xliv
8.2. Tabulación Variable Dependiente (Desarrollo Turístico).....	lvii
9. Modelo de encuesta Variable Independiente (Gestión)	lxx
10. Modelo de encuesta Variable Dependiente (Desarrollo Turístico).....	lxxi

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Unidad de Análisis	20
Cuadro 2 Población de estudio - Gestión.....	20
Cuadro 3 Población de estudio - Desarrollo Turístico.....	21
Cuadro 4 Tamaño de muestra - Gestión	21
Cuadro 5 Tamaño de muestra - Desarrollo Turístico.....	21
Cuadro 6 Validez de los instrumentos	23
Cuadro 7 Estadísticas de fiabilidad Gestión	24
Cuadro 8 Estadísticas de fiabilidad Desarrollo Turístico	24
Cuadro 9 Variable Independiente Gestión	25
Cuadro 10 Variable Dependiente Desarrollo Turístico	27
Cuadro 11 Resumen de procesamiento de casos	29
Cuadro 12 Prueba de hipótesis general	30
Cuadro 13 Prueba hipótesis específica 1	31
Cuadro 14 Prueba hipótesis específica 2	32
Cuadro 15 Prueba hipótesis específica 3	33
Cuadro 16 Matriz de involucrados.....	xix
Cuadro 17 FODA Aspecto Social.....	xx
Cuadro 18 FODA Aspecto Económico.....	xxi
Cuadro 19 FODA Aspecto Ambiental.....	xxii
Cuadro 20 FODA Aspecto Legislativo.....	xxiii
Cuadro 21 Programas y actividades.....	xxiv
Cuadro 22 Análisis FODA.....	xxx
Cuadro 23 Operacionalización de Variables.....	xxxii
Cuadro 24 Matriz de consistencia.....	xxxiii
Cuadro 25 Catastro de Alojamiento Turístico	xliii

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad	xliv
Tabla 2 Género.....	xlv
Tabla 3 Nivel de Educación.....	xlvi
Tabla 4 Estrategias Turísticas	xlvii
Tabla 5 Ventajas Turísticas.....	xlviii
Tabla 6 Criterios Turísticos	xliv
Tabla 7 Diseño Turístico.....	l
Tabla 8 Gestión Turística.....	li
Tabla 9 Control de Procesos	lii
Tabla 10 Conocimientos Turísticos	liii
Tabla 11 Mejoramiento de áreas.....	liv
Tabla 12 Potencial Turístico	lv
Tabla 13 Cumplimiento de políticas	lvi
Tabla 14 Edad	lvii
Tabla 15 Género.....	lviii
Tabla 16 Nivel de Educación.....	lix
Tabla 17 Facilidades económicas	lx
Tabla 18 Calidad de vida	lxi
Tabla 19 Actividades turísticas.....	lxii
Tabla 20 Satisfacción turística.....	lxiii
Tabla 21 Oportunidades turísticas	lxiv
Tabla 22 Ventajas turísticas.....	lxv
Tabla 23 Compromiso turístico	lxvi
Tabla 24 Control de reciclaje.....	lxvii
Tabla 25 Conservación	lxviii
Tabla 26 Protección	lxix

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	xliv
Gráfico 2 Género.....	xlv
Gráfico 3 Nivel de Educación.....	xlvi
Gráfico 4 Estrategias Turísticas	xlvii
Gráfico 5 Ventajas Turísticas.....	xlviii
Gráfico 6 Criterios Turísticos	xlix
Gráfico 7 Diseño Turístico.....	l
Gráfico 8 Gestión Turística.....	li
Gráfico 9 Control de procesos	lii
Gráfico 10 Conocimientos Turísticos	liii
Gráfico 11 Mejoramiento de áreas.....	liv
Gráfico 12 Potencial Turístico	lv
Gráfico 13 Cumplimiento de políticas	lvi
Gráfico 14 Edad	lvii
Gráfico 15 Género.....	lviii
Gráfico 16 Nivel de Educación.....	lix
Gráfico 17 Facilidades económicas	lx
Gráfico 18 Calidad de vida	lxi
Gráfico 19 Actividades turísticas.....	lxii
Gráfico 20 Satisfacción turística.....	lxiii
Gráfico 21 Oportunidades turísticas	lxiv
Gráfico 22 Ventajas turísticas	lxv
Gráfico 23 Compromiso turístico	lxvi
Gráfico 24 Control de procesos	lxvii
Gráfico 25 Conservación	lxviii
Gráfico 26 Protección	lxix

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Georreferenciación Playa Punta Estrada.....	xviii
Ilustración 2 Georreferenciación Señalética Informativa	xxvi
Ilustración 3 Georreferenciación señalética Direccional	xxvii
Ilustración 4 Georreferenciación Señalética Preventiva	xxviii
Ilustración 5 Árbol de problemas.....	xxx

RESUMEN

El presente proyecto de investigación denominado **“GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS”**, Se realizó en conjunto con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz en relación a los problemas que fueron detectados con el análisis de las variables.

Galápagos es el producto estrella, los recursos naturales han hecho que este destino este catalogado como una de las 7 maravillas del mundo, el cantón Santa Cruz posee varias playas que conservan su belleza escénica, una de ellas la Playa Punta Estrada.

La gestión permite que el desarrollo turístico tenga un efecto de planificación, organización y dirección dentro del área a estudiar, desarrollándose de manera primordial puesto que la mayor fuente de ingresos económicos para el barrio Punta Estrada es el turismo.

Sin embargo, las actividades que a diario se desarrollan necesitan de una mejor organización ayudando a la calidad de la gestión turística y permitiendo que el desarrollo turístico genere mayores beneficios a la comunidad.

Las pruebas de hipótesis son realizadas mediante el programa estadístico SPSS versión 23 lo que permite relacionar la gestión, el desarrollo turístico, así como las dimensiones: Planificación, Organización y Dirección con el desarrollo turístico para la playa Punta Estrada, teniendo en cuenta que la investigación es importante ya que brinda soluciones a los problemas que se han ido detectando en el mismo ya que existe relación significativa entre las variables estudiadas.

La propuesta del Plan de Manejo para la playa Punta Estrada, dará información sobre las ventajas competitivas que posee el atractivo, implementando estrategias que ayuden a mitigar los problemas que han sido detectados, aportando a la gestión y el desarrollo turístico tanto para los gestores de turismo del cantón Santa Cruz, como para los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada.

PALABRAS CLAVE: gestión, desarrollo, turístico, planificación, organización, dirección.

ABSTRACT

The present research project called "TOURIST MANAGEMENT AND DEVELOPMENT OF THE PUNTA ESTRADA BEACH, CANTON SANTA CRUZ, and PROVINCE OF GALÁPAGOS" was carried out in conjunction with the Municipal Autonomous Decentralized Government of Santa Cruz about the problems that were detected with the analysis of the variables.

Galapagos is the star product, natural resources have made this destination is listed as one of the seven wonders of the world, the Santa Cruz Canton has several beaches that preserve its scenic beauty, one of them Punta Estrada Beach.

The management allows the tourism development to have an effect of planning, organization and direction within the area to be studied, developing in a primordial way since the primary source of economic income for the Punta Estrada neighborhood is tourism.

However, the activities that take place every day need a better organization, helping to improve the quality of tourism management and allowing tourism development to generate more significant benefits for the community.

The hypothesis tests are carried out through the statistical program SPSS version 23, which allows relating the management, the tourism development, as well as the dimensions: Planning, Organization, and Management with the tourist development for Punta Estrada beach.

Taking into account that the research is essential because it provides solutions to the problems that have been detected in it since there is a significant relationship between the variables studied

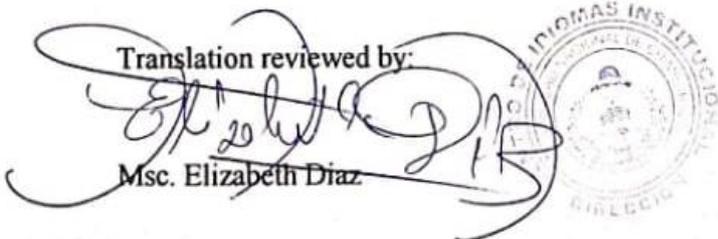
The proposal of the Management Plan for the beach Punta Estrada will give information on the competitive advantages of the attraction, implementing strategies that help mitigate the problems that have been detected.

I am contributing to tourism management and development for both tourism managers from the Santa Cruz canton, as well as for accommodation establishments in the Punta Estrada neighborhood.

KEYWORDS: management, development, tourism, planning, organization, management.

Translation reviewed by:

Msc. Elizabeth Diaz



INTRODUCCIÓN

En el proceso de buscar una solución al problema, el presente proyecto tiene como principal objetivo estudiar la gestión y el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada ubicada en el barrio Punta Estrada del cantón Santa Cruz, perteneciente a la provincia de Galápagos y/o Régimen Especial de Galápagos, sabiendo que cuenta con gran potencial turístico, generando así resultados positivos en el entorno del atractivo.

La importancia de realizar un proyecto de investigación es generar un mejoramiento en la Playa Punta Estrada en base a la gestión y el desarrollo turístico, con el propósito de generar un turismo responsable con el ambiente, buscando satisfacer las necesidades del turista y brindando experiencias únicas e inolvidables.

El presente proyecto de investigación es de tipo correlacional, tiene como fin analizar la relación que tiene la gestión con el desarrollo turístico en la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, por lo que es necesario identificar diferentes aspectos que acotaran al desarrollo turístico del atractivo, en conjunto con la participación de los gestores del turismo y los prestadores de servicios (Establecimientos de alojamiento, Barrio Punta Estrada).

Es indispensable describir los capítulos que cuenta la investigación, siendo parte fundamental para demostrar la claridad de los estudios obtenidos mediante la realización del proceso de recolección de información que ayudaron al proyecto de investigación.

La investigación cuenta con los siguientes capítulos:

Capítulo I introducción. - En esta sección de la investigación se describe el problema general, se conoce la importancia de la realización del estudio, dando a paso a la búsqueda de soluciones a través del objetivo general y los objetivos específicos del proyecto de investigación.

Capítulo II marco teórico. – En esta sección se presentan las bases teóricas de la investigación para lo cual será necesario la revisión de tesis, libros y artículos científicos, lo que ayudará en la fundamentación previa del marco teórico filosófico, epistemológico, y estado del arte.

Capítulo III metodología. – Se desarrolla el diseño de la investigación, analizara la población, muestra, las técnicas e instrumentos que ayudaran en la recolección de información, para posterior validación, aplicación de encuestas de la variable independiente y dependiente.

Capítulo IV resultados y discusión. – Se elaborará la tabulación, análisis e interpretación de los resultados que se arrojan durante y después de la recolección de la información, a través de las encuestas de las dos variables aplicadas a los gestores turísticos del cantón Santa Cruz y a los administradores de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada para la comprobación de la hipótesis general y específicas mediante el programa estadístico SPSS.

Conclusiones y recomendaciones. – Se reflejarán los resultados del estudio, exponiendo la relación que tienen con los objetivos específicos del proyecto de investigación, y con esto dar paso a la realización de una propuesta.

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Galápagos producto estrella del Ecuador y catalogado como una de las 7 maravillas del mundo gracias a su riqueza en flora y fauna, así como sus exóticas playas, Santa Cruz (Puerto Ayora), posee riqueza natural que ha hecho de este destino un lugar muy visitado por turistas nacionales e internacionales, poseedor de varias playas únicas en el mundo.

La Playa Punta Estrada es un sitio de visita de recreación, entre los problemas principales que presenta es; el manejo inadecuado del desarrollo turístico para una buena gestión. A pesar de la constante precaución que se puede tener es indispensable recalcar que no existe un control adecuado sobre su cuidado; la falta de infraestructura y señalética para potenciar un turismo sostenible ha provocado la sobre carga del atractivo, la subvaloración del atractivo como consecuencia la falta de un plan de manejo, el desconocimiento de los reglamentos para el cuidado de la Playa Punta Estrada tiene como efecto un impacto ambiental leve, la falta de conocimiento del manejo del atractivo ha hecho que se dé un bajo desarrollo turístico en el sitio de visita, por consecuencia de una inadecuada planificación de los recursos por parte de las instituciones que concesionan al atractivo.

La conservación del atractivo turístico es importante ya que el lugar posee características que lo hacen sobresaliente tales como la conexión con otros atractivos turísticos y anidación de iguanas, cada una de ellas engloba una gran importancia en el desarrollo del turismo y manteniendo un ecosistema sustentable

En el análisis realizado a la Playa Punta Estrada se puede observar la deficiencia en los procesos de gestión turística los cuales están coordinados por los actores de turismo, siendo ellos una base fundamental para el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la planificación y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?

¿Cómo se relaciona la Organización y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?

¿Cómo se relaciona la Dirección y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?

1.3. Justificación

El turismo se ha convertido en una de las actividades más importantes en la provincia de Galápagos, generando con esta actividad ingresos económicos en la localidad. Actualmente el turista no solo busca un turismo que sea solo de sol y playa, y tratan de buscar una relación con la conservación en la que se pueda observar la conservación del medio ambiente y poder conocer nuevas formas de vida, satisfaciendo así sus necesidades y expectativas al visitar el atractivo.

En el cantón Santa Cruz, existen diversos atractivos turísticos que forman parte de la esencia y promoción del cantón, el presente trabajo de investigación ayudara al fortalecimiento de la actividad turística del barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, impulsando y fortaleciendo el turismo existente en el lugar, con la finalidad de generar un turismo sostenible y responsable.

La importancia de la presente investigación es analizar las diferentes dimensiones e indicadores de la Gestión y el Desarrollo Turístico que está relacionado con el manejo de la playa Punta Estrada, ayudando al desarrollo turístico sustentable y sostenible de la comunidad con estrategias que sean viables e impulsen la dinamización turística, la relación entre el turismo, el cuidado, y el desarrollo observando diferentes perspectivas en el contexto del desarrollo turístico.

Es relevante la realización del levantamiento de información a través de las encuestas sirviendo de gran ayuda a estimular el progreso mediante la planificación, organización y dirección de lo cual está encargado el GAD municipal de Santa Cruz, siendo la principal entidad en gestionar un turismo responsable, incorporando aspectos sociales, ambientales y económicos con el fin de establecer el desarrollo turístico del atractivo Playa Punta Estrada

1.3.1. Justificación Teórica

El propósito de la realización del presente proyecto de investigación es generar investigaciones y debates sobre los conocimientos de gestión y desarrollo turístico de la playa Punta Estrada, para la toma de decisiones, es imprescindible la utilización de herramientas sobre gestión y desarrollo turístico para demostrar la influencia significativa que tienen las dos variables de estudio.

1.3.2. Justificación Práctica

El presente proyecto de investigación será realizado ya que existe la necesidad de mejorar la Gestión y Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada, en los habitantes, establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, como a las entidades Públicas del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, haciendo usos sostenibles de sus recursos.

La adquisición e incorporación de nuevos conocimientos ayudara en la generación y aplicación de nuevas estrategias para mitigar los problemas y fortalecer el desarrollo turístico en la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz.

1.3.3. Justificación Metodológica

Para lograr los objetivos del estudio se emplearán técnicas de investigación, realizando un instrumento de investigación que ayude a la recolección de datos de la Variable Independiente: Gestión y la Variable Dependiente: Desarrollo Turístico, con la correlación de las variables, estudiando la muestra de la investigación.

El resultado de la presente investigación ayudara a obtener conocimientos para nuevas investigaciones que estarán diseñadas para el mejoramiento y el desarrollo de las diferentes actividades que se realizan dentro del atractivo turístico Playa Punta Estrada.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la relación de la Gestión con el Desarrollo Turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

1.4.2. Objetivos Específicos

Analizar la relación de la Planificación con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Analizar la relación de la Organización con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Analizar la relación de la Dirección con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General

H₁. Existe relación de la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos

1.5.2. Hipótesis Específicas

H₁. Existe relación de la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₁. Existe relación de la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos

H₁. Existe relación de la dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El turismo es una actividad que se desarrolla en el ámbito del cuidado y protección de sus recursos turísticos, siendo así una actividad económica primordial. Para esto se relaciona con la gestión, la misma que está compuesta por la planificación, organización y dirección en las estrategias que nos permite posicionar a un atractivo en un destino turístico.

Según la autora Mediavilla, (2019) en su tesis previo a la obtención del título Ingeniería en Turismo denominada “Gestión del turismo comunitario de agua blanca, parroquia Machalilla-Ecuador”

Los proyectos que tienen iniciativa en el turismo tienen una realización con deficiente planificación en el desarrollo y la gestión lo cual no permite tener una opinión en cuanto al nivel de satisfacción que tienen los turistas con el atractivo y su sostenibilidad con el medio ambiente, es importante recalcar que el turismo tiene diferentes ejes en la gestión turística lo cual permitirá la competitividad en la calidad.

1. La deficiente gestión en rentabilidad y factibilidad en establecimientos de alojamiento.
2. Escasa planificación turística
3. Desconocimiento del desarrollo turístico
4. Desinterés en el turismo natural y cultural.

Concluye su tesis mencionando que “La gestión turística comunitaria de Agua Blanca está organizada de forma participativa con un déficit en áreas como planificación estratégica y alianzas con instituciones públicas y privadas y su equilibrio en el desarrollo turístico”. (pág. 119)

Según el autor Medina, (2016) en su tesis previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo denominado “Manejo de sitios vulnerables que pueden ser afectados por usos recreativos: análisis de caso de la playa de punta estrada en la isla Santa Cruz” (pág. 1)

El concepto de conservación en cuanto al cuidado y protección de la flora y fauna de la Playa Punta Estrada requiere de planificación sobre la protección de las características especiales que el atractivo posee en un trabajo coordinado con la población y las instituciones que la

administran, siendo un atractivo de uso público tienen la finalidad de acercar a los turistas a un turismo cultural y natural de una forma más ordenada y segura garantizando el cuidado de la flora y la fauna.

El autor de este proyecto utilizó el tipo de investigación explicativa, buscando relacionar causas y efecto, en la playa Punta Estrada y el manejo de sitios buscando los diversos factores que afectan la eficiencia de áreas de recreación, analizando la calidad recreativa y la satisfacción de los turistas al visitar el atractivo.

2.2. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

2.2.1. Epistemología de gestión

Según Martínez, (2002)

La teoría de la gestión se refiere al conocimiento complejo del diseño y sistemas de dirección, información y control en las organizaciones y sus proyectos en relación con el entorno social, se refiere a un proceso dinámico y complejo de dirección de organizaciones que involucra la responsabilidad social frente al entorno.

La capacidad de gestión y el desarrollo del conocimiento presenta el cambio y la evolución con los procesos de autodirección y autocontrol en un comportamiento basado en las necesidades superiores de los individuos, se constituye una forma más de planificación y/o administración cambiando el modo de pensar, sentir y actuar en un conjunto de forma de los individuos y las organizaciones. (págs. 9-12)

2.2.2. Epistemología de Desarrollo del Turismo

Según, Muñoz, (2014)

Al estudio del turismo se le destinan varias décadas de recursos materiales y, el turismo es un fenómeno que consiste, esencialmente en los desplazamientos humanos. La aparición del vocablo turismo es la segunda mitad del siglo XIX ha conducido a sostener que el turismo existe desde entonces.

La racionalidad técnica del turismo se ha transformado en la ideología legitimadora de un sistema de dominación y la defensa de una idea de razón que al parecer ya no puede ser defendida en el ámbito del pensamiento discursivo y de fundamentación de sus conocimientos. Durante mucho tiempo los turismólogos han creído erróneamente que el grado de maduración de una disciplina depende de la cantidad de investigaciones en algún tema y se sabe que el estudio del turismo no permite la creación de paradigmas unificados de pensamiento (págs. 187-203)

2.3. Bases teóricas/estado del arte

2.3.1. Bases Teóricas

2.3.1.1. Gestión (Variable Independiente)

Según, López L. D., (2018) en el libro: “Sostenibilidad en los modelos actuales de gestión turística”

La gestión turística es un ámbito importante para la sostenibilidad y progreso turístico en un determinado atractivo, tratando de que los destinos turísticos sean competitivos y sustentables, se basa principalmente en la gestión, organización y planificación de procesos que permitan ayudar la implementación de estrategias que ayuden a mejorar el diseño turístico en un margen de turismo colaborativo.

Según, Acerenza, (2008) en el libro: “Gestión municipal del turismo”

En este libro se aplicó estudios descriptivos y analíticos, mediante los cuales se puede explicar las diferentes características que ayudan a que gestión que tienen las entidad logren un nuevo modelo social y económico en donde se encuentren beneficiados; pobladores y planta turística aledaña al atractivo turístico en donde se requieran implementar estas normativas ayudando al análisis sistemático y a la planificación en la prestación de los servicios que el turista requiera para satisfacer las necesidades.

Planificación

Según, López P. B., (2015) del artículo: “Inventario de recursos turísticos como base para la planificación territorial en la zona Altiplano de San Luis Potosi, México” de los cuadernos de turismo.

El potencial turístico que tiene como condición principal la planificación turística y el desarrollo turístico, se explica como un factor de planificación y un instrumento de medición de la sustentabilidad para el desarrollo de la comunidad y el desarrollo económico que tenga como beneficio, trabajando conjuntamente para obtener un mejor resultado.

Según, Baidal, (2010) en el artículo: “Planificación y gestión sostenible del turismo” de Alicante University

El crecimiento en cuanto al desarrollo turístico se trata es indispensable ya que el exceso de población en el mundo interviene en el mal manejo del desarrollo turístico de una comunidad, las estrategias que deben ser expuestas para erradicar los problemas a los que se ve expuesto el desarrollo turístico aun no es expuesta en las comunidades.

Organización

Según, Herrera & Ramos, M. E. S., (2018) La Organización Inteligente como Apuesta de Evolución en la Industria Turística de México.

La organización turística actualmente es un eje importante para la gestión dado que se obtiene un valor agregado en innovación, globalización y adaptabilidad, buscando adquirir nuevos conocimientos en los recursos turísticos, la clave para entender la gestión en relación con la organización turística es lograr los objetivos y metas que se establecen como pilar fundamental para lograr beneficios a corto o largo plazo, con una investigación descriptiva y analítica se evidencio que entre más conocimientos se adquiere el éxito será mucho mayor.

Según, López L. D., (2018) Proceso de desarrollo de capacidades en actividades turísticas: estudios de casos organización comunitaria y empresa convencional.

La implementación de estrategias y alternativas para la organización turística de un determinado espacio geográfico al cual pertenece el atractivo turístico, para lo cual propone implementar estrategias de desarrollo de turismo comunitario, mejorando así la calidad de visita de los turistas y generando nuevos ingresos económicos a la población de Tecoluca.

EL estudio descriptivo permitió establecer ventajas que ayuden al bienestar del lugar las cuales hacen referencia a la posibilidad de un turismo en conjunto con la comunidad llamado turismo comunitario para lo cual se diferencian diversas actividades tales como:

- Pesca deportiva
- Agronomía
- Pecuarias

La organización es el resultado es la conservación ambiental preservando la identidad y la cultura que tiene cada localidad, en lo cual es necesario que se integren actividades tales como charlas y así se puedan adquirir nuevos conocimientos en ayuda a la sostenibilidad de la comunidad con el atractivo.

Dirección

Según, García & Galcerán, R. D. , (2015) Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas.

La dirección turística se basa principalmente en la adquisición de estrategias que ayuden al mejoramiento de las áreas, en diversos lugares la planta turística interviene en los procesos siendo parte fundamental para la dirección turística manejando un proceso de control adecuado a la conservación de las áreas, el estudio descriptivo explica que la planificación y el control son una fuerza primordial para obtener productividad en la dirección de los procesos turísticos que sean implantados en los establecimientos de servicios turísticos a través de conjuntos y componentes que mitiguen los daños.

2.3.1.2. Desarrollo turístico (variable dependiente)

Según, Bercial, (2005) en el artículo “Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos: Marcos conceptuales y operativos para su planificación y gestión” en los cuadernos de turismo.

El desarrollo turístico es el desarrollo conceptual de ciertas actividades que deben ser acertadas para la evolución y progreso de las estrategias de diseño, promoción y difusión de la intervención de los sectores económicos que están relacionados con el turismo y el desarrollo turístico que se pueda dar en la comunidad o pueblo en donde se pongan en práctica estas estrategias o programas

Según, Perona, (2016) en el artículo: “Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable?” de la revista Nülar.

Las necesidades que una comunidad tiene son importantes para ayudar al fortalecimiento y fomentos del desarrollo turístico, las probabilidades de que se ponga en práctica en un turismo sustentable esta visualizada en el sector comercial turístico hacia un estilo diferente de desarrollo tomando en cuenta el posible impacto que estas nuevas innovaciones puedan tener

en la comunidad y lugares aledaños, los cuales ayudaran posteriormente al desarrollo turístico del lugar.

Económica

Según, Silva, (2005) en el artículo de revista: “Turismo, crecimiento y desenvolvimiento: un analice”.

El desarrollo turístico va de la mano de la competitividad y de las sustentabilidades de características que se interrelacionan a la producción de desarrollar propuestas que ayuden a mantener las raíces de las cadenas sociales y la economía que se produzca en el lugar, gracias al desarrollo turístico que se implemente por medio de las actividades en un respectivo lugar.

Social

Según, Quiles, (2017) en el artículo: “La estructura social como factor clave para el desarrollo de destinos turísticos rurales”, Caso de estudio: el Valle de Ricote (Murcia), publicado en cuadernos de turismo.

Las áreas rurales actualmente han recibido gran ayuda económica para la implementación de nuevos proyectos en el ámbito turístico y la mejora en la infraestructura para el progreso del mismo, las inversiones que son destinadas para estos proyectos tienen como principal objetivo la búsqueda de la satisfacción de los turistas que visitan el atractivo, creando con esto un destino turístico competitivo y sostenible, manteniendo un mejor servicio, esto ayudara al desarrollo turístico de la comunidad implementando nuevas tendencias de marketing turístico, y potencializarían de los recursos.

Según, Winter, (2015) del artículo: “Encuentros y desencuentros en el desarrollo turístico de la provincia de Buenos Aires (Argentina)” publicado en cuadernos de turismo.

El desarrollo turístico es un desarrollo local que ayuda como un método de tendencias turísticas que ayudaran a la comunidad, Buenos aires es una ciudad conocida por las nuevas tendencias que se han implementado en el ámbito turístico para atender a los turistas y conocerse como un destino turístico sustentable tanto para Latino América y nivel mundial, con esto se busca obtener encuentros favorables entre los visitantes y el atractivo visitado.

Medioambiental

Según, Boullón, (2010) en el artículo: “Espacio turístico y desarrollo sustentable” en la revista Nülan.

Para el espacio del desarrollo turístico este delimitado es importante especificar los atractivos de las diversas categorías, los cuales serán un punto clave para el resultado de disminuir la vulnerabilidad de los sistemas turísticos que engloban a la comunidad, con esto se podría incorporar un lenguaje diferente para ayudar al desarrollo turístico, manteniendo un equilibrio entre la naturaleza y la comunidad.

Según, Jasso, (2015) en el artículo: “Turismo de naturaleza en áreas protegidas de México. Una propuesta de conservación, aprovechamiento y desarrollo local en el Nevado de Toluca” en la revista refeedback.

En el ámbito del turismo es necesario asumir los principios con lo que esta está relacionada el buen manejo de la gestión turística para la conservación y aprovechamiento de los recursos de un lugar o de una comunidad en beneficio económico, social y natural para la misma con un desarrollo turístico sostenible y sustentable, analizando las diferentes zonas de interés para esto se utilizan medidas estratégicas ayudando a los programas a mitigar el impacto en áreas protegidas.

2.3.2. Estado del Arte

Según, Velasco, (2016) en el artículo: “Entre el poder y la racionalidad: gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo” de la revista de turismo y patrimonio cultural, Pasos

A través de la planificación y gestión del turismo, en cuestión a como se manejan los reglamentos internos dentro de un gobierno en aspectos turísticos para el beneficio de la localidad y conservación mediante las políticas turísticas, en cuanto tienen que ver a los seguimientos de las actividades que se proponen, teniendo una visión estratégica de cambios constantes en el desarrollo turístico.

Se propone en general especificar medidas estratégicas para la adquisición de los conocimientos que sean claves importantes en los avances turísticos que poseen los atractivos en eso se puede ayudar a tomar decisiones que ayuden a gestionar los procesos en beneficio al sector y sus prestadores de servicios.

Según Vargas & M. V. R., Ocaña, Á. F. O., & Chaviano, E. L. M., (2017).), en el artículo “Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza”

El progreso que ha tenido el turismo alrededor en el último siglo ha mostrado interés en la gestión que se debe tener para obtener estrategias planificadas y organizadas en beneficio de la comunidad cercana al atractivo, destino o recurso turístico que desee ser mejorado, en este artículo se estudia la conservación de las reservas naturales, étnicas biológicas y culturales que tiene un atractivo teniendo en cuenta que se encuentran apoyados con la realización previa de proyectos, sabiendo que existe la colaboración de las partes que son las interesadas, logrando así el desarrollo turístico de la comunidad.

Según, Pearce, (2016) en el artículo científico “Modelos de gestión de destinos”

Se determina la significancia que tienen cada uno de los factores que se mencionaron anteriormente llegando como conclusión que existe dinámica entre la gestión de los destinos que permitirá incluir modelos que puedan aceptar la validez a la gestión turística que se desarrolla en diferentes ámbitos dentro de un mismo lugar a estudiar.

La forma más sencilla de realizar los distintos modelos para una buena gestión turística es conocer cuáles son los factores que tienen mayor importancia, buscando la relación entre los

mismos, y presentando relaciones diferentes, los objetivos que son principales es poder satisfacer las necesidades que los turistas necesitan teniendo en cuenta que la planificación al ser bien gestionada ayuda al desarrollo de actividades entre organizaciones.

Según, González Velarde, (2017) en el artículo: “Estado y modelo de desarrollo turístico en la costa Norte del Perú: El caso de Máncora, Piura”

En este artículo se determina los procesos del desarrollo turístico para un atractivo turístico teniendo en cuenta diferentes temas como: la inversión privada y el mercado turístico que tienen influencia en el proceso de desarrollo continuo del lugar.

El modelo de gestión en el que se basa este artículo logra diversificar la demanda turística ofreciendo con esto la promoción de diferentes destinos y tipos de turismo se puede observar que como resultado de la investigación de este artículo se conoce un desbalance con las estrategias turísticas y políticas de promoción, al no tener claro que el desarrollo turístico depende mucho del estado y el progreso de la industria turística.

Según Cànoves, G., , Forga, J. M. P., , & Romero, A. B, (2016) En el artículo: “Turismo en España, más allá del sol y la playa, evolución reciente y cambios en los destinos de litoral hacia un turismo cultural”

En este artículo se investiga una evolución del turismo de sol y playa sabiendo que un turismo responsable ayudara a la preservación del atractivo, regenerando los daños que pudieron causar los comúnmente llamados destinos de Sol y Playa, tiene un estudio de análisis y descriptivo en donde se sabe que en un gran porcentaje las personas buscan un turismo responsable.

Según Herrera R. J., (2015) en el artículo: “Evaluación Ambiental Estratégica: una contribución a la sostenibilidad del desarrollo turístico”. Letras verdes.

Actualmente se considera que la evaluación del desarrollo turístico es un proceso que tiene políticas internacionales demostrando que a pesar de tener una identidad propia actualmente no se puede observar que este eje este totalmente en correlacionado, provocando con eso fuertes impactos ambientales que tienen como causa principal el deterioro del desarrollo turístico no necesariamente por los impactos sociales y ambientales que estos puedan causar si no la formación de estrategias aumentando la demanda de planta turística alrededor de los atractivos turísticos.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

3.1.1.1. Investigación Documental

Se realizó investigación bibliográfica en libros y artículos científicos que sirven de ayuda para desarrollar el proyecto de investigación

3.1.1.2. Método cuantitativo

Los resultados de las encuestas aplicadas a los gestores del cantón Santa Cruz, y a los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada, para lo cual se creó una base datos en Microsoft Excel para luego pasar la información al programa Estadístico SPSS y realizar la comprobación de las hipótesis

3.1.2. Diseño de la investigación

3.1.2.1. Diseño Descriptivo.

Para el diseño de la investigación se describe cada fase del análisis que se realizó en el proyecto, en el cual se evidencia las relaciones que tiene la variable independiente (Gestión), y la variable dependiente (Desarrollo Turístico) para adquirir beneficios del atractivo turístico Playa Punta Estrada.

3.1.2.2. Diseño Correlacional - causal.

Con este tipo de investigación se analizó la relación de las variables; la variable independiente (Gestión Turística) y la variable dependiente (Desarrollo turístico), para lograr responder la principal interrogante del proyecto de investigación: ¿Cómo se relaciona la gestión y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?

En relación con las causas y efectos que fueron descritos en el árbol de problemas. ver anexo

3.1.2.3. Transversal

La información se recolectó en un solo momento, se describen las variables y posteriormente se analiza la relación existente, en esta investigación se estudia a los gestores del cantón Santa Cruz, y a los administradores de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, en un solo tiempo y espacio.

3.2. Unidad de análisis

Cuadro 1 Unidad de Análisis

N°	Variable	Unidad de Análisis	Número de encuestados
1	Variable Independiente Gestión	Gestores turísticos del cantón Santa Cruz.	14
2	Variable Dependiente Desarrollo Turístico	Administradores de los establecimientos de alojamiento de la playa Punta Estrada	10

Fuente: Registro del GAD municipal de Santa Cruz 2019

Elaborado por: Santillán. D

3.3. Población de estudio

3.3.1. Variable Independiente – Gestión

Cuadro 2 Población de estudio - Gestión

Variable Independiente: Gestión	
N°	Población de estudio
1	GAD municipal de Santa Cruz
2	Ministerio de Turismo de Galápagos
3	Fundación Charles Darwin

Fuente: Registro del GAD municipal de Santa Cruz 2019

Elaborado por: Santillán. D

3.3.2. Variable Dependiente – Desarrollo Turístico

Cuadro 3 Población de estudio - Desarrollo Turístico

Variable Dependiente: Desarrollo Turístico	
N°	Población de estudio
1	Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada.

Fuente: Registro del GAD municipal de Santa Cruz 2019

Elaborado por: Santillán. D

3.4. Tamaño de muestra

Es importante identificar a los dos tipos de muestra que sirven para la recolección de la información, a lo cual se ha tomado en cuenta la totalidad de la población de estudio por ser una muestra reducida.

3.4.1. Variable Independiente: Gestión

Cuadro 4 Tamaño de muestra - Gestión

Variable Independiente – Gestión		
N°	Tamaño de la muestra	Número de encuestados
1	Departamento de Desarrollo Sostenible del GAD municipal de Santa Cruz.	5
2	Observatorio de turismo	5
3	Biomar, Entomología y Botánica	4

Fuente: Registro del GAD municipal de Santa Cruz 2019

Elaborado por: Santillán. D

3.4.2. Variable Dependiente: Desarrollo Turístico

Cuadro 5 Tamaño de muestra - Desarrollo Turístico

Variable Dependiente – Desarrollo Turístico		
N°	Tamaño de la muestra	Número de encuestados
1	Administradores de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada	10

Fuente: Registro del GAD municipal de Santa Cruz 2019

Elaborado por: Santillán. D

3.5. Selección de muestra

La investigación es de tipo no probabilista ya que se tomó la muestra de juicios y beneficio es decir los elementos que tienen probabilidad de aportar información necesaria para el proyecto de investigación.

3.6. Operacionalización de variables y matriz de consistencia

En esta sección se explica cómo se llevó a cabo la investigación a través de la operacionalización de variables y matriz de consistencia los mismos que describirán los objetivos planteados, dimensiones las mismas que ayudan a la formulación del instrumento de investigación que servirá para la recopilación de información. Ver anexo 3 y anexo 4.

3.7. Técnicas e instrumentos de la investigación

3.7.1. Técnicas

Se realizó una encuesta para la variable dependiente (Gestión), aplicada a los gestores de turismo del cantón Santa Cruz, la cual consta de 3 preguntas con información general y 10 preguntas con información específica utilizando la escala de Likert: (1) deficiente, (2) regular, (3) buena, (4) muy buena, (5) excelente.

Una segunda encuesta para la variable independiente (desarrollo turístico), aplicada a los administradores de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, la cual consta de 3 preguntas con información general y 10 preguntas con información específica utilizando la escala de Likert: (1) deficiente, (2) regular, (3) buena, (4) muy buena, (5) excelente.

3.7.2. Instrumentos

El cuestionario se aplicó a los gestores de turismo del cantón Santa Cruz, y a los administradores de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, el cuerpo de la encuesta está conformado por preguntas generales y preguntas específicas en escala de Likert, ya que sirve para la recolección de información sobre Gestión y Desarrollo Turístico de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

3.8. Validez de los instrumentos

En esta sección del proyecto de investigación se sometieron a validar los instrumentos que fueron diseñados en relación a la necesidad de la investigación, elaborado en conjunto con la tutora del proyecto, para ser analizados por los expertos.

3.8.1. Selección de los expertos

Es necesaria la aprobación de los expertos que puedan verificar la relación de las dimensiones con las variables, para lo cual se presenta el formato al tribunal designado a la sustentación del proyecto de investigación.

A continuación, se muestra la tabla con el listado de los expertos, cargo institucional y la asignación del tribunal de sustentación del proyecto.

Cuadro 6 Validez de los instrumentos

N°	EXPERTO	CARGO	ASIGNACIÓN DEL TRIBUNAL
1	Mgs. Paula Moreno	Docente UNACH	Miembro 1
2	Dr. Héctor Pacheco	Docente UNACH	Miembro 2
3	Mgs. Silvia Aldaz	Docente UNACH	Presidente

Fuente: Los expertos
Elaborado por: Santillán, D

3.9. Confiabilidad de los instrumentos

3.9.1 Alfa de Cronbach, Variable Gestión

En concordancia con el coeficiente alfa de Cronbach, la validación del instrumento de medición para la variable independiente Gestión, a la cual se aplicó una prueba piloto a 14 personas, gestores turísticos del cantón Santa Cruz, se concluye que la obtención de datos al ser aplicada es apropiada ya que se tiene un 0.916 siendo un grado excelente de confiabilidad.

Cuadro 7 Estadísticas de fiabilidad Gestión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	14

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

3.9.2. Alfa de Cronbach, Variable Desarrollo Turístico

En concordancia con el coeficiente alfa de Cronbach, la validación del instrumento de medición para la variable dependiente Desarrollo Turístico a la cual se aplicó una prueba piloto a 10 personas gerentes encargados de los establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz, se concluye que la obtención de datos al ser aplicada es apropiada ya que se tiene un 0.895 siendo un grado bueno de confiabilidad.

Cuadro 8 Estadísticas de fiabilidad Desarrollo Turístico

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	10

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

3.10. Análisis e interpretación de la información

En esta sección se presentan los resultados de las encuestas a la variable independiente, y dependiente, con su instrumento respectivo; se evidencia la interpretación que se organizan en tablas y gráficos, para tener un análisis más contundente en la obtención de la información y resultados mediante el instrumento de investigación (encuesta), se creó una base de datos en Microsoft Excel, para luego pasar la información al programa estadístico SPSS, y analizar la información que sirven a las conclusiones de la investigación.

3.10.1. Encuesta aplicada a gestores turísticos de Santa Cruz

Cuadro 9 Variable Independiente Gestión

N°	INDICADOR	ITEMS	INTERPRETACIÓN
PLANIFICACIÓN			
1	Estrategias	¿Según su criterio el nivel de estrategias turísticas para la planificación de la Playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, considera que es?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 57% de los Gestores Turísticos menciona que el nivel de Estrategias turísticas para la planificación es Regular, el 29% menciona un nivel bueno y el 14% menciona un nivel deficiente. Se concluye que las estrategias turísticas son regulares para la Playa Punta Estrada
2	Ventajas competitivas sostenibles	¿Según su criterio considera que las ventajas turísticas sostenibles que se aplican en la playa Punta Estrada son?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los gestores turísticos menciona que la aplicación de ventajas turísticas sostenibles es regular, el 29% menciona que su aplicación es buena, el 14% menciona que es deficiente y el 7% menciona que su aplicación es muy buena. Se concluye que las ventajas turísticas sostenibles son regulares.
ORGANIZACIÓN			
3	Valoración de criterios	¿Según su criterio considera que la valoración de criterios turísticos que tiene la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, para la organización, son?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Gestores Turísticos menciona que la valoración de criterios turísticos es Regular, el otro 50% menciona que la valoración de criterios turísticos es Deficiente. Se concluye que la valoración de criterios turísticos es regular.
4	Diseño sostenible	¿Según su criterio considera que el diseño turístico sostenible que cuenta la playa Punta Estrada es?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 64% de los Gestores Turísticos considera que el diseño turístico de la Playa Punta Estrada es regular, el 19% considera que el diseño turístico del atractivo turístico es Buena y el 7% restante considera que el diseño turístico es deficiente. Se concluye que el diseño sostenible de la playa Punta Estrada es regular.
5	Gestión Turística	¿Cómo considera usted el nivel de gestión turística de la playa Punta Estrada?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 71% de los Gestores Turísticos considera que la gestión turística de la Playa Punta Estrada es regular, el 14% considera que el diseño turístico del atractivo turístico es deficiente y el 14% restante considera que la gestión turística es Buena y Regular. Se concluye que la gestión turística para la playa Punta Estrada es regular.
6	Control de procesos	¿Según su criterio en qué nivel considera importante el control de procesos turísticos para la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 64% de los Gestores Turísticos considera que el control de procesos turísticos de la Playa Punta Estrada es Buena, el 29% considera que el control de procesos turísticos del atractivo turístico es regular y el 7% restante considera que el control de procesos turísticos muy buena. Se concluye la playa Punta Estrada tiene un control de procesos bueno.

DIRECCIÓN			
7	Conocimientos turísticos	¿Cómo considera usted el nivel de conocimientos para la dirección turística de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 43% de los Gestores Turísticos considera el nivel de conocimientos turísticos de la Playa Punta Estrada es Buena, el 29% considera que el control de procesos turísticos del atractivo turístico es regular y el 7% restante considera que el control de procesos turísticos muy buena. Se concluye que los conocimientos turísticos que tienen los gestores turísticos sobre la playa Punta Estrada es deficiente.
8	Mejoramiento de áreas	¿Cómo considera el mejoramiento de las áreas de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Gestores Turísticos considera el mejoramiento de áreas de la Playa Punta Estrada es Regular, el 29% considera que el mejoramiento de áreas del atractivo turístico es bueno y el 21% restante considera que el mejoramiento de áreas es deficiente. Se concluye que el mejoramiento de áreas de la playa Punta Estrada es regular.
9	Potencial turístico	¿Según su criterio como considera el potencial turístico que tiene la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 43% de los Gestores Turísticos considera el potencial turístico de la Playa Punta Estrada es muy bueno, el 36% considera que el potencial turístico del atractivo turístico es bueno y el 21% restante considera que el potencial turístico es regular. Se concluye que el potencial turístico de la playa Punta Estrada es muy bueno.
10	Políticas de regulación	¿Cómo considera el cumplimiento de las políticas para la regulación turística en la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 57% de los Gestores Turísticos considera que el cumplimiento de las políticas para la regulación turística de la Playa Punta Estrada es muy bueno, el 14% considera que el cumplimiento de las políticas para la regulación turística del atractivo turístico es regular, buena y excelente. Se concluye que las políticas de regulación en la playa Punta Estrada tienen un nivel muy bueno de cumplimiento.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

3.10.2. Encuestas aplicadas a administradores de los establecimientos de alojamiento

Cuadro 10 Variable Dependiente Desarrollo Turístico

N°	INDICADOR	ITEMS	INTERPRETACIÓN
ECONÓMICA			
1	Facilidades	¿Cómo considera usted el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico de la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 70% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico es bueno, el 20% menciona que el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico es Regular, el 10% de facilidades económicas para el desarrollo turístico es muy buena. Se concluye que las facilidades económicas en el barrio Punta Estrada es buena.
2	Calidad de vida	¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que la calidad de vida que tiene la población del barrio Punta Estrada es Regular, el 30% menciona que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es buena, el 20% considera que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es Muy Buena. Se concluye que la calidad de vida del barrio Punta Estrada es regular.
3	Actividades turísticas	¿Cómo considera usted que es el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada, del cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es buena, el 30% menciona que el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es muy buena, el 20% considera el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es regular. Se concluye que las actividades turísticas de Punta Estrada son buenas.
SOCIAL			
4	Satisfacción turística	¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción turística que alcanza la planta turística (Establecimientos de Alojamiento), del barrio Punta Estrada?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 90% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de satisfacción turística que tiene la planta turística es excelente, el 10% menciona que el nivel de satisfacción turística que tiene la planta turística es muy bueno. Se concluye que la satisfacción de los turistas es excelente.
5	Oportunidades turísticas	¿Según su criterio como considera las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 70% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas son buenas, el 20% menciona que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento los turistas son muy buenos. Y el 10% consideran que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas son excelentes. Se concluye que las oportunidades turísticas son buenas.
6	Ventajas turísticas	¿Cómo considera usted el nivel de ventajas turísticas sostenibles para el desarrollo turístico en el barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 40% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es muy bueno, el 30% menciona que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es bueno y el 30% restante consideran que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es regular. Se concluye que las ventajas turísticas son muy buenas.

7	Compromiso	¿Cómo considera usted el compromiso del barrio Punta Estrada para el desarrollo del turismo?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 30% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de compromiso para el desarrollo turístico es buena y muy buena, el 20% menciona que el nivel de compromiso para el desarrollo turístico es regular y excelente. Se concluye que el compromiso del barrio Punta Estrada está en un rango entre bueno y muy bueno.
MEDIO AMBIENTAL			
8	Reciclaje	¿Según su criterio el control de reciclaje en el barrio Punta Estrada considera que es?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 40% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el control de reciclaje es deficiente y regular, el 20% menciona que el control de reciclaje es bueno. Se concluye que el control de reciclaje en el barrio Punta Estrada está en un rango entre deficiente y regular.
9	Conservación	¿Cómo considera el nivel de conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo turístico (Playa Punta Estrada)?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es buena, el 20% considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es regular y muy buena y el 10% considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es deficiente. Se concluye que el nivel de conservación del barrio Punta Estrada es buena.
10	Protección	¿Según su criterio como considera el nivel de protección de flora y fauna de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?	Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de protección de flora y fauna es bueno, el 30% considera que el nivel de protección de flora y fauna es muy bueno y el 10% considera que la protección de flora y fauna es deficiente y regular. Se concluye que el nivel de protección del barrio Punta Estrada es bueno.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS

Elaborado por: Santillán. D

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Pruebas de Hipótesis

4.1.1. Hipótesis General

Existe relación en la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

4.1.2. Hipótesis Específicas

Existe relación en la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Existe relación en la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Existe relación en la dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

En relación a la hipótesis general planteada en el proyecto de investigación, en conjunto con las hipótesis específicas, a continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron en la correlación de las variables y la decisión que se toma

Se puede observar que para la variable independiente Gestión existen 10 encuestados equivalentes al 71,4% mientras que para la variable dependiente Desarrollo Turístico existen 14 encuestados correspondiente al 28,6%, a lo que la sumatoria da un total del 100%, con un número de 4 casos perdidos.

Cuadro 11 Resumen de procesamiento de casos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Gestión * Desarrollo Turístico	10	71,4%	4	28,6%	14	100,0%

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

4.1.3. Prueba de Hipótesis general

Para comprobar la hipótesis general de la investigación, se realizó el proceso de la prueba Chi Cuadrado, en relación a las variables y dimensiones, se considera la escala de Likert sobre los instrumentos de investigación, se obtuvo los siguientes resultados.

H₁, Existe relación de la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀, No existe relación de la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

α : 0,05

Sig: 0,015

Decisión: Dado que la significación asintótica (bilateral), es menor a 0,05 en este caso $0,015 < 0,05$, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Gestión influye significativamente con el Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada.

Prueba de Chi-cuadrado

Cuadro 12 Prueba de hipótesis general

	valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-Cuadrado de Pearson	12,381 ^a	4	,015
Razón de verosimilitud	12,217	4	,016
Asociación lineal por lineal	4,898	1	,027
N de casos válidos	10		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS

Elaborado por: Santillán. D

4.1.4. Pruebas de Hipótesis específicas

4.1.4.1. Hipótesis Específica 1 (Planificación y Desarrollo Turístico)

Para comprobar la primera hipótesis específica de la investigación, se realizó el proceso de la prueba Chi Cuadrado, en relación a la variable independiente Gestión en relación a la primera dimensión planificación con la variable dependiente Desarrollo Turístico. Se considera la escala de Likert de los instrumentos de investigación

H₁. Existe relación de la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

α : 0,05

Sig: 0,09

Decisión: Dado que la significación asintótica (bilateral), es menor a 0,05 en este caso 0,009 < 0,05, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Planificación influye significativamente con el Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada.

Prueba de Chi-cuadrado

Cuadro 13 Prueba hipótesis específica 1

	valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi- Cuadrado de Pearson	13,600 ^a	4	,009
Razón de verosimilitud	13,863	4	,008
Asociación lineal por lineal	1,353	1	,245
N de casos válidos	10		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .40.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

4.1.4.2. Hipótesis Específica 2 (Organización y Desarrollo Turístico)

Para comprobar la segunda hipótesis específica de la investigación, se realizó el proceso de la prueba Chi Cuadrado, en relación a la variable independiente Gestión en relación a la segunda dimensión organización con la variable dependiente Desarrollo Turístico. Se considera la escala de Likert de los instrumentos de investigación

H₁. Existe relación de la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

α : 0,05

Sig: 0,015

Decisión: Dado que la significación asintótica (bilateral), es menor a 0,05 en este caso $0,015 < 0,05$, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Organización influye significativamente con el Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada.

Prueba de Chi-cuadrado

Cuadro 14 Prueba hipótesis específica 2

	valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi- Cuadrado de Pearson	12,381 ^a	4	,015
Razón de verosimilitud	12,217	4	,016
Asociación lineal por lineal	6,087	1	,014
N de casos válidos	10		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS
Elaborado por: Santillán. D

4.1.4.3. Hipótesis Específica 3 (Dirección y Desarrollo Turístico)

Para comprobar la tercera hipótesis específica de la investigación, se realizó el proceso de la prueba Chi Cuadrado, en relación a la variable independiente Gestión en relación a la tercera dimensión dirección con la variable dependiente Desarrollo Turístico. Se considera la escala de Likert de los instrumentos de investigación

H₁. Existe relación de la dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

H₀. No existe relación de la dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

α : 0,05

Sig: 0,016

Decisión: Dado que la significación asintótica (bilateral), es menor a 0,05 en este caso 0,016 < 0,05, se acepta la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que la Organización influye significativamente con el Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada.

Prueba de Chi-cuadrado

Cuadro 15 Prueba hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,178 ^a	4	,016
Razón de verosimilitud	11,770	4	,019
Asociación lineal por lineal	5,701	1	,017
N de casos válidos	10		

a. 9 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .40.

Fuente: Encuestas aplicadas en mayo 2019, y procesadas en SPSS

Elaborado por: Santillán. D

4.2. Presentación de Resultados

A continuación, se discutirán los resultados que se obtuvieron por medio de la realización estadística, para la validación y confiabilidad de los instrumentos se utilizó el método Alfa de Cronbach en el cual se obtuvieron resultados que sirven para determinar que los instrumentos de investigación son aceptables, a continuación, se aplican las encuestas de acuerdo a la muestra de cada variable.

Mediante la Utilización del programa Estadístico SPSS versión 23 se evidencio la influencia que existe entre las variables independiente y dependiente, así como las dimensiones de la variable independiente y la Variable dependiente, llegando a la conclusión:

Hipótesis general mediante la realización del proceso estadístico en SPSS versión 23 se obtiene que existe evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de la investigación con un valor de 0,015 siendo menor a 0,05 rechazando así la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la Variable Gestión y la Variable Desarrollo Turístico.

Hipótesis especifica 1 (Planificación) mediante la realización del proceso estadístico en SPSS versión 23 se obtiene que existe evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de la investigación con un valor de 0,009 siendo menor a 0,05 rechazando así la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la Dimensión Planificación y la Variable Desarrollo Turístico.

Hipótesis especifica 2 (Organización) mediante la realización del proceso estadístico en SPSS versión 23 se obtiene que existe evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de la investigación con un valor de 0,015 siendo menor a 0,05 rechazando así la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la Dimensión Organización y la Variable Desarrollo Turístico.

Hipótesis especifica 3 (Dirección) mediante la realización del proceso estadístico en SPSS versión 23 se obtiene que existe evidencias suficientes para aceptar la hipótesis de la investigación con un valor de 0,016 siendo menor a 0,05 rechazando así la hipótesis nula. Concluyendo que existe relación significativa entre la Dimensión Dirección y la Variable Desarrollo Turístico

5. CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación se concluye que:

1. La gestión tiene influencia con el desarrollo turístico la cual se comprobó con la aplicación de la prueba estadística de Chi-Cuadrado la cual arroja un valor significativo de 0,015, teniendo en cuenta las encuestas aplicadas a los gestores del cantón Santa Cruz, y los establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada.
2. La planificación influye con el desarrollo turístico, como resultado a la prueba de la prueba estadística de Chi-Cuadrado la cual arroja influencia positiva con un valor significativo de 0,009, es importante sustentar que el Departamento de Desarrollo Sostenible del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, no ha mostrado el debido interés en la planificación es decir en relación a estrategias y ventajas turísticas que ayudaran al desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada.
3. Se concluye que organización influye con el desarrollo turístico como resultado de la prueba de hipótesis Chi cuadrado con un valor significativo de 0,015, sin embargo se puede sustentar que el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada se debe a la organización sin embargo en las encuestas realizadas se puede observar que, en cuanto a la valoración de criterios turísticos, el diseño turístico, el nivel de gestión, y el control de procesos turísticos los mismos que no han sido tomados en cuenta dentro de la Playa Punta Estrada.
4. La dirección tiene relación positiva con el desarrollo turístico dado como resultado en la prueba de hipótesis con Chi cuadrado obtenido un valor significativo de 0,016. Se puede acotar que el desarrollo turístico se debe a la Dirección que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz otorga a la Playa Punta Estrada, en las encuestas realizadas se puede observar que en cuanto a los conocimientos turísticos y el mejoramiento de áreas no existe una gestión indicada en la Playa Punta Estrada, por lo que se concluye que la Dirección tiene influencia con el desarrollo turístico.

6. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda el mejoramiento de la gestión por parte de los establecimientos que tienen en concesión al atractivo turístico Playa Punta Estrada para la continua ejecución del desarrollo turístico y mejora del mismo.
- 2.** Se requiere la de programas para mejorar las ventajas competitivas y lograr un buen funcionamiento del desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada
- 3.** Es importante incluir dentro de la organización actividades que ayuden a la valoración de atractivos y mejoramiento del diseño turístico, con estrategias de gestión que mejoren el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada.
- 4.** Para la Dirección dentro de la gestión del atractivo turístico Playa Punta Estrada es importante que se tome en cuenta el mejoramiento de las áreas, el potencial turístico y el cumplimiento de las políticas de regulación turística.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. Á. (2008). *Gestión municipal del turismo*. México: MÚxico, D.f.. Trillas.
Obtenido de <http://www.sidalc.net/cgi-bin/wxis.exe/?IsisScript=uccma.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mf=004418>
- Baidal, I. (2010). Planificación y gestión sostenible del turismo. *Alicante University*, 18-19.
Obtenido de <https://cvnet.cpd.ua.es/curriculum-breve/Grp/es/planificacion-y-gestion-sostenible-del-turismo/593>
- Benavides, L. (2011). GESTION, LIDERAZGO Y VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN. En *GESTION, LIDERAZGO Y VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN*. (pág. 26).
Obtenido de dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
26.
- Bercial, R. Á. (2005). NUEVAS TENDENCIAS EN EL DESARROLLO DE DESTINOS TURÍSTICOS: MARCOS CONCEPTUALES Y OPERATIVOS PARASU PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN. *Cuadernos de turismo*, (15), 27-44. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/18541>
- Boullón, R. (2010). Espacio turístico y desarrollo sustentable. *NÜLAN*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/319/>
- Cànoves, G., , Forga, J. M. P., , & Romero, A. B. (2016). Turismo en España, más allá del sol y la playa. Evolución reciente y cambios en los destinos de litoral hacia un turismo cultural. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (71), 431-454. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-TurismoEnEspanaMasAllaDelSolYLaPlayaEvolucionRecie-5578043.pdf>
- García, R. H., & Galcerán, R. D. . (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. Barcelona.: Edicions Universitat Barcelona. Obtenido de www.publicacions.ub.edu/refs/indices/06927.pdf

- González Velarde, F. (2017). Estado y modelo de desarrollo turístico en la costa Norte del Perú: El caso de Máncora, Piura. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 867-881. Obtenido de <http://www.pasosonline.org/Publicados/15417/PASOS54.pdf#page=107>
- Google maps. (04 de 2019). *Google maps*. Obtenido de Google maps: <https://www.google.com/maps/search/+santa+cruz+galapagos+punta+estrada/@-0.7528229,-90.313448,773m/data=!3m1!1e3>
- Herrera, A. M., & Ramos, M. E. S. (2018). La Organización Inteligente como Apuesta de Evolución en la Industria Turística de México. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 4(2), 73-82. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/14037-Texto%20do%20artigo-58721-1-10-20181231.pdf>
- Herrera, R. J. (2015). Evaluación Ambiental Estratégica: una contribución a la sostenibilidad del desarrollo turístico. *Letras Verdes*, (18), 159-183. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-EvaluacionAmbientalestrategica-5444091.pdf>
- Jasso, J. M. (2015). Turismo de naturaleza en áreas protegidas de México. Una propuesta de conservación, aprovechamiento y desarrollo local en el Nevado de Toluca. *Cuadernos de turismo*, (36), 339-365. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/231041/179211>
- López, D. (2016). Sostenibilidad en los modelos actuales de gestión turística. En *Sostenibilidad en los modelos actuales de gestión turística*. Valencia, España: Tirant lo Blanch. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/sostenibilidad-en-los-modelos-actuales-de-gestion-turistica/9788491433552/>
- López, L. D. (2018). *Proceso de desarrollo de capacidades en actividades turísticas: estudios de casos organización comunitaria y empresa convencional*. 62-70: Universidad Autónoma de Chiapas. Obtenido de <https://repositorio.unach.mx/jspui/bitstream/123456789/3174/1/RIBC154338.pdf>
- López, P. B. (2015). Inventario de recursos turísticos como base para la planificación territorial en la zona Altiplano de San Luis Potosi, México. *Cuadernos de Turismo*. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221491/172911>

- Martínez, C. E. (2002). Neoinstitucionalismo y Teoría de Gestión. *Ciencias administrativas y sociales* N° 19, 9-12. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/26376/1/23953-87022-1-PB.pdf>
- Mediavilla, D. (2019). *Gestión del turismo comunitario de agua blanca, parroquia Machalilla-Ecuador*. tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte, Imbabura. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9050>
- Medina , C. J. (2016). *Manejo de sitios vulnerables que pueden ser afectados por usos recreativos: análisis de caso de la playa punta estrada en la isla Santa Cruz*. tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador-SEDE Galápagos, Puerto Ayora. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10476>
- Muñoz, F. (2014). La epistemología y el turismo. *Anuario turismo y sociedad vol. XV*, 187-203. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/282420854_La_epistemologia_y_el_turismo
- OMT. (2008). *UNWTO*. Obtenido de UNWTO: <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>
- Pearce, D. (2016). Modelos de gestión de destinos: Síntesis y evaluación. Estudios y perspectivas en turismo,. *Dialnet*, 25(1), 1-16. Obtenido de <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeDestinos-6330466.pdf>
- Perona, E. (2016). Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable? *nÜlar*, 37. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/256261/194201>
- Quiles, M. D. (2017). la estructura social como factor clave para el desarrollo de destinos turísticos rurales. Caso de estudio: el Valle de Ricote (Murcia). *Cudernos de Turismo*, 38-40. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/290511/212091>
- Silva, J. A. (2005). Turismo, crescimento e desenvolvimento: uma análise urbano-regional baseada em cluster. *Urban Public Economics Review*, (3), 102-105. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/504/50400308.pdf>
- Vargas, & M. V. R., Ocaña, Á. F. O., & Chaviano, E. L. M. ((2017).). Modelo para la gestión integrada del turismo comunitario en Ecuador, caso de estudio Pastaza. *REVESCO: Revista de estudios cooperativos*, 250-275. Obtenido de

file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-

ModeloParaLaGestionIntegradaDelTurismoComunitarioE-5958657.pdf

Velasco, M. (2016). Entre el poder y la racionalidad:gobierno del turismo, política turística, planificación turística y gestión pública del turismo. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, PASOS, 577-594. Obtenido de http://www.pasosonline.org/Publicados/14316/PS316_02.pdf

Winter, C. P. (2015). Encuentros y desencuentros en el desarrollo turístico de la provincia de Buenos Aires (Argentina). *Cuadernos de Turismo*, 368. Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/221651/173191>

ANEXO – PROPUESTA

1. TEMA:

Plan de manejo para la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

2. INTRODUCCIÓN

El principal motivo de la propuesta está enfocado en la creación de un plan de manejo en relación a la gestión y el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos, tomando en cuenta las dimensiones de la variable independiente gestión y así se pueda aprovechar el desarrollo turístico.

Se muestra a los involucrados en el desarrollo del plan de manejo, entidades que estarán implicadas para argumentar las estrategias para lograr el desarrollo turístico de la playa Punta Estrada, en la cual se justificará los procesos y resultados.

El análisis FODA ayuda a establecer fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas sobre aspectos económicos, sociales, ambientales y legislativos que están relacionados con el desarrollo turístico y permitirán establecer estrategias claras relacionadas a la organización y dirección de la gestión, para el cumplimiento de regulaciones se incorpora señalética informática, direccional y preventiva para la playa Punta Estrada.

Con el propósito de generar un turismo responsable y sustentable con el medio ambiente, se necesita incrementar medidas de seguridad para las especies endémicas de la zona, las mismas que ayudan al ecosistema. El control y regulación del atractivo turístico por estar dentro de un área protegida es indispensable ya que contribuirá al progreso sostenible de la localidad.

Con la propuesta se obtendrá beneficios a corto y largo plazo manteniendo el desarrollo de las actividades en equilibrio con las entidades, instituciones y negocios que se vean favorecidos con la aplicación de estrategias propuestas.

3. Objetivos.

3.1. Objetivo General

Realizar un plan de manejo para la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

3.2. Objetivos Específicos

Elaborar el análisis FODA para la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Crear programas y proyectos para la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos

Elaborar estrategias sobre organización y dirección para la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

Implementar señalética informativa, direccional y preventiva en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

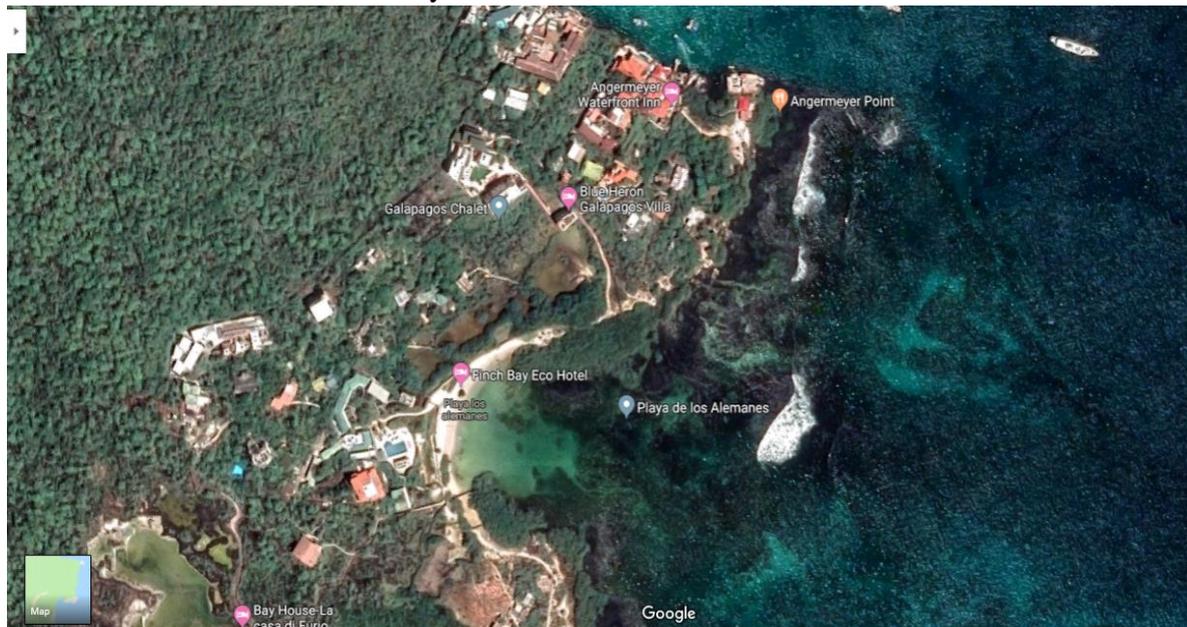
4. Desarrollo de la propuesta

Se analiza los apartados necesarios para la estructuración y desarrollo de los objetivos planteados está dividida por las siguientes secciones:

- Georreferenciación Playa Punta Estrada.
- Matriz de involucrados.
- Matriz FODA
- Programas y actividades
- Desarrollo de estrategias
- Señalética.

4.1. Georreferenciación de la playa Punta Estrada

Ilustración 1 Georreferenciación Playa Punta Estrada



Fuente: Google maps, (2019)

4.2. Matriz de involucrados

En este apartado se podrá observar los beneficiarios con el plan de manejo de la playa Punta Estrada:

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz.
- Establecimientos de Alojamiento del Barrio Punta Estrada.

Cuadro 16 Matriz de involucrados

Grupos	Problemas	Meta
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz	Falta de un plan de manejo para el sitio de visita	Mejorar la Gestión dentro de la Playa Punta Estrada
Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada	Falta de actividades que ayuden a mitigar problemas y busquen soluciones	Mejorar el Desarrollo Turístico de la Playa Punta Estrada

Elaborado por: Santillán, D

4.3. Matriz FODA

En este apartado se analizará: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con los siguientes aspectos

- Sociales.
- Económicos
- Ambientales
- Legislativos

Las cuales ayudaran a una mejor organización analizando:

- Criterios turísticos.
- Diseño sostenible.
- Nivel de gestión.
- Control de procesos
- Políticas de regulación.

Cuadro 17 FODA Aspecto Social

Aspecto Social	
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none">• Interés de los Establecimientos de alojamiento para participación en proyectos de conservación del entorno de la Playa Punta Estrada.• Parque Nacional Galápagos con disposición para ayudar en la vigilancia para protección de la Playa Punta Estrada.• MINTUR comprometidos en realizar promoción de un turismo responsable dentro de la playa Punta Estrada
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Disponibilidad del GAD Municipal de Santa Cruz, Parque Nacional Galápagos y Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada para brindar el apoyo necesario encaminado a la búsqueda de soluciones, mitigando los problemas detectados en el entorno del atractivo. (Señalética, Persona Responsable, Manejo de residuos)
Debilidades	<ul style="list-style-type: none">• Deficiente turismo responsable• Escaso seguimiento de acciones que ayuden a la conservación del atractivo
Amenazas	<ul style="list-style-type: none">• Deficiente conciencia ambiental• Desinterés en gestionar actividades de conservación y preservación del atractivo turístico

Elaborado por: Santillán. D

Cuadro 18 FODA Aspecto Económico

Aspecto Económico	
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • El entorno de la Playa Punta Estrada cuenta con planta turística (Establecimientos de Alojamiento), de alta categoría equipara para la oferta hacia los turistas. • Área del sitio turístico se encuentra concesionada por el GAD Municipal de Santa Cruz y Parque Nacional Galápagos. • Belleza escénica de la Playa Punta Estrada, proporciona beneficios económicos al Barrio Punta Estrada. • Establecimientos de Alojamiento se encuentran beneficiados por la visita de turistas a la Playa Turística.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de actividades extras tales como Kayak y Surf • Demanda de turistas • Atractivo incluido dentro de paquetes turísticos ofertados por agencias de viajes de Puerto Ayora
Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> • escasos recursos económicos para llevar a cabo estrategias de conservación y así mitigar los problemas de planificación turística existentes. • escasos recursos económicos para mantener monitoreo periódico de la flora y fauna en la Playa Punta Estrada.
Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • escasos recursos para la ejecución de proyectos turísticos

Elaborado por: Santillán. D

Cuadro 19 FODA Aspecto Ambiental

Aspecto Ambiental	
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none">• Playa Punta Estrada cuenta con flora y fauna terrestre y Marítima endémica.• Sitio de anidación de especies endémicas, Iguanas Marinas.• Valor Paisajístico
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Personal calificado para monitoreo permanente dentro y fuera de la Playa Punta Estrada.• Ejecución de planes de protección y conservación de especies endémicas
Debilidades	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de reciclaje deficiente.• Contaminación de la Playa Punta Estrada.• Escasa información turística sobre la importancia de la biodiversidad en el sitio turístico.
Amenazas	<ul style="list-style-type: none">• Sobre carga en el atractivo• Falta de disponibilidad del personal capacitado para realizar monitoreos en la Playa Punta Estrada.• Desinterés en mantener actualizada la información pertinente para la conservación y preservación de la Playa Punta Estrada

Elaborado por: Santillán. D

Cuadro 20 FODA Aspecto Legislativo

Aspecto Legislativo	
Fortalezas	
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none">• Reglas de visita por parte del Parque Nacional Galápagos• Elaboración de proyectos para la gestión y el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada.• Formar parte del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador como Área recreativa del Parque Nacional Galápagos
Debilidades	<ul style="list-style-type: none">• Incumplimiento de los reglamentos de visita dispuestos por el Parque nacional Galápagos
Amenazas	<ul style="list-style-type: none">• Incumplimiento de las reglas de visita• deficiente comunicación entre las entidades de concesión del atractivo para el buen desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada

Elaborado por: Santillán. D

4.4. Programas y actividades

En esta fase se establecieron los programas y las actividades relacionadas al aspecto ambiental, importante para el desarrollo turístico.

Cuadro 21 Programas y actividades

Programa	Actividad	Resultado	Responsable
Gestión de la Calidad Ambiental	Charlas sobre políticas de conservación	Alcanzar el uso sustentable de los ecosistemas y biodiversidad	Parque Nacional Galápagos
Gestión de la información ambiental	Capacitaciones sobre capacidad de manejo de la Playa Punta Estrada	Mejoramiento de ventajas competitivas y consolidación de recursos turísticos.	Parque Nacional Galápagos
Comunicación y participación en Educación Ambiental	Actividades de interpretación ambiental	Generar conciencia ambiental y cultural responsable	GAD municipal de Santa Cruz
Cooperación de instituciones	Charlas de elaboración de estrategias	Aplicación de estrategias en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz.	GAD municipal de Santa Cruz, Establecimientos de Alojamiento

Elaborado por: Santillán. D

4.5. Estrategias para el Plan de manejo

Las estrategias que se proponen están orientadas a la organización y dirección del atractivo turístico Playa Punta Estrada.

4.5.1. Desarrollo Sostenible

Gestionando la organización es necesario implementar estrategias que ayuden a mejorar la calidad de visita al atractivo turístico, mediante la realización de charlas sobre educación ambiental sostenible, mediante un diseño sostenible en protección y conservación de la flora y fauna endémica de la Playa Punta Estrada

4.5.2. Administración, control y vigilancia

La organización busca implementar una gestión responsable con el ambiente para lo cual se buscará proporcionar actividades y pautas para mejorar la calidad de la administración del atractivo Playa Punta Estrada, ayudando a la conservación física y ecología del atractivo.

4.5.3. Control de procesos

Lograr que los Establecimientos de Alojamiento de Punta Estrada tenga una participación activa en la elaboración de procesos estratégicos que incentiven un mejor proceso de reciclaje ayudando a la conservación del ambiente de la Playa Punta Estrada.

4.5.4. Conocimientos turísticos

Dentro de la dirección turística se propone actividades para que los establecimientos de Alojamiento adquieran conocimientos sobre protección y conservación mitigando los daños que puedan ser causado por actividades que se realicen dentro y fuera del mismo, ayudando a conservar el entorno de la flora y fauna marina y terrestre, sabiendo que es un sitio donde se encuentran varios puntos de anidación de especies endémicas: Iguanas Marinas.

4.5.5. Mejoramiento de áreas

Como se sabe la Playa Punta Estrada esta categorizada como un sitio de recreación, muy visitado por turistas: locales, nacionales e internacionales siendo importante implementar señalética: direccional, informativa y preventiva que permita a los turistas conocer sobre las reglas del Parque Nacional Galápagos que se deben cumplir.

4.5.6. Investigación, manejo y monitoreo de recursos

Busca la conservación mediante monitoreo constante para la preservación de los recursos, mediante investigaciones que se realicen periódicamente.

4.6. Señalética

Ubicación de los puntos en donde se implementará la señalética del lugar a ser estudiado: Playa Punta Estrada, para tener un conocimiento general, los tipos de señalética que se implementaran son:

- Señalética Informativa.
- Señalética Direccional
- Señalética Preventiva

4.6.1. Señalética Informativa

- Estará ubicada en el muelle de Punta Estrada, tendrá información básica del lugar y los diferentes atractivos turísticos que podrá visitar en su recorrido.
- Ubicado en el muelle de Punta Estrada indicando las reglas de visita que se deberán cumplir.
- Se ubicará en la Playa Punta Estrada, la señalética tendrá información básica del atractivo.
- Se ubicará en los lugares de anidación de iguanas informando que este es un lugar estratégico en donde las iguanas anidan en los diferentes meses del año.

Ilustración 2 Georreferenciación Señalética Informativa



Fuente: Google maps, (2019)



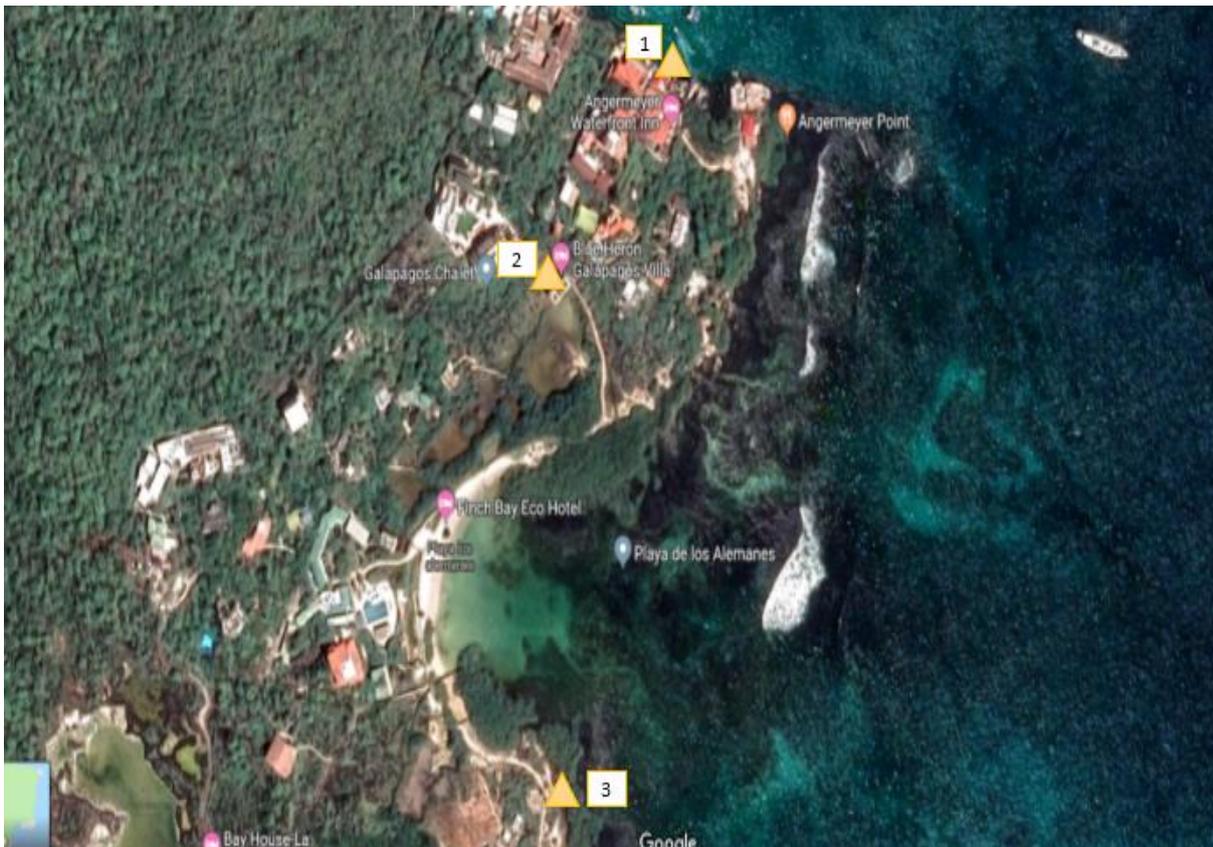
Señalética informativa

1. Información básica de los atractivos que tiene la comunidad Punta Estrada.
2. Reglas de visita dispuestas por el Parque Nacional Galápagos
3. Información de la Playa Punta Estrada.
4. Información de anidación de Iguanas.
5. Información de anidación de Iguanas.

4.6.2. Señalética Direccional

- Estará ubicada en el muelle de punta estrada, será direccional hacia el atractivo.
- Estará ubicada en el ingreso a la poza de los patillos, señalética direccional del atractivo.
- Estará ubicada al finalizar el atractivo, señalética direccional de atractivos anexos a la Playa Punta estrada, Las Grietas.

Ilustración 3 Georreferenciación señalética Direccional



Fuente: Google maps, (2019)



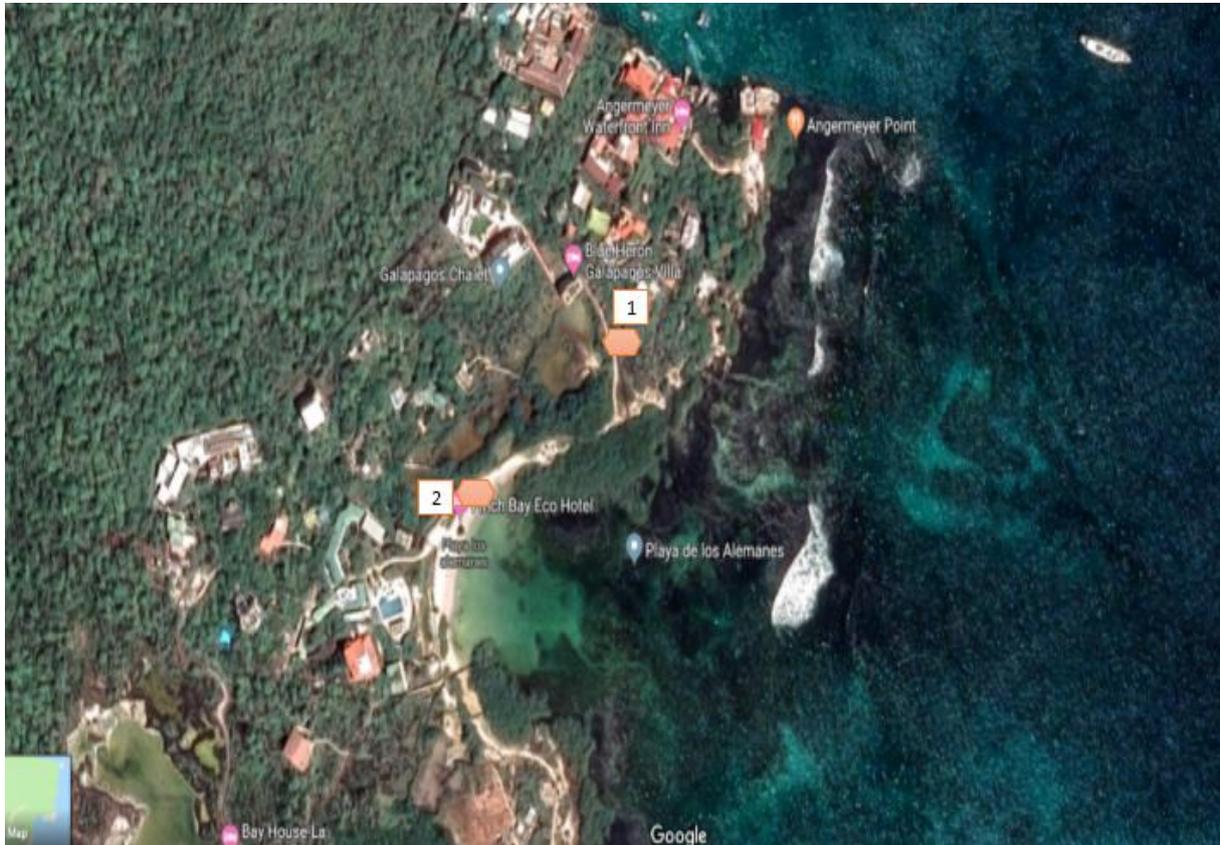
Señalética Direccional

1. Señalética de dirección al atractivo. Muelle Punta Estrada
2. Señalética de dirección al atractivo, Poza de los Patillos.
3. Señalética de dirección a atractivos de conexión, Las Grietas.

4.6.3. Señalética Preventiva

- Estará ubicado en los lugares de anidación de iguanas, con información de prevención y cuidado de sus nidos.

Ilustración 4 Georeferenciación Señalética Preventiva



Fuente: Google maps, (2019)



Señalética Preventiva

1. Señalética de prevención y cuidado de anidación de iguanas.
2. Señalética de prevención y cuidado de anidación de iguanas.

5. Conclusiones

- Es necesario implementar el plan de manejo para la Playa Punta Estrada del barrio Punta Estrada, con la finalidad de ayudar a la gestión y el desarrollo turístico del sitio de visita.
- La participación de los beneficiarios es importante para el cumplimiento de los procesos y estrategias que se plantearon en el plan de manejo para la Playa Punta Estrada.
- El análisis FODA ayudo a establecer los aspectos estudiados para la propuesta son importantes para ayudar a mitigar los posibles problemas que se presentan por las actividades realizadas dentro de la Playa Punta Estrada.
- Las actividades ayudaran a los beneficiaros poder alcanzar las metas que se establecen para que el desarrollo turístico tenga una buena gestión.

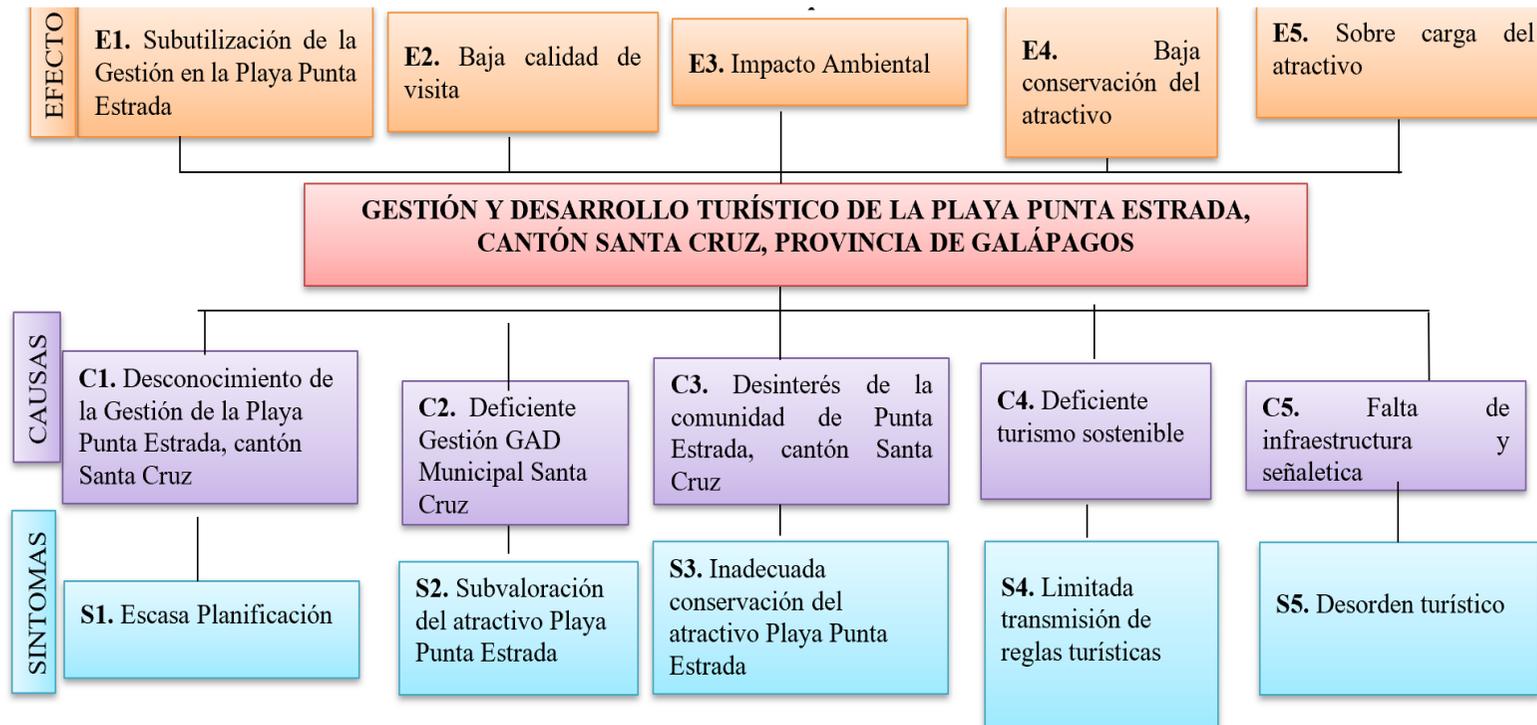
6. Recomendaciones

- Es necesario que el Plan de Manejo de la Playa Punta Estrada se actualice una vez al año, estableciendo las necesidades de los beneficiarios.
- Mantener comunicación entre los beneficiaros para tener un análisis sobre los procesos y estrategias planteados.
- Realizar un análisis de la matriz FODA cada 6 meses para establecer si los aspectos estudiados han progresado.
- Establecer si las actividades sirvieron de ayuda para el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

ANEXOS VARIOS

1. Árbol de problemas

Ilustración 5 Árbol de problemas



Elaborado por: Santillán. D

2. Análisis FODA

Cuadro 22 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Gran riqueza de flora y fauna endémica• Realización de actividades de aventura• Entorno diferente al resto del país (Atractivo Pristino)• Conexión con diferentes atractivos turístico• Posicionamiento del atractivo.	<ul style="list-style-type: none">• Investigaciones sobre flora y fauna.• Crecimiento del turismo de naturaleza.• Declaración como Patrimonio de la Natural de la Humanidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Escasa Señalética direccional hacia el atractivo.• Escasa señalética interpretativa del atractivo.• Limitado manejo turístico del lugar.• Deficiente control del ingreso de personas.	<ul style="list-style-type: none">• Desinterés por parte de la población para el desarrollo sostenible de la playa Punta Estrada.• Exceso de capacidad de carga.• Escasa difusión turística.• Ingreso de ventas ambulantes.

Elaborado por: Santillán. D

3. Matriz de operacionalización de variables

Cuadro 23 Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	CONCEPTO OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO
VARIABLE I GESTIÓN	Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Benavides, (2011)	Son guías de planificación para efectuar los eventos de los involucrados, orientar la organización , e involucrar la dirección de los recursos y esfuerzos que se desean alcanzar para lograr los objetivos	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de estrategias. • ventajas competitivas sostenibles. 	Pruebas estadísticas
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de criterios • Diseño sostenible. • Nivel de gestión. • Control de procesos 	Encuestas a las Entidades públicas del cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • conocimientos turísticos. • Mejoramiento de áreas • Potencial turístico. • políticas de regulación 	Cuestionario
VARIABLE II DESARROLLO TURÍSTICO	El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas OMT, (2008)		Económica	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades • Calidad de vida • Desarrollo de actividades 	Pruebas estadísticas
			Social	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción • Oportunidades • Ventajas turísticas 	Encuestas a Establecimientos de alojamiento del barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz
			Medioambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso • Reciclaje • Conservación • Protección 	Cuestionario

Elaborado por: Santillán. D

4. Matriz de consistencia

Cuadro 24 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES
¿Cómo se relaciona la gestión con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?	Analizar la relación de la gestión y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	Existe relación de la gestión con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	<u>VARIABLES INDEPENDIENTES</u> Gestión: Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. Benavides, (2011)	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación • Organización • Dirección
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Cómo se relaciona la planificación con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?	Analizar la relación de la Planificación y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	Existe relación de la planificación con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	<u>VARIABLES DEPENDIENTES</u> Desarrollo Turístico: El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas OMT, (2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Económica • Social • Medioambiental
¿Cómo se relaciona el Organización con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?	Analizar la relación de Organización y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	Existe relación de la organización con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos		
¿Cómo se relaciona la Dirección con el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos?	Analizar la relación de la Dirección y el desarrollo turístico en la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos	Existe relación de la Dirección con el desarrollo turístico de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos		

Elaborado por: Santillán. D

5. Validación de Instrumentos

5.1. Variable Independiente (Gestión)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: ALDAS HERNÁNDEZ SILVIA D.
 Titulo/Grado:.....

PhD....	(X)
Doctor....	()
Magister.....	()

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:.....
 Fecha: 28.10.1206.....

**GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN
 SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS**

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Gestión.

Nº	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	/		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL				

Observaciones generales: Puede ser aplicado el instrumento
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

.....

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: MORENO AGUIRRE, ANOLA ELIZABETH
 Título/Grado:

PhD....	()
Doctor....	()
Magister.....	(X)

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
 Fecha: 28-01-2019

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Gestión.

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: SE PUEDE APLICAR
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

.....
 FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: Roberto Fernández Horta
 Titulo/Grado:

PhD....	(X)
Doctor....	()
Magister.....	()

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:.....
 Fecha: 25-01-19.....

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Gestión.

Nº	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: OK
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

.....
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: Paulo Recero Hanzelto Jacobel
 Titulo/Grado:.....

PhD....	()
Doctor....	()
Magister.....	(x)

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:.....
 Fecha:.....

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Gestión**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Gestión.

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: Puede ser aplicado
 En consecuencia el instrumento puede ser aplicado.

Paulo Recero Hanzelto Jacobel
 FIRMA DEL EXPERTO

5.2. Variable Dependiente (Desarrollo Turístico)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: ALDAS HERNAHUEZ SILVIA M.
 Título/Grado:

PhD....	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor....	<input type="checkbox"/>
Magister.....	<input type="checkbox"/>

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:

Fecha: 28/01/2018

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Desarrollo Turístico**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Desarrollo Turístico

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	/		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	/		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	/		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	/		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	/		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	/		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	/		
TOTAL		10		

Observaciones generales: uede ser aplicado
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

.....

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: MORENO LACRRE AYALA PAZABETH
 Titulo/Grado:.....

PhD....	()
Doctor....	()
Magister.....	(x)

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora: UNACH - GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
 Fecha: 26/10/2019

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Desarrollo Turístico**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Desarrollo Turístico

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: SE PUEDE APLICAR
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

.....
FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: Roberto Sanjuán Acosta
 Titulo/Grado:.....

PhD....	<input checked="" type="checkbox"/>
Doctor....	<input type="checkbox"/>
Magister.....	<input type="checkbox"/>

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:.....
 Fecha: 28.01.19.....

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Desarrollo Turístico**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Desarrollo Turístico

N°	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	<input checked="" type="checkbox"/>		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	<input checked="" type="checkbox"/>		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	<input checked="" type="checkbox"/>		
TOTAL		10		

Observaciones generales: OK
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

[Firma]

FIRMA DEL EXPERTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

Apellidos y Nombres del experto: Isabel Lucina Margoth Soabel
 Título/Grado:

PhD....	()
Doctor....	()
Magister.....	(x)

Universidad/Facultad/Carrera en la que labora:

Fecha:

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

El instrumento de medición pertenece a la variable: **Desarrollo Turístico**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando una "X" en la columna SI o NO, así mismo, exhortamos en la corrección de los ítems (preguntas), indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre: Desarrollo Turístico

Nº	Preguntas	Grado de importancia		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	El instrumento presenta una forma adecuada	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitara el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la variable de estudio?	✓		
6	¿La relación de las preguntas tiene un sentido coherente?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de investigación se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño de instrumento de medición facilitara el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de los instrumentos de investigación?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
TOTAL		10		

Observaciones generales: Puede ser aplicado
 En consecuencia, el instrumento puede ser aplicado.

Isabel Lucina Margoth Soabel
 FIRMA DEL EXPERTO

6. Certificación GAD municipal Santa Cruz



OFICIO 592-DDS/GADMSC-2019

Puerto Ayora, 9 de abril de 2019

Señorita
Doménica Santillán
ESTUDIANTE
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Presente.-

De mi consideración:

Ante lo solicitado por usted y amparada en el convenio firmado entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz y la Universidad Nacional de Chimborazo, por medio del presente, CERTIFICO que, la Dirección de Desarrollo Sostenible se encuentra ayudando en la recopilación de la información a través de las encuestas sobre: "GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA DE PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, REGIMEN ESPECIAL DE GALÁPAGOS" para su proyecto de investigación previa a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Turística y Hotelera.

La interesada podrá hacer uso del presente oficio para los fines pertinentes.

Atentamente,



Tec. Ivonne Torres Tello
DIRECTORA DE DESARROLLO SOSTENIBLE
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ

7. Catastro del Alojamiento Turístico del barrio Punta Estrada

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Cruz, Departamento de Desarrollo Sostenible facilito la información del catastro de Alojamiento Turístico para facilitar la selección de la muestra para la Variable Dependiente (Desarrollo Turístico)

Cuadro 25 Catastro de Alojamiento Turístico

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO	CATEGORIA
FINCH BAY	HOTEL	4 ESTRELLAS SUPERIOR
ANGERMEYER WATERFRONT INN	HOTEL	4 ESTRELLAS
CASALAIGUANA	HOSTAL	3 ESTRELLAS
CHALET GALAPAGOS	HOSTAL	3 ESTRELLAS
DIVINE'S BAY OCEANFRONT ECO CHALETS	HOSTAL	3 ESTRELLAS
GALAPAGOS BAY HOUSE	HOSTAL	3 ESTRELLAS
JEAN'S HOME	HOSTAL	3 ESTRELLAS
BLUE HERON	CASA DE HUÉSPEDES	UNICA
MIMOSA	CASA DE HUÉSPEDES	UNICA
SHANGRI - LA	CASA DE HUÉSPEDES	UNICA

Fuente: GAD Municipal de Santa Cruz

8. Análisis e Interpretación

En esta sección se presentará el análisis de la aplicación de las encuestas de cada variable: Gestores del Turismo (Variable Gestión) y Establecimientos de Alojamiento (Variable Desarrollo Turístico)

8.1. Tabulación Variable Independiente (Gestión)

Datos Generales:

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-30	2	14%
30-35	1	7%
35-40	6	43%
Más de 50	5	36%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

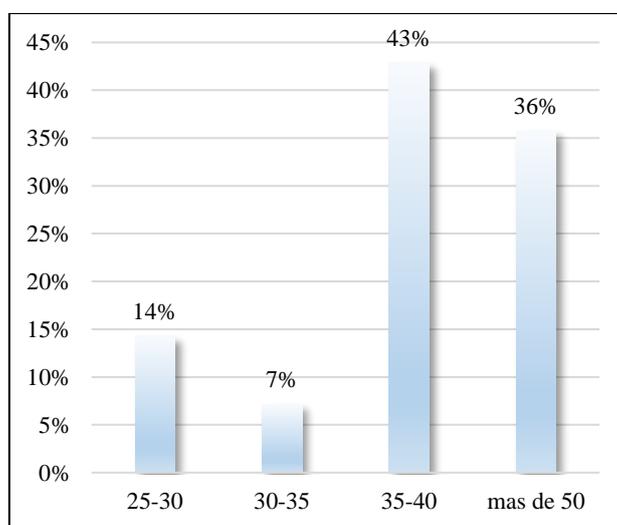


Gráfico 1 Edad

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Gestores del turismo en el cantón Santa Cruz se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados tiene entre 35-40 años correspondiente al 43%, los encuestados de más de 50 años corresponde al 36%, entre 25-30 años correspondiente al 14% y de 30-35 correspondiente al 7%, por lo que se puede deducir que gran parte de los Gestores Turísticos son adultos.

Género

Tabla 2 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	6	43%
Masculino	8	57%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

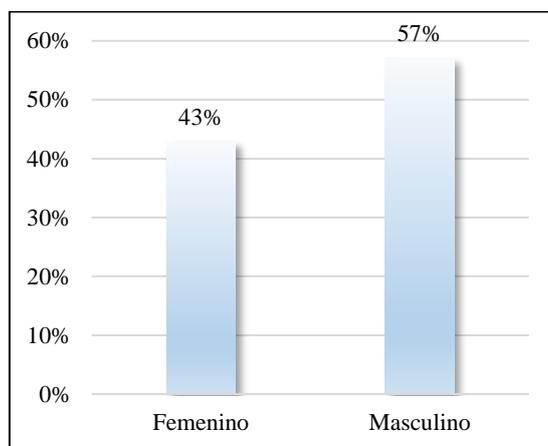


Gráfico 2 Género

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Gestores del turismo en el cantón Santa Cruz se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados es masculino correspondiente al 57%, femenino con un porcentaje a 43%, por lo que se puede decir que la mayoría de Gestores Turísticos son del género masculino.

Nivel de Educación

Tabla 3 Nivel de Educación

Educación	Frecuencia	Porcentajes
Primaria	0	0%
Secundaria	1	7%
Superior no Universitaria	2	14%
Superior universitaria	9	64%
Maestría	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

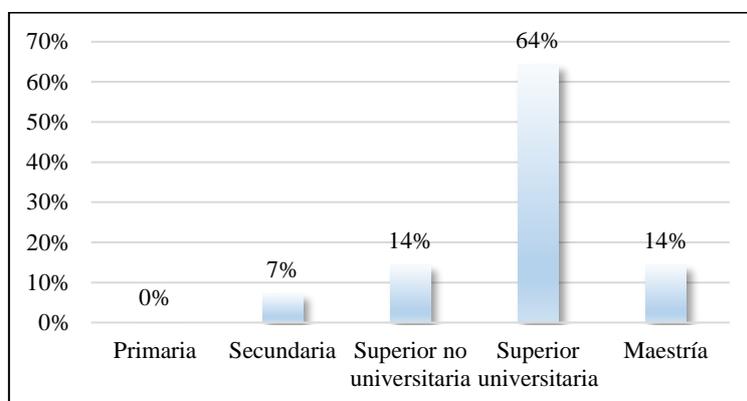


Gráfico 3 Nivel de Educación

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Gestores del turismo en el cantón Santa Cruz se puede observar que 9 personas tienen un nivel de educación Superior universitaria correspondiente al 64%, Superior no universitaria y maestría a un porcentaje correspondiente al 14% y secundaria con un porcentaje correspondiente al 7% por lo que se puede deducir que la mayoría de los gestores tienen un nivel de educación Superior Universitaria.

PLANIFICACIÓN

Pregunta 1. ¿Según su criterio el nivel de estrategias turísticas para la planificación de la Playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, considera que es?

Tabla 4 Estrategias Turísticas

Estrategias Turísticas	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	14%
Regular	8	57%
Buena	4	29%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

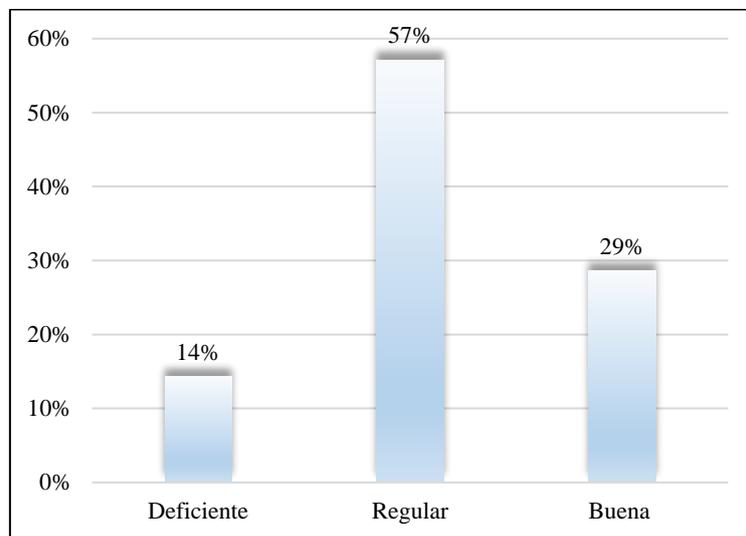


Gráfico 4 Estrategias Turísticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 57% de los Gestores Turísticos menciona que el nivel de Estrategias turísticas para la planificación es Regular, el 29% menciona un nivel bueno y el 14% menciona un nivel deficiente. Se concluye que las estrategias turísticas son regulares para la playa Punta Estrada

Pregunta 2. ¿Según su criterio considera que las ventajas turísticas sostenibles que se aplican en la playa Punta Estrada son?

Tabla 5 Ventajas Turísticas

Ventajas Turísticas	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	14%
Regular	7	50%
Buena	4	29%
Muy Buena	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

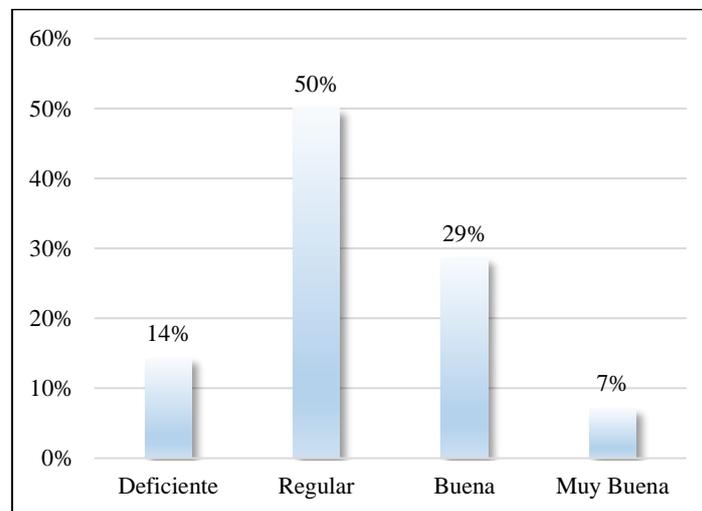


Gráfico 5 Ventajas Turísticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Gestores Turísticos menciona que la aplicación de Ventajas Turísticas Sostenibles es Regular, el 29% menciona que su aplicación es buena, el 14% menciona que es deficiente y el 7% menciona que es muy buena. Se concluye que las ventajas turísticas sostenibles son regulares

ORGANIZACIÓN

Pregunta 3. ¿Según su criterio considera que la valoración de criterios turísticos que tiene la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, para la organización, son?

Tabla 6 Criterios Turísticos

Criterios Turísticos	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	50%
Regular	7	50%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

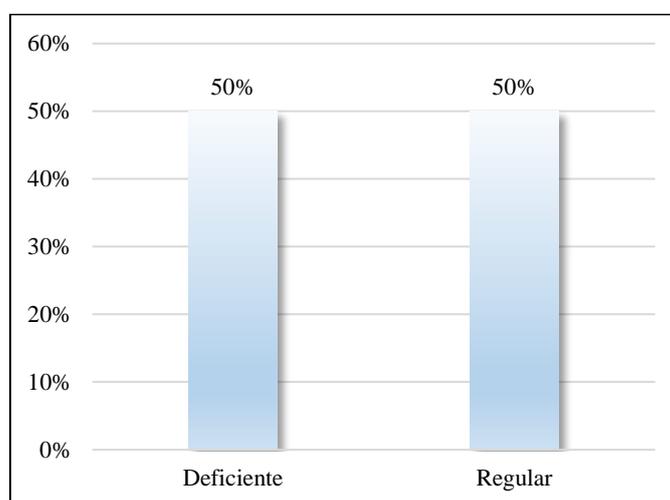


Gráfico 6 Criterios Turísticos

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Gestores Turísticos menciona que la valoración de criterios turísticos es Regular, el otro 50% menciona que la valoración de criterios turísticos es Deficiente. Se concluye que la valoración de criterios turísticos es regular.

Pregunta 4. ¿Según su criterio considera que el diseño turístico sostenible que cuenta la playa Punta Estrada es?

Tabla 7 Diseño Turístico

Diseño Turístico	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	7%
Regular	9	64%
Buena	4	29%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

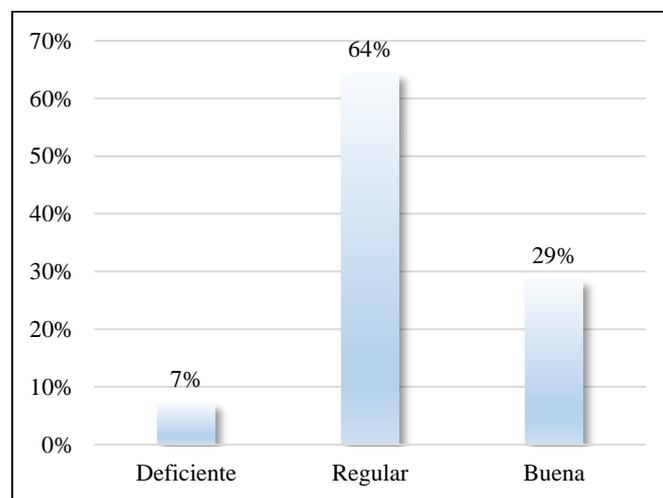


Gráfico 7 Diseño Turístico

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 64% de los Gestores Turísticos considera que el diseño turístico de la Playa Punta Estrada es regular, el 19% considera que el diseño turístico del atractivo turístico es Buena y el 7% restante considera que el diseño turístico es deficiente. Se concluye que el diseño sostenible de la playa Punta Estrada es regular.

Pregunta 5. ¿Cómo considera usted el nivel de gestión turística de la playa Punta Estrada?

Tabla 8 Gestión Turística

Gestión Turística	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	14%
Regular	10	71%
Buena	1	7%
Muy Buena	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

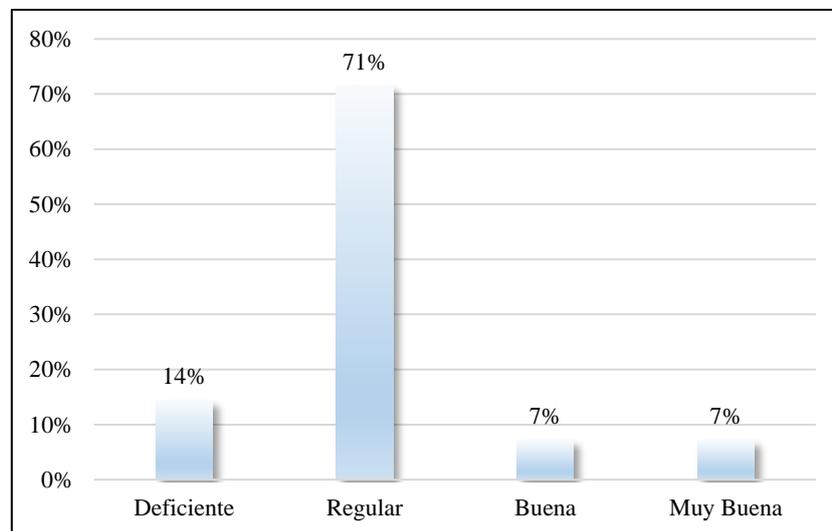


Gráfico 8 Gestión Turística

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 71% de los Gestores Turísticos considera que la gestión turística de la Playa Punta Estrada es regular, el 14% considera que el diseño turístico del atractivo turístico es deficiente y el 14% restante considera que la gestión turística es Buena y Regular. Se concluye que la gestión turística para la playa Punta Estrada es regular.

Pregunta 6. ¿Según su criterio en qué nivel considera importante el control de procesos turísticos para la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?

Tabla 9 Control de Procesos

Control de procesos	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	29%
Buena	9	64%
Muy Buena	1	7%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

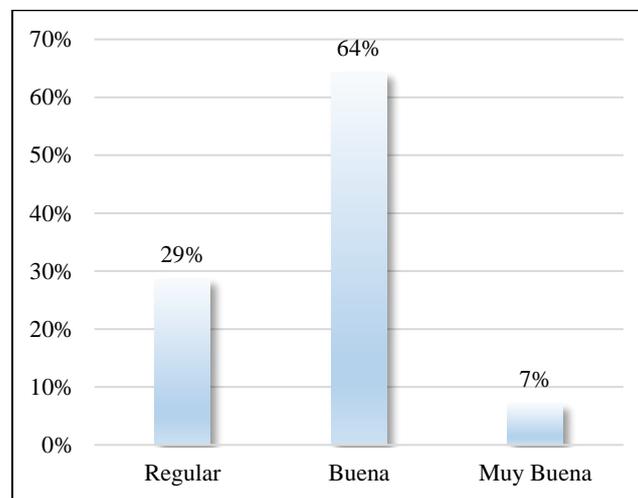


Gráfico 9 Control de procesos

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 64% de los Gestores Turísticos considera que el control de procesos turísticos de la Playa Punta Estrada es Buena, el 29% considera que el control de procesos turísticos del atractivo turístico es regular y el 7% restante considera que el control de procesos turísticos muy buena. Se concluye la playa Punta Estrada tiene un control de procesos bueno.

DIRECCIÓN

Pregunta 7. ¿Cómo considera usted el nivel de conocimientos para la dirección turística de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 10 Conocimientos Turísticos

Conocimientos Turístico	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	43%
Regular	4	29%
Buena	4	29%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

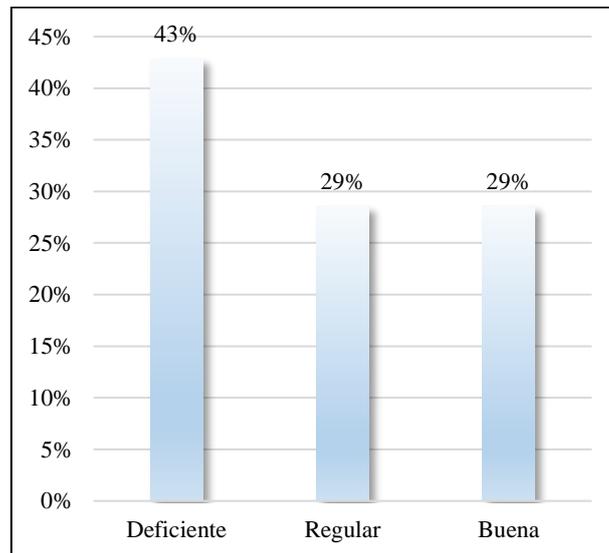


Gráfico 10 Conocimientos Turísticos

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 43% de los Gestores Turísticos considera el nivel de conocimientos turísticos de la Playa Punta Estrada es Buena, el 29% considera que el control de procesos turísticos del atractivo turístico es regular y el 7% restante considera que el control de procesos turísticos muy buena. Se concluye que los conocimientos turísticos que tienen los gestores turísticos sobre la playa Punta Estrada es deficiente.

Pregunta 8. ¿Cómo considera el mejoramiento de las áreas de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 11 Mejoramiento de áreas

Mejoramiento de áreas	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	3	21%
Regular	7	50%
Buena	4	29%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

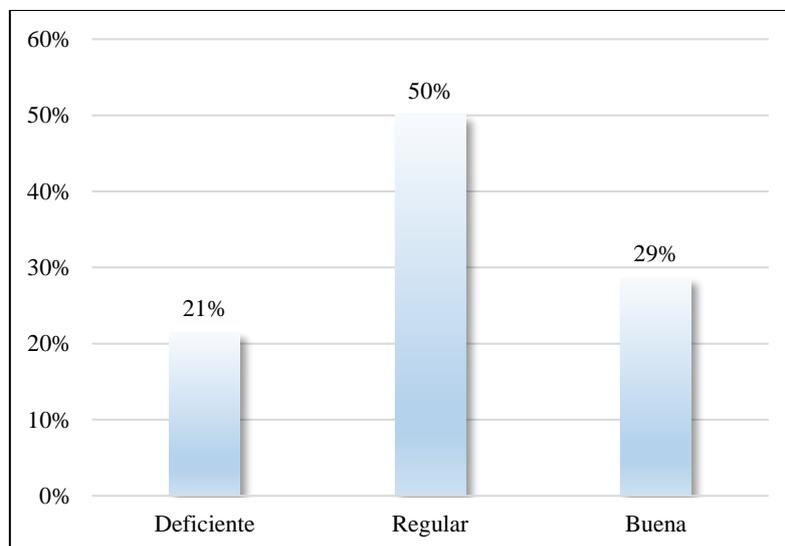


Gráfico 11 Mejoramiento de áreas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Gestores Turísticos considera el mejoramiento de áreas de la Playa Punta Estrada es Regular, el 29% considera que el mejoramiento de áreas del atractivo turístico es bueno y el 21% restante considera que el mejoramiento de áreas es deficiente. Se concluye que el mejoramiento de áreas de la playa Punta Estrada es regular.

Pregunta 9. ¿Según su criterio como considera el potencial turístico que tiene la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 12 Potencial Turístico

Potencial Turístico	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	21%
Buena	5	36%
Muy Buena	6	43%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

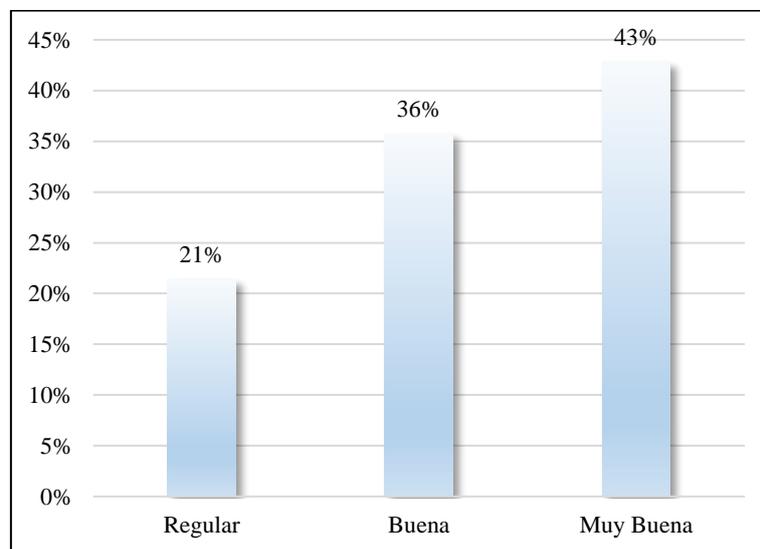


Gráfico 12 Potencial Turístico

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 43% de los Gestores Turísticos considera el potencial turístico de la Playa Punta Estrada es muy bueno, el 36% considera que el potencial turístico del atractivo turístico es bueno y el 21% restante considera que el potencial turístico es regular. Se concluye que el potencial turístico de la playa Punta Estrada es muy bueno.

Pregunta 10. ¿Cómo considera el cumplimiento de las políticas para la regulación turística en la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 13 Cumplimiento de políticas

Cumplimiento de políticas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	14%
Buena	2	14%
Muy Buena	8	57%
Excelente	2	14%
Total	14	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

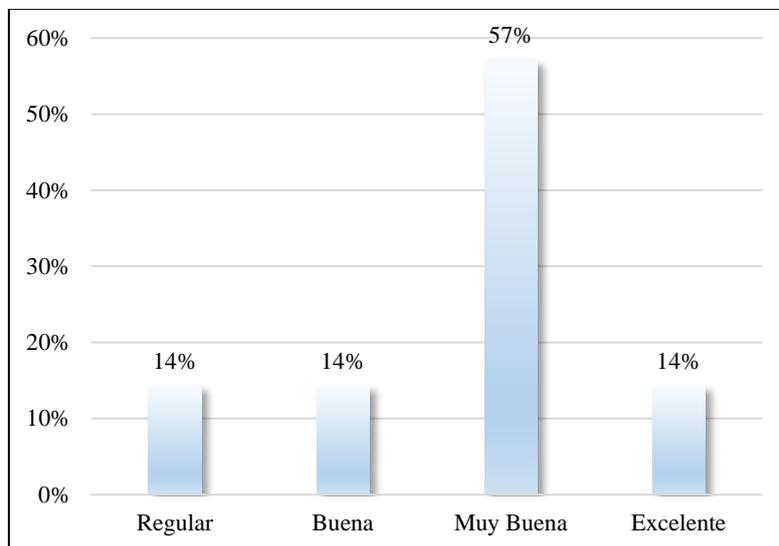


Gráfico 13 Cumplimiento de políticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 57% de los Gestores Turísticos considera que el cumplimiento de las políticas para la regulación turística de la Playa Punta Estrada es muy bueno, el 14% considera que el cumplimiento de las políticas para la regulación turística del atractivo turístico es regular, buena y excelente. Se concluye que las políticas de regulación en la playa Punta Estrada tienen un nivel muy bueno de cumplimiento.

8.2. Tabulación Variable Dependiente (Desarrollo Turístico)

Datos Generales

Edad

Tabla 14 Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
25-30	0	0%
30-35	0	0%
35-40	7	70%
Más de 50	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

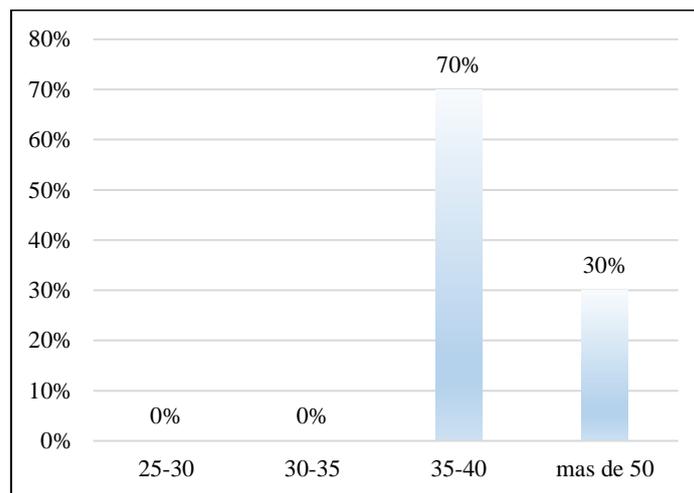


Gráfico 14 Edad

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Administradores de los Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada del cantón Santa Cruz se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados tiene entre 35-40 años correspondiente al 70%, los encuestados de más de 50 años corresponde al 30%, entre 25-30 años correspondiente al 0% y de 30-35 correspondiente al 0%, por lo que se puede deducir que gran parte de los Gestores de los Establecimientos de Alojamiento son adultos.

Género

Tabla 15 Género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	7	70%
Masculino	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

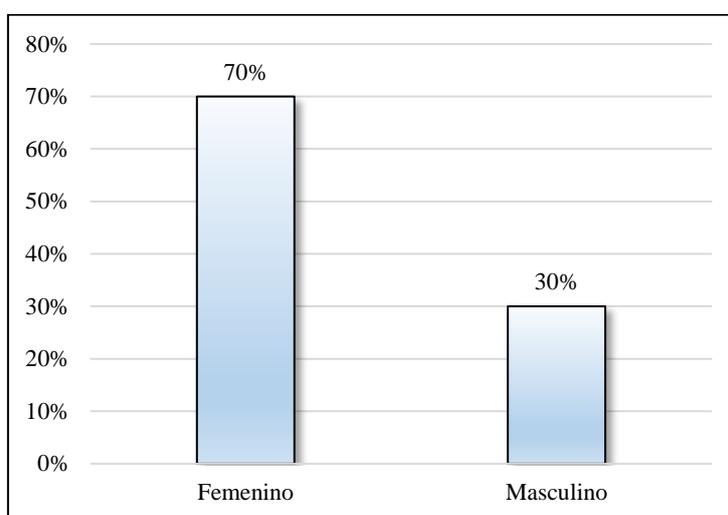


Gráfico 15 Género

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Administradores de los Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada del cantón Santa Cruz se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados son de género femenino correspondiente al 70%, género masculino con un porcentaje correspondiente al 30%, por lo que se puede decir que la mayoría los Administradores de los Establecimientos de Alojamiento son del género femenino.

Nivel de educación

Tabla 16 Nivel de Educación

Educación	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Superior no universitaria	1	10%
Superior universitaria	8	80%
Maestría	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

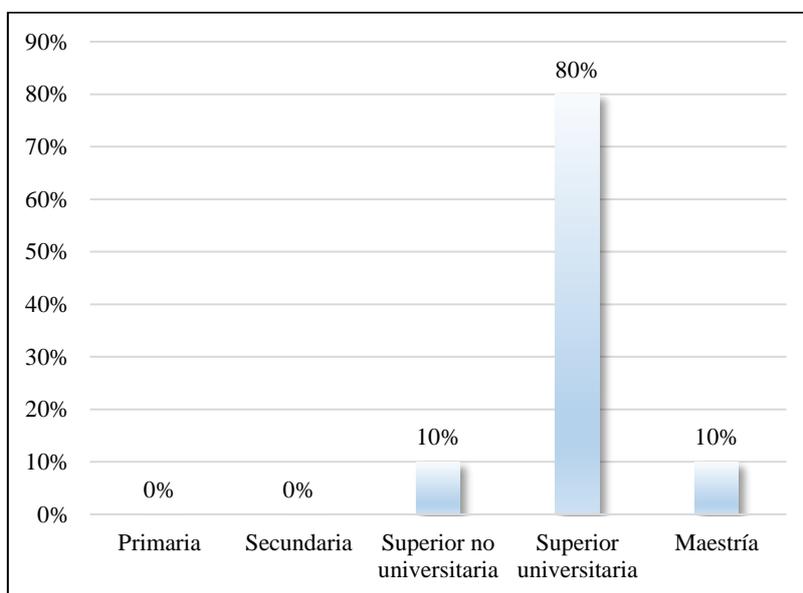


Gráfico 16 Nivel de Educación

Con la información obtenida al realizar la aplicación de las encuestas a los Administradores de los Establecimientos de Alojamiento del barrio Punta Estrada del cantón Santa Cruz se puede observar que el mayor porcentaje de encuestados tienen un nivel de educación superior universitaria correspondiente al 80%, un nivel de educación con maestría con un porcentaje correspondiente al 10%, y un nivel de educación de secundaria y primaria con un porcentaje correspondiente al 0%, por lo que se puede decir que la mayoría los Administradores de los Establecimientos de Alojamiento tienen un nivel de educación superior universitaria.

ECONÓMICA

Pregunta 1. ¿Cómo considera usted el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico de la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?

Tabla 17 Facilidades económicas

Facilidades económicas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	20%
Buena	7	70%
Muy Buena	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

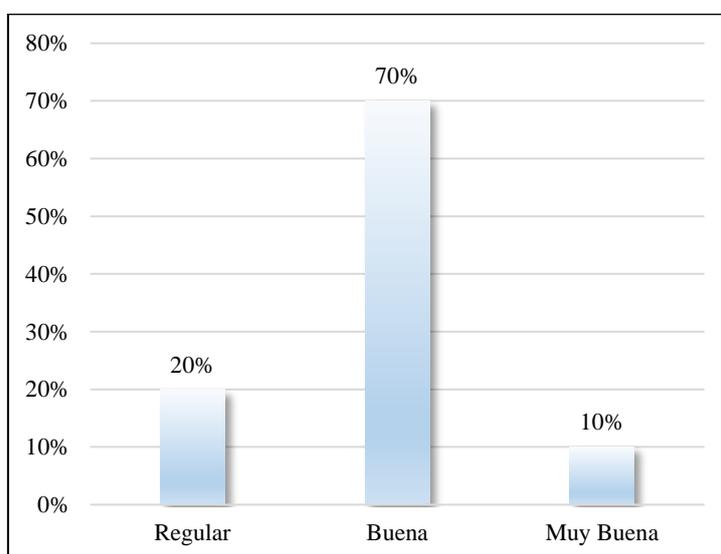


Gráfico 17 Facilidades económicas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 70% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico es bueno, el 20% menciona que el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico es Regular, el 10% de facilidades económicas para el desarrollo turístico es muy buena. Se concluye que las facilidades económicas en el barrio Punta Estrada es buena.

Pregunta 2. ¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es?

Tabla 18 Calidad de vida

Calidad de vida	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	50%
Buena	3	30%
Muy Buena	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

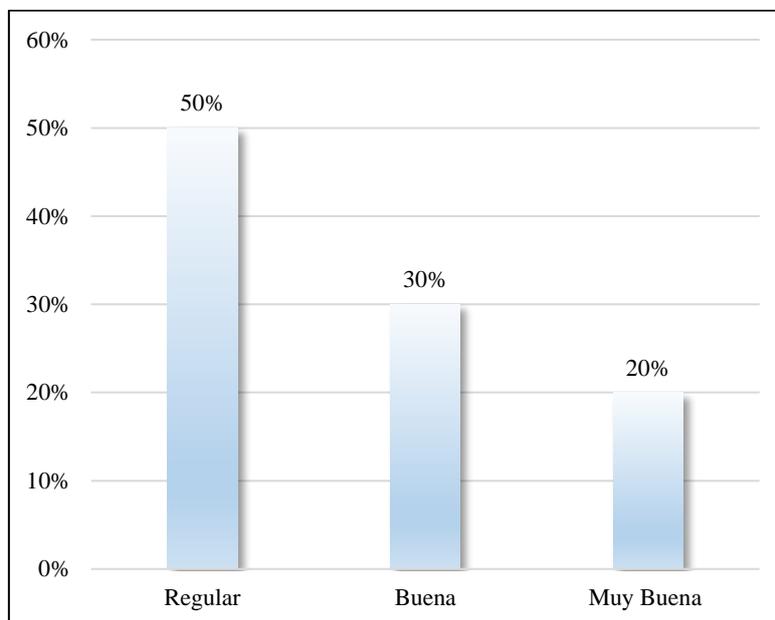


Gráfico 18 Calidad de vida

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que la calidad de vida que tiene la población del barrio Punta Estrada es Regular, el 30% menciona que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es buena, el 20% considera que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es Muy Buena. Se concluye que la calidad de vida del barrio Punta Estrada es regular.

Pregunta 3. ¿Cómo considera usted que es el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada, del cantón Santa Cruz?

Tabla 19 Actividades turísticas

Actividades turísticas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	20%
Buena	5	50%
Muy Buena	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

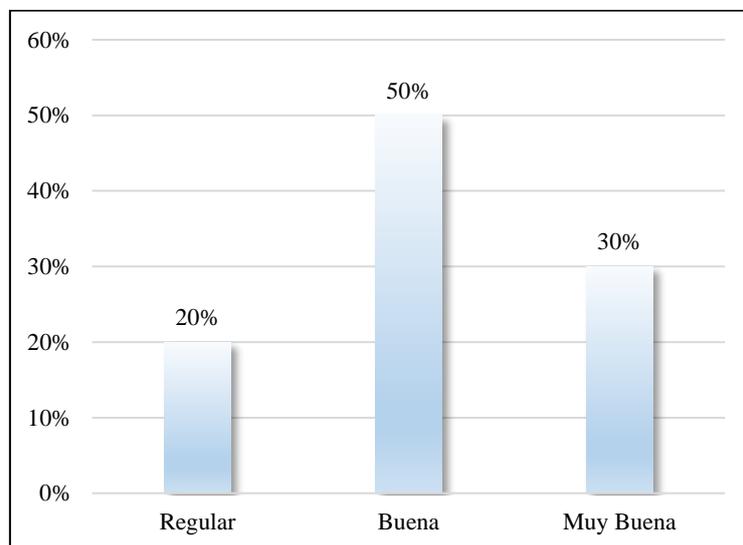


Gráfico 19 Actividades turísticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es buena, el 30% menciona que el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es muy buena, el 20% considera el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada es regular. Se concluye que las actividades turísticas de Punta Estrada son buenas.

SOCIAL

Pregunta 4. ¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción turística que alcanza la planta turística (Establecimientos de Alojamiento), del barrio Punta Estrada?

Tabla 20 Satisfacción turística

Satisfacción turística	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	1	10%
Excelente	9	90%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

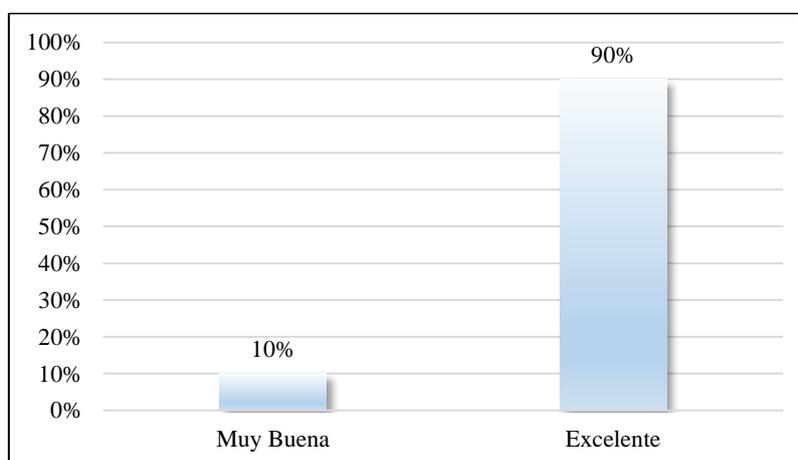


Gráfico 20 Satisfacción turística

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 90% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de satisfacción turística que tiene la planta turística es excelente, el 10% menciona que el nivel de satisfacción turística que tiene la planta turística es muy bueno. Se concluye que la satisfacción de los turistas es excelente.

Pregunta 5. ¿Según su criterio como considera las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas?

Tabla 21 Oportunidades turísticas

Oportunidades turísticas	Frecuencia	Porcentaje
Buena	7	70%
Muy Buena	2	20%
Excelente	1	10%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

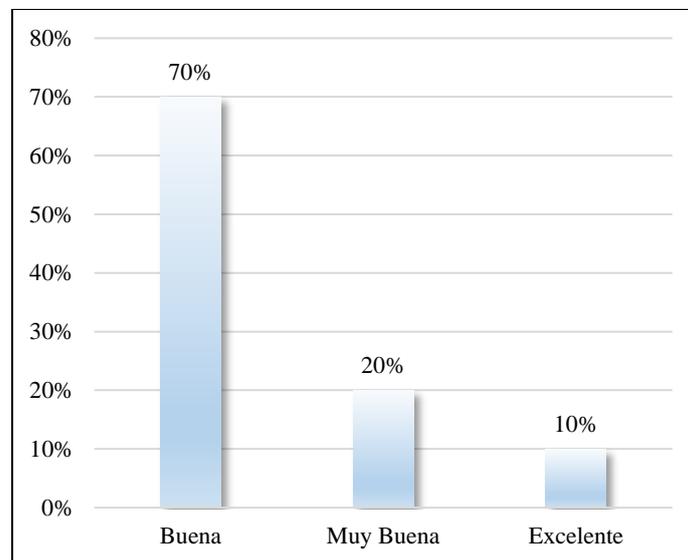


Gráfico 21 Oportunidades turísticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 70% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas son buenas, el 20% menciona que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento los turistas son muy buenos. Y el 10% consideran que las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas son excelentes. Se concluye que las oportunidades turísticas son buenas.

Pregunta 6. ¿Cómo considera usted el nivel de ventajas turísticas sostenibles para el desarrollo turístico en el barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 22 Ventajas turísticas

Ventajas turísticas	Frecuencia	Porcentaje
Regular	3	30%
Buena	3	30%
Muy Buena	4	40%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

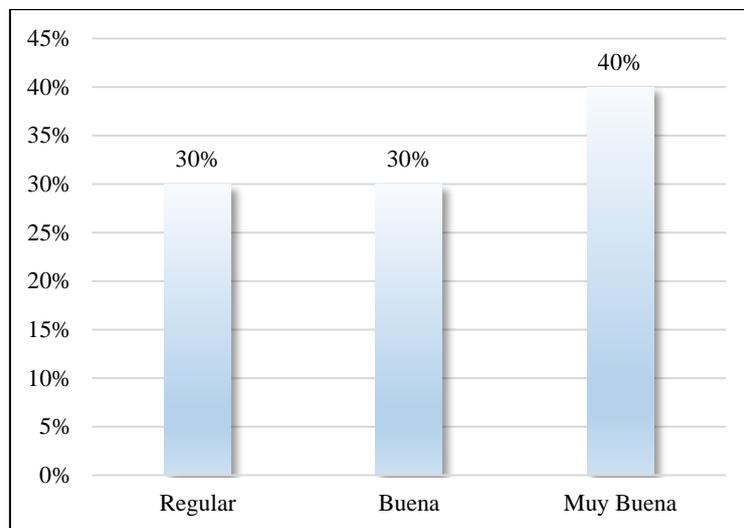


Gráfico 22 Ventajas turísticas

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 40% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es muy bueno, el 30% menciona que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es bueno y el 30% restante consideran que el nivel de ventajas turísticas competitivas sostenibles para el desarrollo turístico es regular. Se concluye que las ventajas turísticas son muy buenas.

Pregunta 7. ¿Cómo considera usted el compromiso del barrio Punta Estrada para el desarrollo del turismo?

Tabla 23 Compromiso turístico

Compromiso turístico	Frecuencia	Porcentaje
Regular	2	20%
Buena	3	30%
Muy Buena	3	30%
Excelente	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

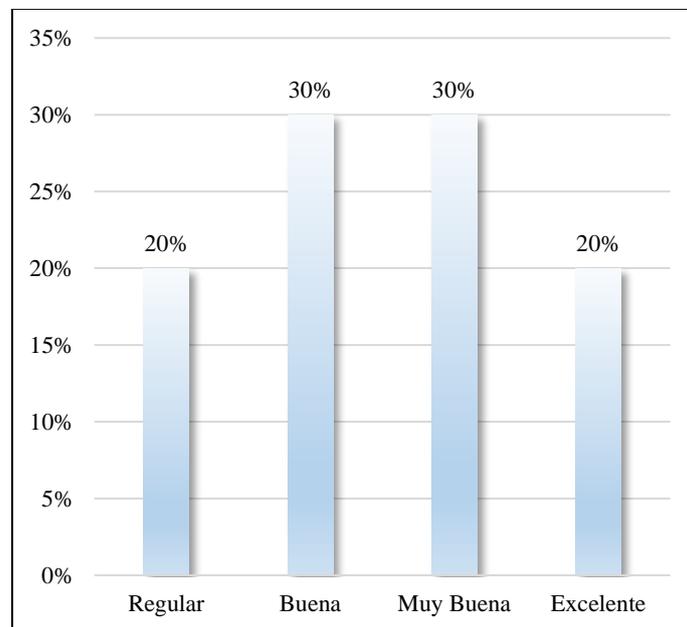


Gráfico 23 Compromiso turístico

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 30% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de compromiso para el desarrollo turístico es buena y muy buena, el 20% menciona que el nivel de compromiso para el desarrollo turístico es regular y excelente. Se concluye que el compromiso del barrio Punta Estrada está en un rango entre bueno y muy bueno.

MEDIO AMBIENTAL

Pregunta 8. ¿Según su criterio el control de reciclaje en el barrio Punta Estrada considera que es?

Tabla 24 Control de reciclaje

Control de reciclaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	40%
Regular	4	40%
Buena	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

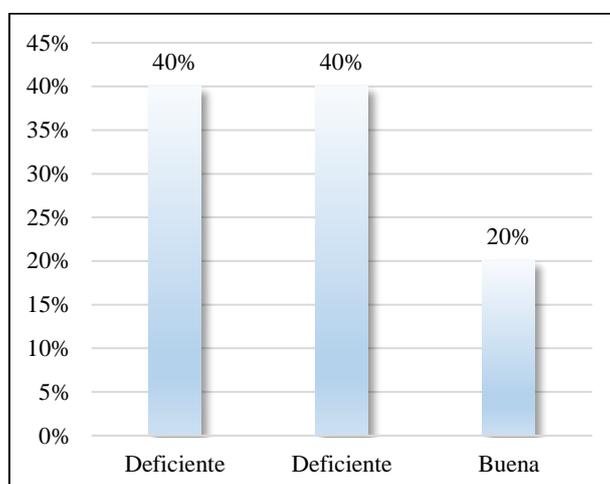


Gráfico 24 Control de procesos

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 40% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el control de reciclaje es deficiente y regular, el 20% menciona que el control de reciclaje es bueno. Se concluye que el control de reciclaje en el barrio Punta Estrada está en un rango entre deficiente y regular.

Pregunta 9. ¿Cómo considera el nivel de conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo turístico (Playa Punta Estrada)?

Tabla 25 Conservación

Conservación	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	10%
Regular	2	20%
Buena	5	50%
Muy Buena	2	20%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

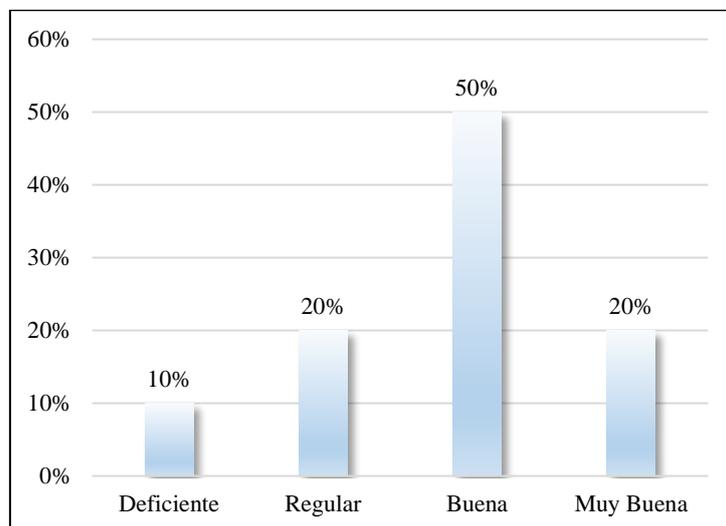


Gráfico 25 Conservación

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es buena, el 20% considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es regular y muy buena y el 10% considera que la conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo es deficiente. Se concluye que el nivel de conservación del barro Punta Estrada es buena.

Pregunta 10. ¿Según su criterio como considera el nivel de protección de flora y fauna de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?

Tabla 26 Protección

Protección	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	1	10%
Regular	1	10%
Buena	5	50%
Muy Buena	3	30%
Total	10	100%

Fuente: Encuestas Aplicadas en marzo 2019

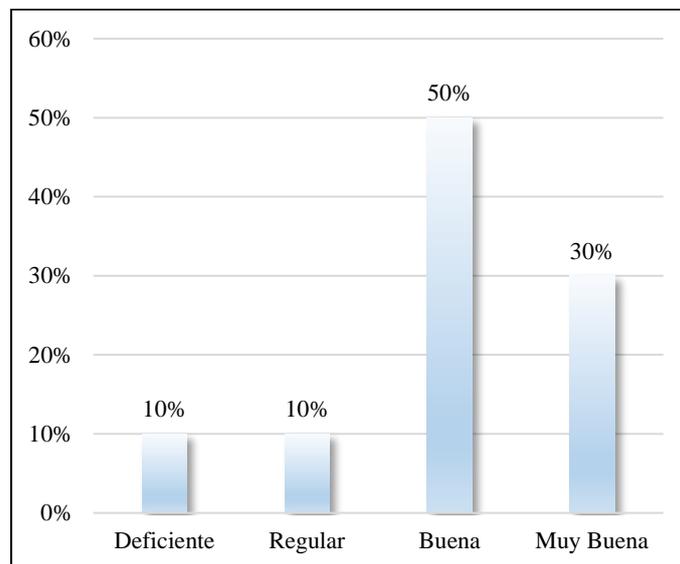


Gráfico 26 Protección

Según los resultados de las encuestas aplicadas, el 50% de los Administradores de los establecimientos de alojamiento del Barrio Punta Estrada considera que el nivel de protección de flora y fauna es bueno, el 30% considera que el nivel de protección de flora y fauna es muy bueno y el 10% considera que la protección de flora y fauna es deficiente y regular. Se concluye que el nivel de protección del barrio Punta Estrada es bueno.

9. Modelo de encuesta Variable Independiente (Gestión)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA
 Dirigida a: Servidores Públicos

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

Formulario N° _____ Fecha de la encuesta _____ Encuestador: Doménica Santillán

OBJETIVO DE LA ENCUESTA
 La presente encuesta tiene como objetivo conocer la **gestión turística** de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

- INSTRUCCIONES**
- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
 - Marque con una X su respuesta
 - Las preguntas tienen una respuesta
 - Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD
 Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

DATOS GENERALES

Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50	
Género	Masculino		Femenino		
Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas					
		1	2	3	4	5
		D	R	B	MB	E
	PLANIFICACIÓN					
1	¿Según su criterio el nivel de estrategias turísticas para la planificación de la Playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, considera que es?					
2	¿Según su criterio considera que las ventajas turísticas sostenibles que se aplican en la playa Punta Estrada son?					
	ORGANIZACIÓN					
3	¿Según su criterio considera que la valoración de criterios turísticos que tiene la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz, para la organización, son?					
4	¿Según su criterio considera que el diseño turístico sostenible que cuenta la playa Punta Estrada es?					
5	¿Cómo considera usted el nivel de gestión turística de la playa Punta Estrada?					
6	¿Según su criterio en qué nivel considera importante el control de procesos turísticos para la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?					
	DIRECCIÓN					
7	¿Cómo considera usted el nivel de conocimientos para la dirección turística de la playa punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
8	¿Cómo considera el mejoramiento de las áreas de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
9	¿Según su criterio como considera el potencial turístico que tiene la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
10	¿Cómo considera el cumplimiento de las políticas para la regulación turística en la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
	Total:					

"GRACIAS POR SU COLABORACIÓN"

10. Modelo de encuesta Variable Dependiente (Desarrollo Turístico)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA
Dirigida a: Establecimientos de alojamiento, Punta Estrada

GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PLAYA PUNTA ESTRADA, CANTÓN SANTA CRUZ, PROVINCIA DE GALÁPAGOS

Formulario N° _____ Fecha de la encuesta _____ Encuestador: Doménica Santillán

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La presente encuesta tiene como objetivo conocer el **Desarrollo Turístico** de la Playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz, provincia de Galápagos.

INSTRUCCIONES

- Lea detenidamente cada una de las preguntas del cuestionario
- Marque con una X su respuesta
- Las preguntas tienen una respuesta
- Califique según su conocimiento, las temáticas indicadas

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

DATOS GENERALES

Edad	25-30	30-35	35-40	Más de 50	
Género	Masculino		Femenino		
Nivel de educación	Primaria	Secundaria	Superior no universitaria	Superior universitaria	Maestría

N	Preguntas	1	2	3	4	5
		D	R	B	MB	E
ECONÓMICA						
1	¿Cómo considera usted el nivel de facilidades económicas para el desarrollo turístico de la playa Punta Estrada del cantón Santa Cruz?					
2	¿Según su criterio considera que la calidad de vida que tiene la población del Barrio Punta Estrada es?					
3	¿Cómo considera usted que es el desarrollo de actividades turísticas de la playa Punta Estrada, del cantón Santa Cruz?					
SOCIAL						
4	¿Cómo considera usted el nivel de satisfacción turística que alcanza la planta turística (Establecimientos de alojamiento), del barrio Punta Estrada?					
5	¿Según su criterio cómo considera las oportunidades turísticas que ofertan los establecimientos de alojamiento a los turistas?					
6	¿Cómo considera usted el nivel de ventajas turísticas sostenibles para el desarrollo turístico en el barrio Punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
7	¿Cómo considera usted el compromiso del barrio Punta Estrada para el desarrollo turístico?					
MEDIOAMBIENTAL						
8	¿Según su criterio el control de reciclaje en el barrio Punta Estrada considera que es?					
9	¿Cómo considera el nivel de conservación que tiene el barrio Punta Estrada hacia el atractivo turístico (Playa Punta Estrada)?					
10	¿Según su criterio como considera el nivel de protección de flora y fauna de la playa Punta Estrada, cantón Santa Cruz?					
Total:						

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”