



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

MAYRA VICENTE
CÉSAR BÁEZ

MAYO 2016

ANÁLISIS DE LOS FACTORES
QUE INFLUYEN EN LA
GESTIÓN DE LAS OPERADORAS
TURÍSTICAS DE AVENTURA DE
LA PARROQUIA DE
MINDO, CANTÓN SAN MIGUEL
DE LOS BANCOS,
PROVINCIA DE PICHINCHA
Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO



- Única parroquia rural del cantón San Miguel de los Bancos
 - Fundada 20 de mayo de 1861
 - Desde 14 de febrero 1991 forma parte del cantón San Miguel de los Bancos
-
- 70 km al Noroccidente de Quito
 - Clima cálido-húmedo (Mínima 16°C, Máxima 26°C)
 - Población de 5095 hab. a 2015

- Primera IBA (Important Bird Area) de latinoamérica desde 1997
- Primer lugar en el conteo mundial de aves por 4 años (2000,2006,2007,2008)
- Conocida como la “Capital mundial de las aves”
- Zona de influencia del Bosque protector Mindo-Nambillo



Principales actividades económicas

Agricultura, ganadería, selvicultura y pesca



Comercio al por mayor y menor



Actividades de alojamiento y agenciamiento turístico



Servicios administrativos



Otras actividades



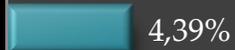
Industrias manufactureras



Transportación turística

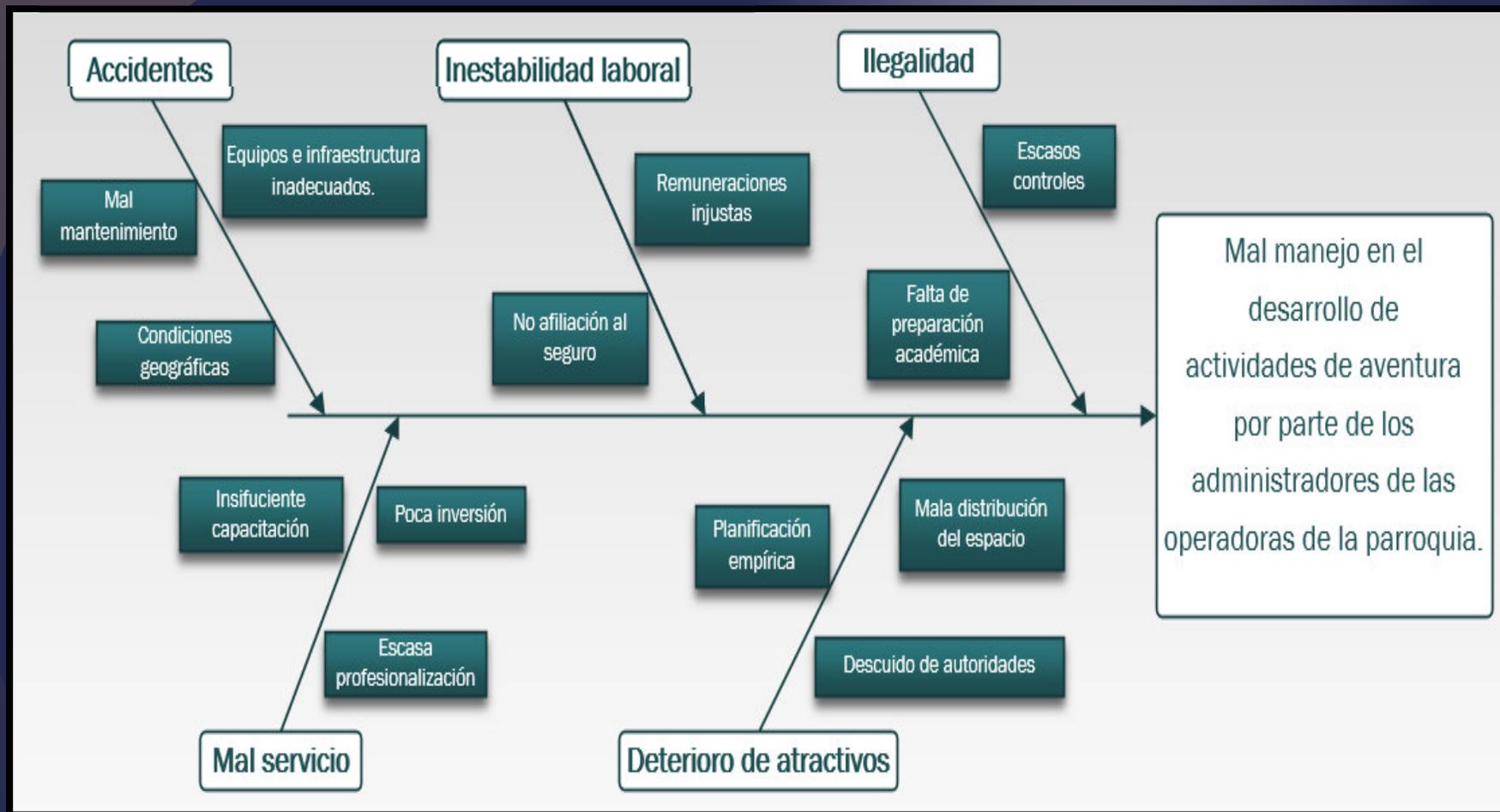


Otras actividades de servicios



Fuente: Plan de desarrollo y ordenamiento territorial de Mindo

Problema



Fuente: Autoridades de la parroquia (Presidenta del GAD y teniente político)

Objetivo

Analizar los factores que influyen en la gestión de las empresas turísticas de aventura, mediante el establecimiento de directrices enmarcadas bajo el reglamento de operación turística de aventura y de este modo mejorar la seguridad en los diferentes servicios y garantizar la satisfacción del cliente.

Idea a defender

La satisfacción del cliente que visita Mindo por practicar actividades de aventura incrementará al recibir un servicio seguro, oportuno y completo; y con ello aumentará la llegada de turistas hasta la parroquia.

- *Variable Independiente:* Calidad de las actividades de aventura ofertadas
- *Variable Dependiente:* Satisfacción del cliente
- *Variable Dependiente:* Aumento en la llegada de turistas

Turismo de aventura



ADVENTURE TRAVEL
TRADE ASSOCIATION



WORLD TOURISM ORGANIZATION

- Durante los años 2012 y 2013 el turismo de aventura generó cerca de 269 billones de USD en todo el mundo
- En 2015 los destinos que recibieron más reservas frecuentes de viajeros fueron USA, Italia, Tanzania, Perú, Ecuador y Sudáfrica.
- El promedio de gasto de un turista de aventura es de USD 3.000, sin contar boletos de avión por una estadía mayor a 8 días
- El mercado de turismo de aventura en Norteamérica, Sudamérica y Europa ha experimentado un incremento anual promedio del 65% de 2009 a 2012.

ACTIVIDADES DE AVENTURA EN MINDO



Navegar en la corriente de un río, con una embarcación compuesta de “tubos” circulares inflables

Tubing



Canopy



Deslizarse sobre o entre las copas de los árboles con plataformas intermedias, empleando poleas, arneses y un sistema de control sobre un sistema de cables, sujeto entre puntos fijos.

Canyoning

Descenso y ascenso de cañones, cascadas y cursos de agua de diverso nivel mediante el uso de técnicas de escalada como rapel, cruces con cuerda o anclajes



Hiking



Caminar o visitar una zona determinada utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pernoctar y que no requieren el uso de técnicas y equipo especializado de montañismo. Se realiza a menos de 4000 m.s.n.m





Recorrido de un área urbana, rural en bicicleta, generalmente por caminos o senderos rústicos a campo traviesa

Cicloturismo



Utilización de caballos que permite acceder a zonas preferentemente agrestes (zonas llenas de maleza por falta de cultivo) por medio de senderos o rutas identificadas.



Cabalgata

FACTORES CLAVES
QUE AFECTAN LA
GESTIÓN
DE LAS OPERADORAS
TURÍSTICAS
DE AVENTURA DE
MUNDO

ANÁLISIS
INTERNO

- Situación geográfica
- Turismo, principal actividad económica

FORTALEZAS

- Incumplimiento de leyes y reglamentos
- Desorganización gremial
- Personal poco calificado

DEBILIDADES

ANÁLISIS
EXTERNO

- Voluntad agencias de viajes para incluir a Mindo en sus paquetes
- Decretar a Mindo como ATP

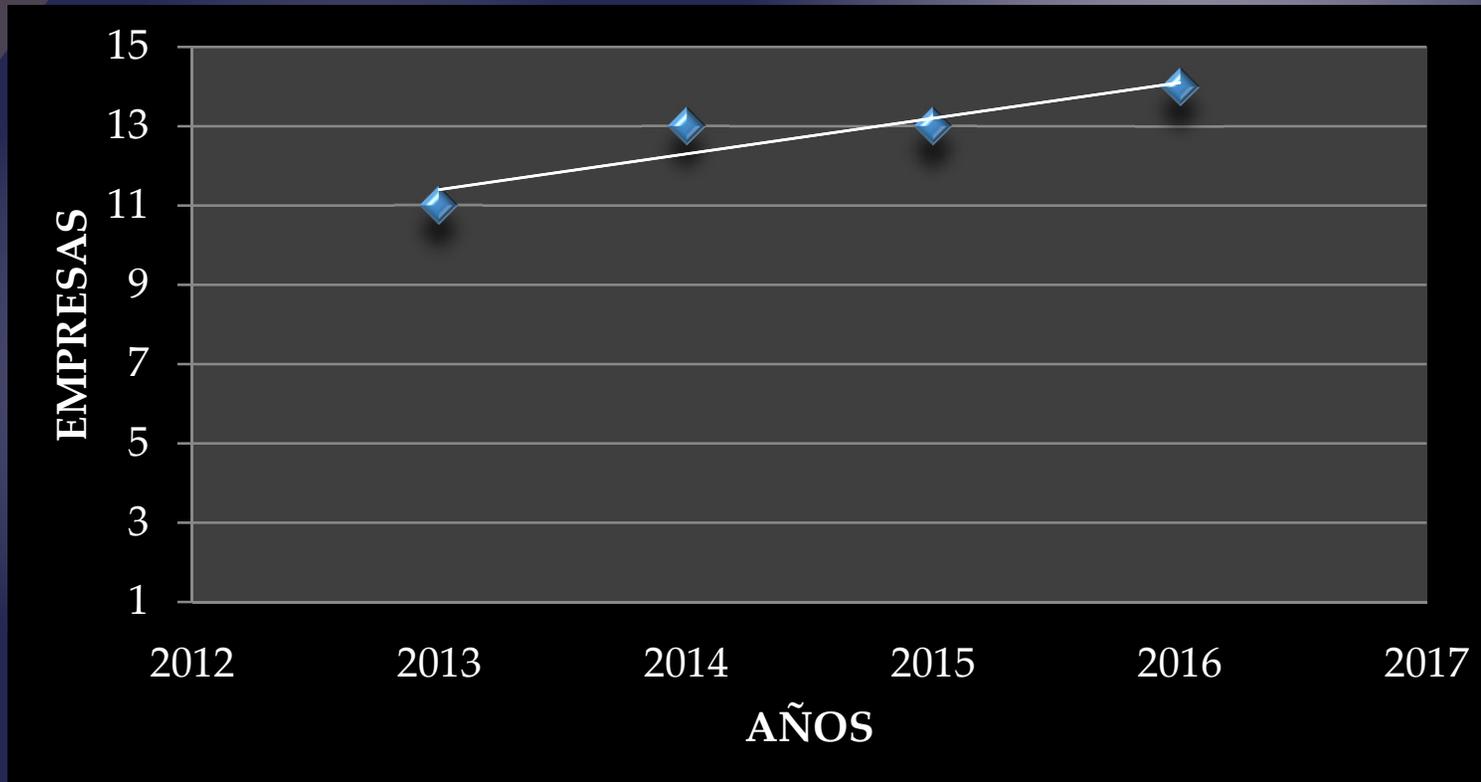
OPORTUNIDADES

- Competencia mejor organizada
- Ausencia de controles por parte de las autoridades

AMENAZAS

ANÁLISIS DE OFERTA

- 14 empresas legalmente constituidas a enero 2016



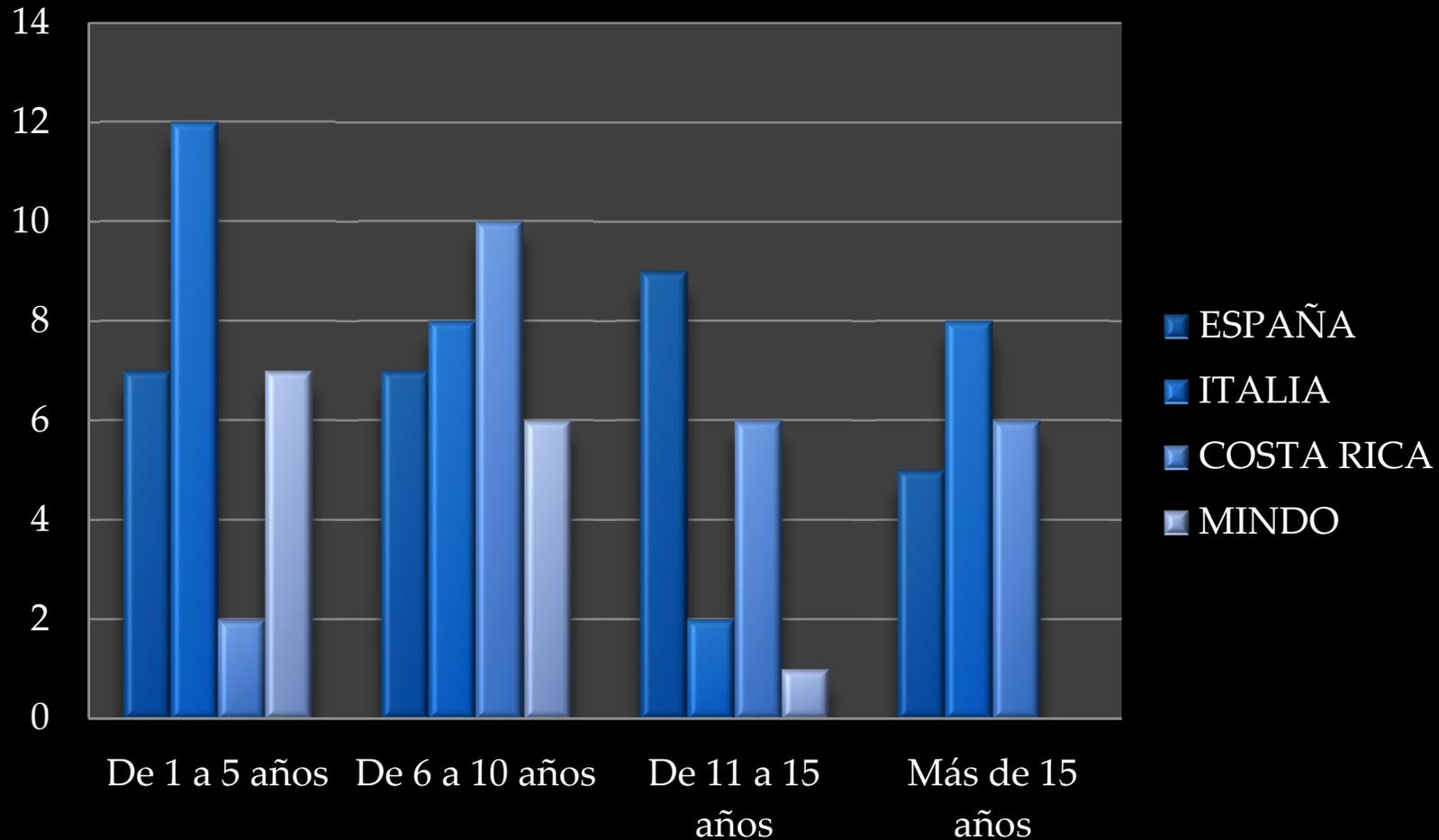
- La tendencia positiva indica que existirán 18 empresas en 2020 según el método de cálculo lineal

Herramienta de evaluación de empresas turísticas de aventura HEVA™



Doctor Lázaro Mediavilla

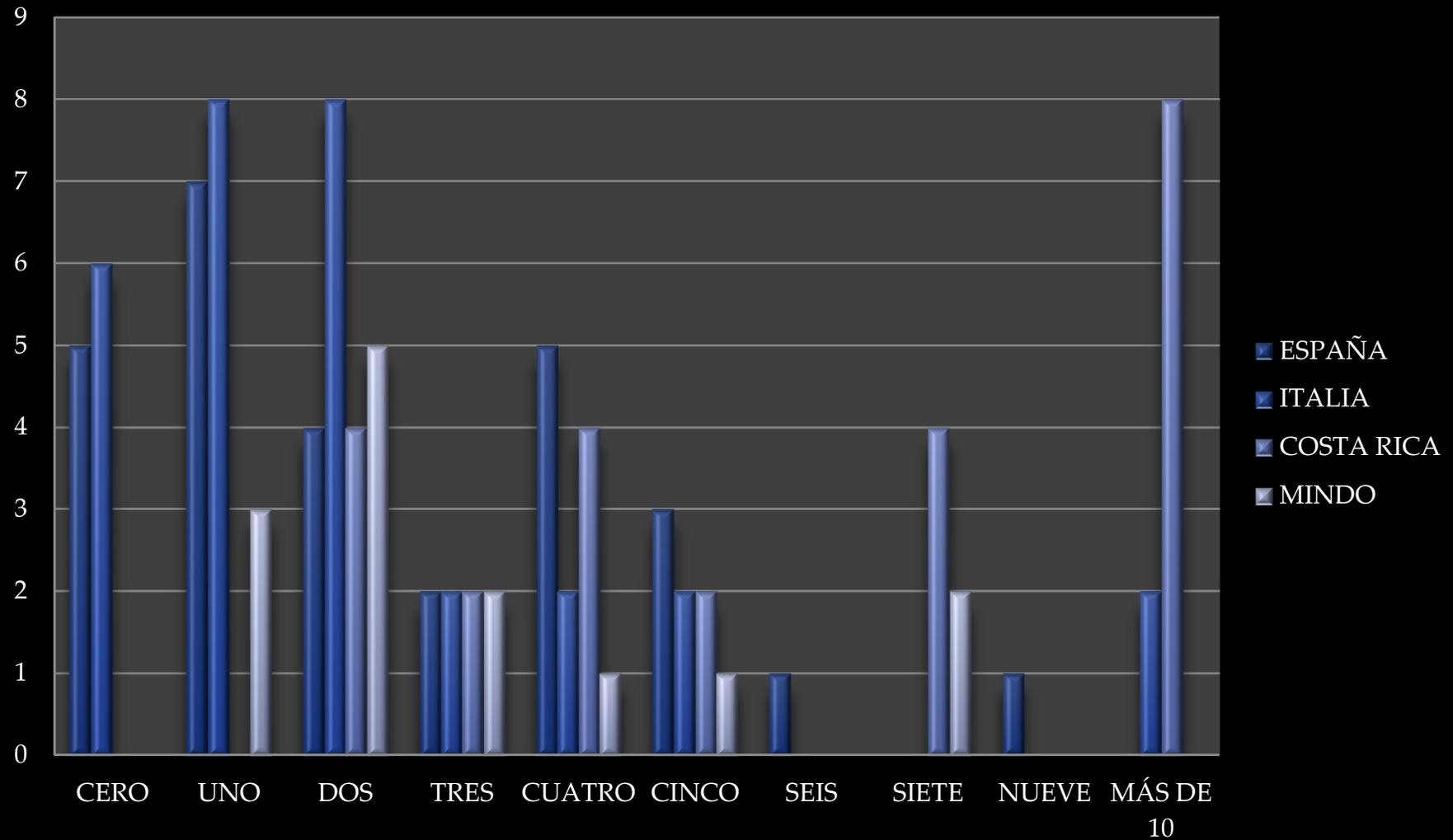
AÑOS DE EXISTENCIA DE LA EMPRESA (1era parte)



Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

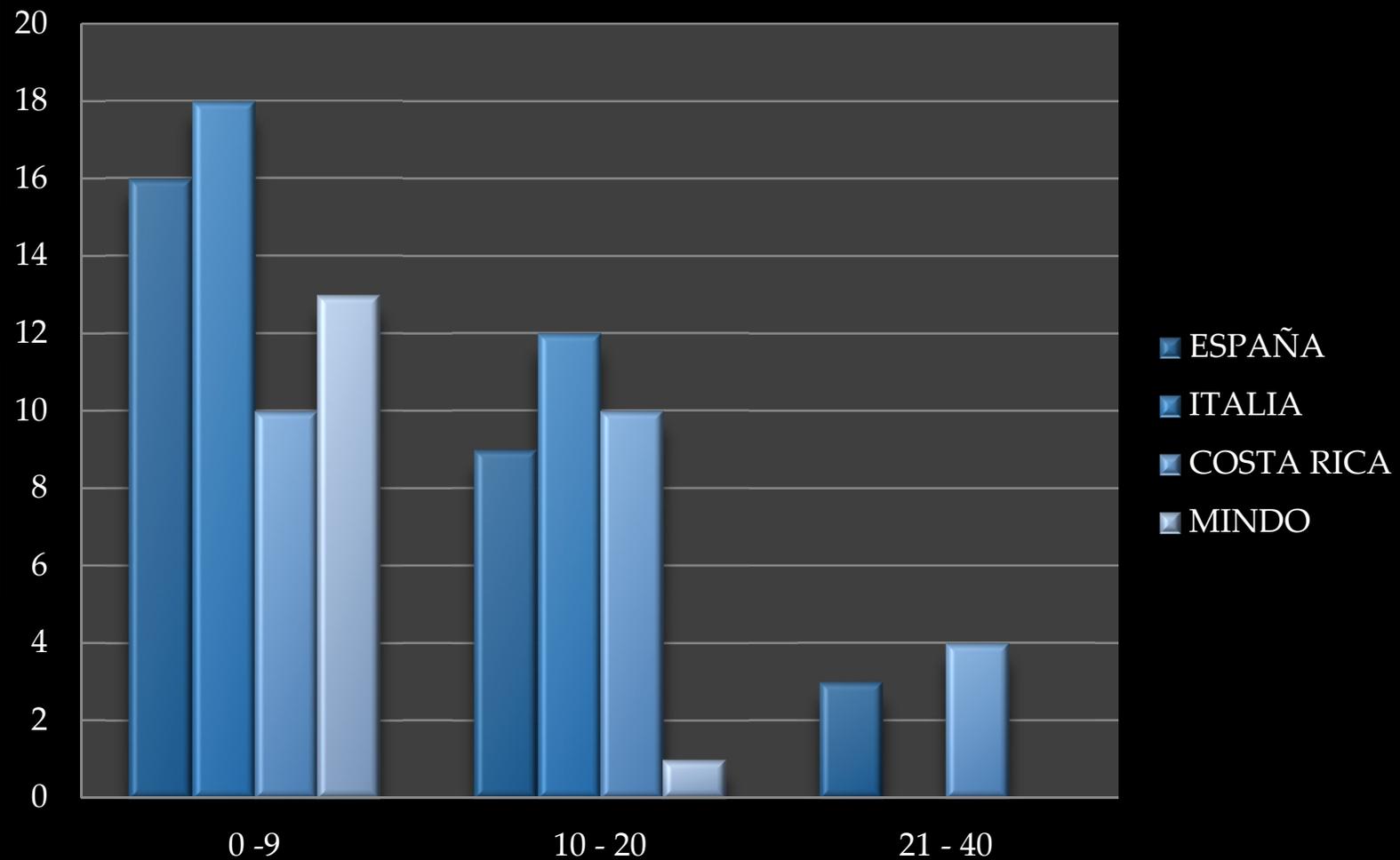
TRABAJADORES FIJOS



Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

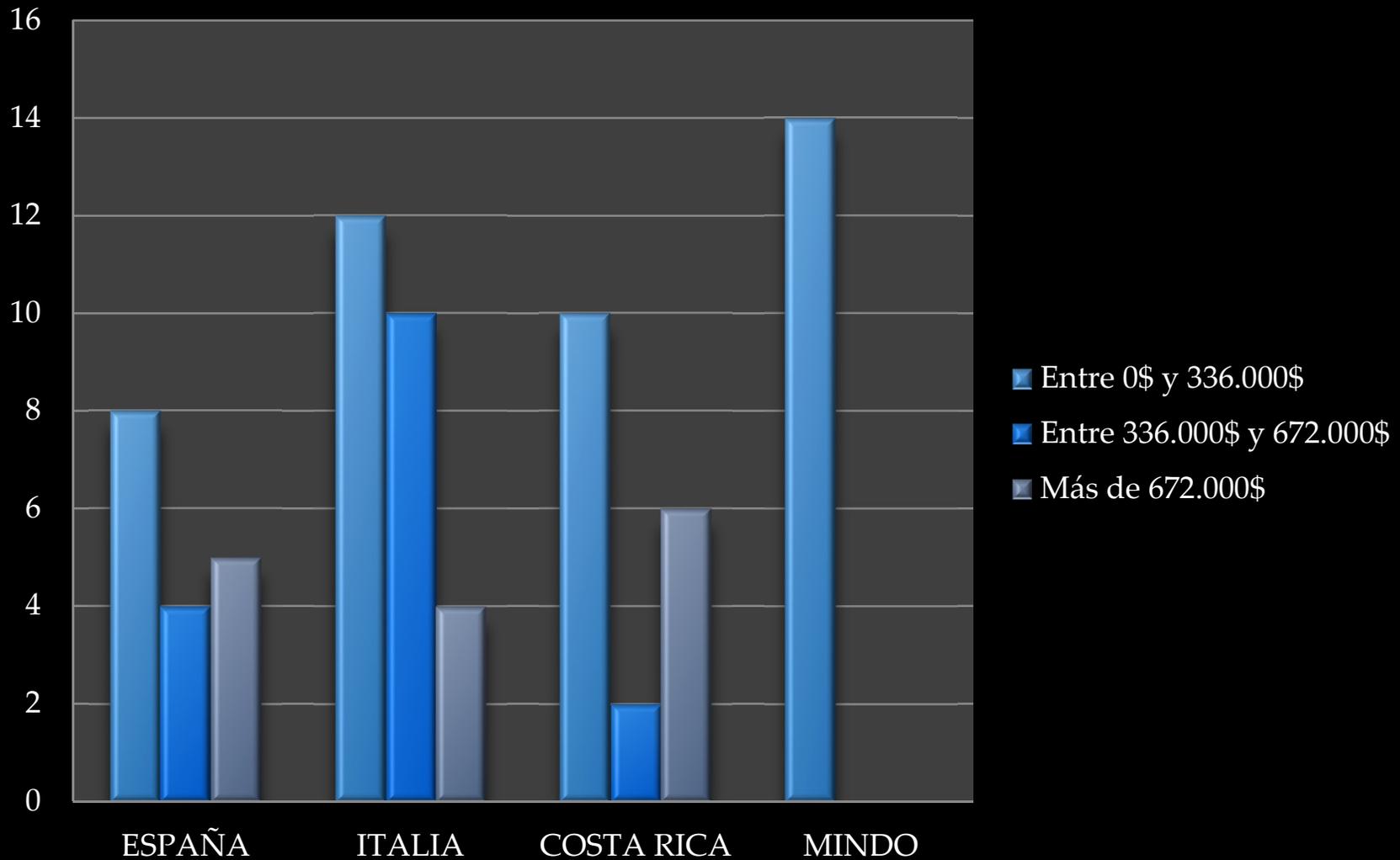
TRABAJADORES TEMPORALES



Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

VOLUMEN ECONÓMICO QUE GENERAN



Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

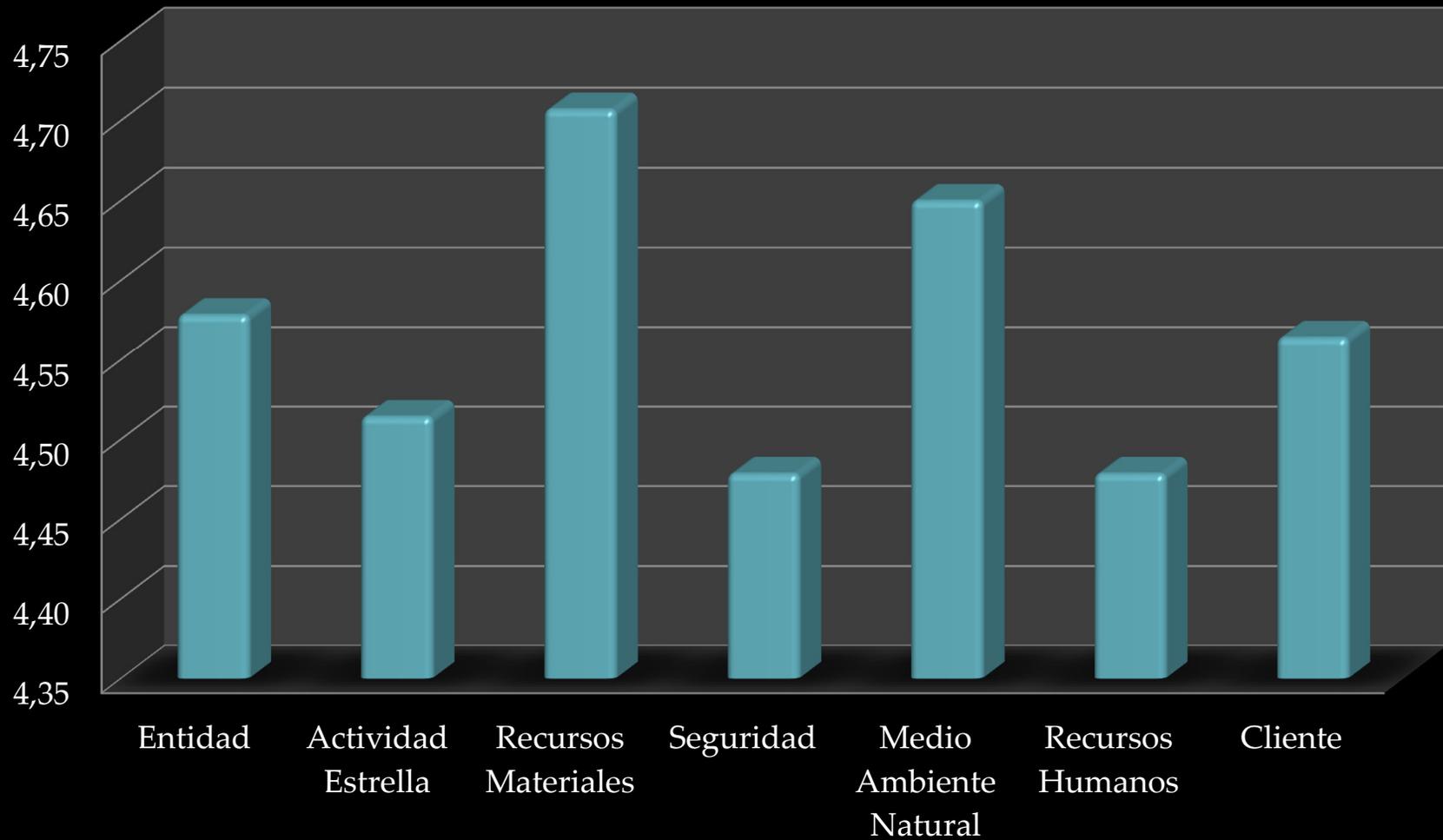
Otros datos:

- El número de socios que componen la mayoría de empresas se encuentran entre 1 y 4
- El 100% de empresas trabajan los 12 meses del año, recibiendo un mayor número de turistas en feriados



- Las actividades estrellas ofertadas en Mindo son el tubing y el canopy

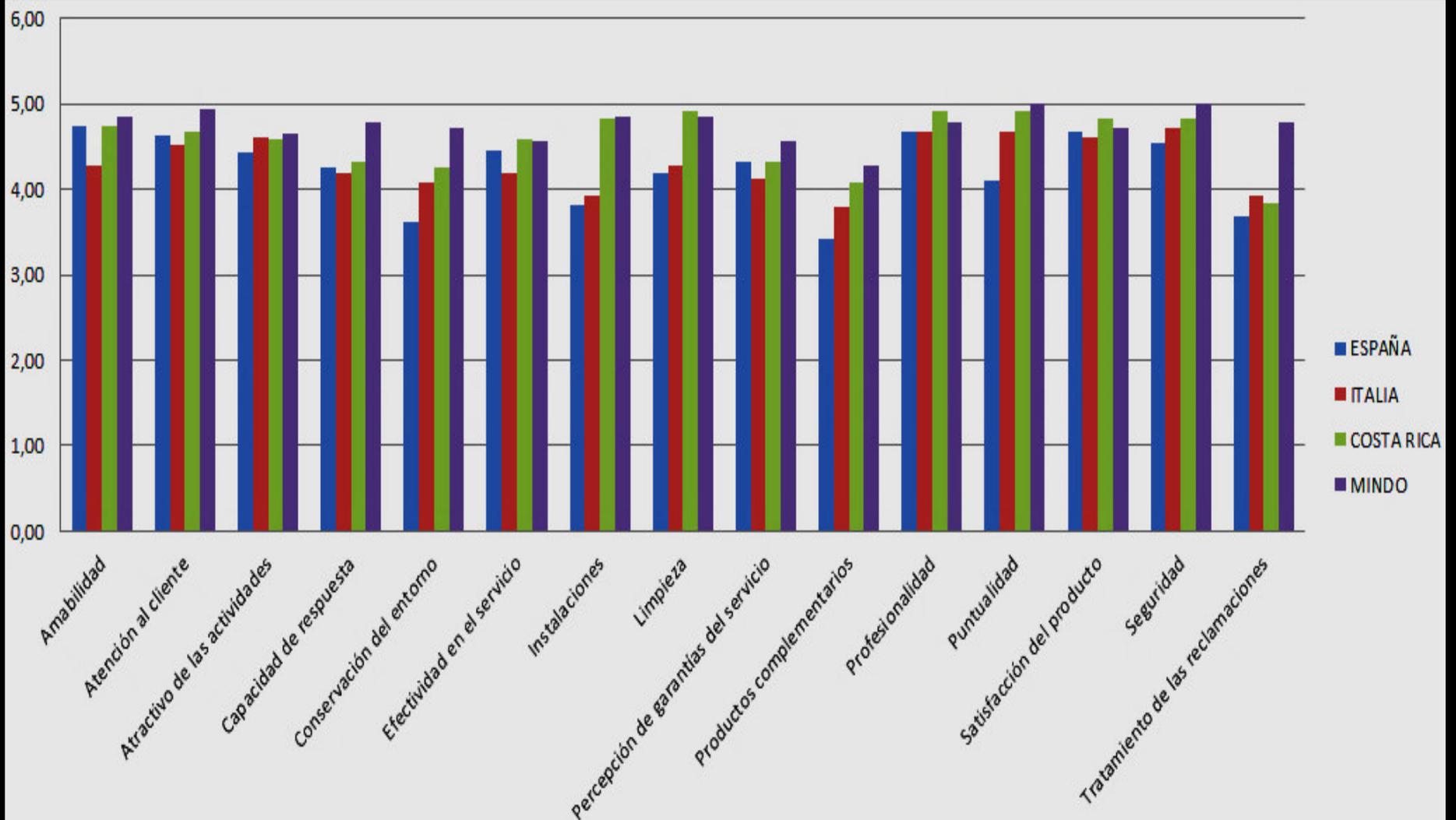
Medias de Herramienta HEVA™ en Mindo (2da parte)



Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Percepción del cliente (3era. Parte)

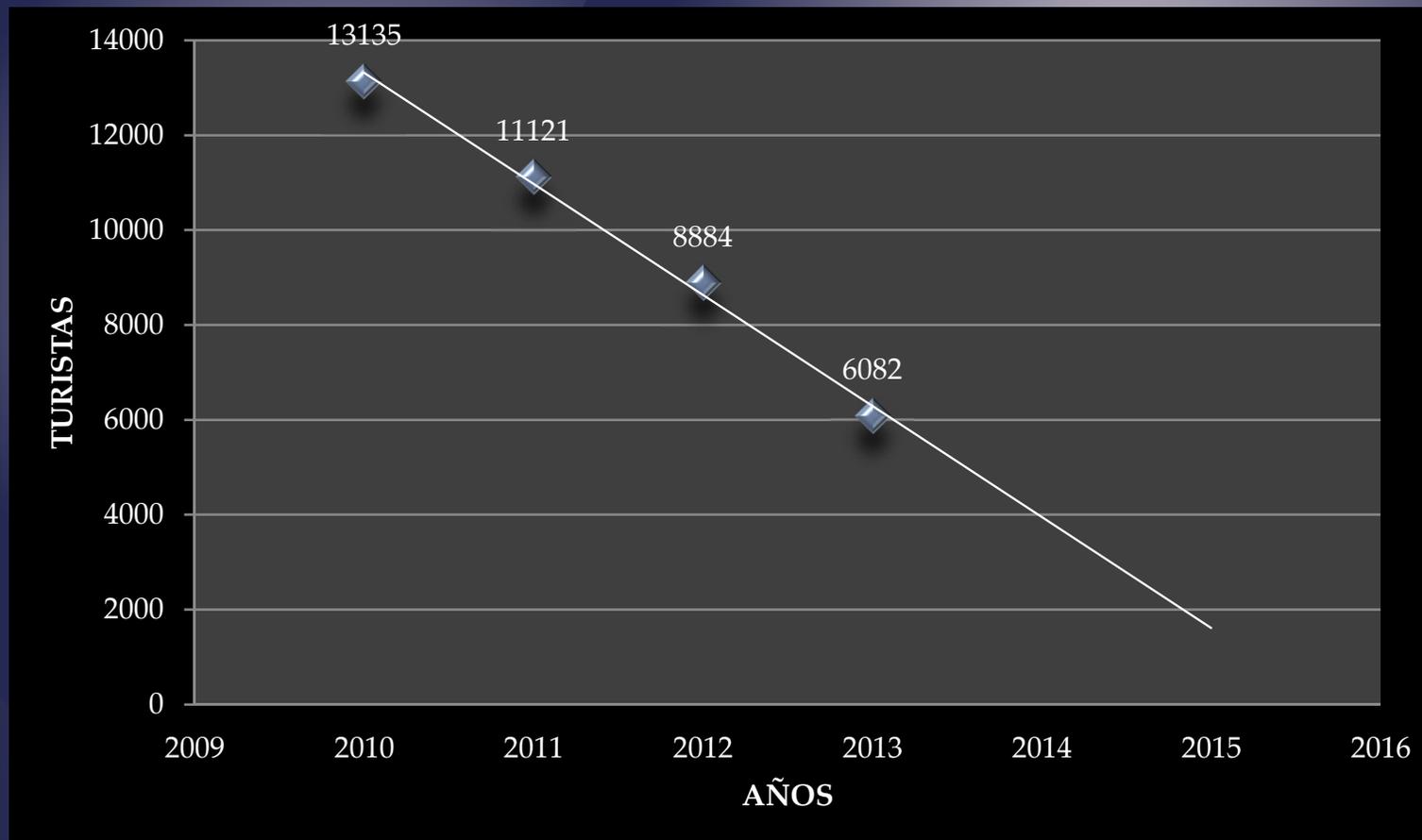


Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

ANÁLISIS DE DEMANDA

Según datos del GAD Cantonal de San Miguel de los Bancos existía una constante disminución en la llegada de turistas



En base a herramienta HEVA™ se tiene una llegada de visitantes promedio de 52920 en 2015.

ACTIVIDAD	TOTAL DIARIO	TOTAL MENSUAL	TOTAL ANUAL	
TUBING	45	1350	16200	*Nota: Los datos son PROMEDIO en base a la percepción de los administradores de cada agencia, a causa de la ausencia de estadísticas oficiales.
CANOPPY	19	570	6840	
HIKING	33	990	11880	
CANYONING	31	930	11160	
CICLISMO	11	330	3960	
CABALGATA	8	240	2880	
TOTAL	147	4410	52920	

Se efectuaron 220 encuestas calculadas en base al método aleatorio simple.

ENCUESTA

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del turista con respecto a las actividades de aventura ofrecidas en la parroquia de Mindo.

Género F M Nacionalidad _____

Edad 15-20 20-30 30-50 50 o más

- ¿Sabía usted que la capital Mundial de las Aves es Mindo?
SI NO
- ¿Usted practica actividades turísticas de aventura?
SI NO *Si su respuesta fue "NO", agradecemos su colaboración*
- ¿Ha practicado actividades de aventura en la parroquia de Mindo?
SI NO *Si su respuesta fue "NO", por favor dirijase a la pregunta 9*
- ¿De qué modo organizó su viaje a Mindo?
Por cuenta propia Recomendaciones de amigos Agencia de viajes
- ¿Considera que las operadoras turísticas de Mindo ofrecen la calidad necesaria en cuanto a las actividades de aventura?
SI NO
- Indique la valoración que le daría a los siguientes parámetros de calidad según la siguiente escala (1=excelente, 2=bueno, 3=regular, 4=malo, 5=pésimo)

PARÁMETRO	1	2	3	4	5
1 Instalaciones de los establecimientos					
2 Actitud del personal					
3 Información acerca de las actividades					
4 Transporte hacia el atractivo					
5 Charla explicativa de la actividad					
6 Herramientas y equipos técnicos					
7 Profesionalismo de los guías					
8 Interacción entre guía-grupo-naturaleza					
9 Agilidad y seguridad de la actividad					
10 Respuesta ante una emergencia					
11 Experiencia					
12 Precio					

Formato Encuesta

- Coloque en orden de importancia a los siguientes actores claves para mejorar la calidad en el servicio de actividades turísticas de aventura. Considerando 1 el más importante y 5 el menos importante.

Ministerio de Turismo del Ecuador	
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo	
Agencias de viajes que brindan actividades de aventura	
Proveedores de las operadoras turísticas	
Turistas que practican actividades de aventura	

- Indique la valoración que le daría a las siguientes sugerencias de mejora según la siguiente escala (1=muy importante, 2=importante, 3=poco importante)

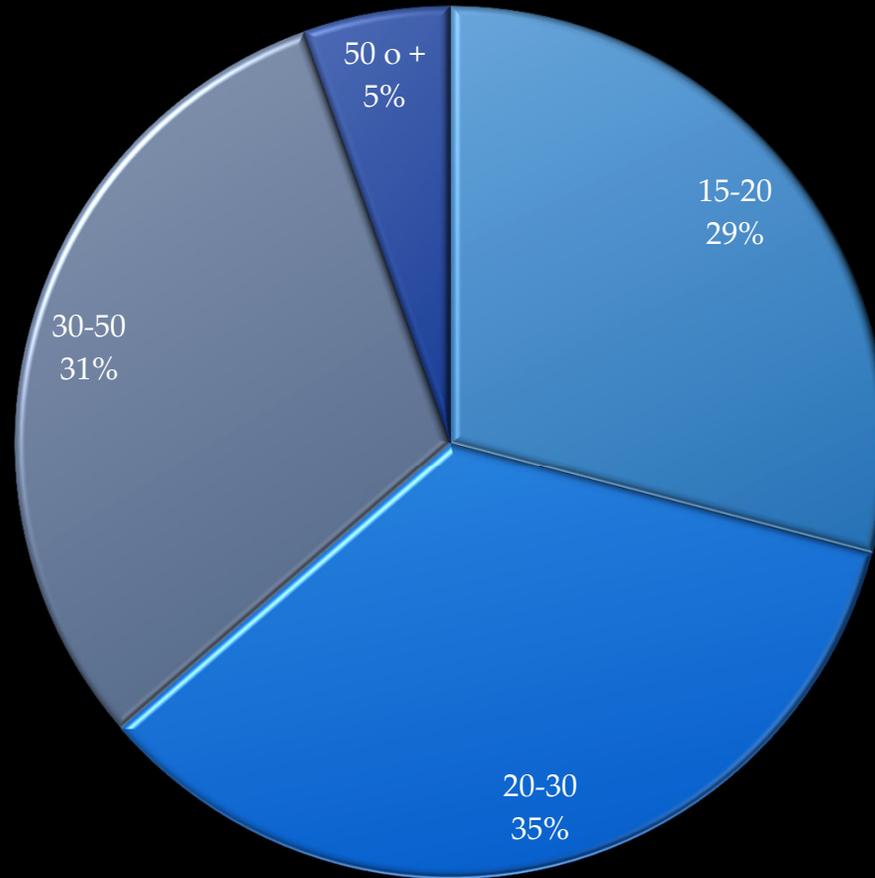
SUGERENCIA	1	2	3
Renovar las herramientas y equipos			
Mejorar la infraestructura			
Capacitación al personal			
Verificar que las empresas cumplan con los reglamentos			
Crear una asociación de empresas turísticas			
Mejorar la publicidad de las actividades turísticas de aventura			

- En base a los siguientes motivos indique que percepción tiene de las actividades turísticas de aventura en Mindo

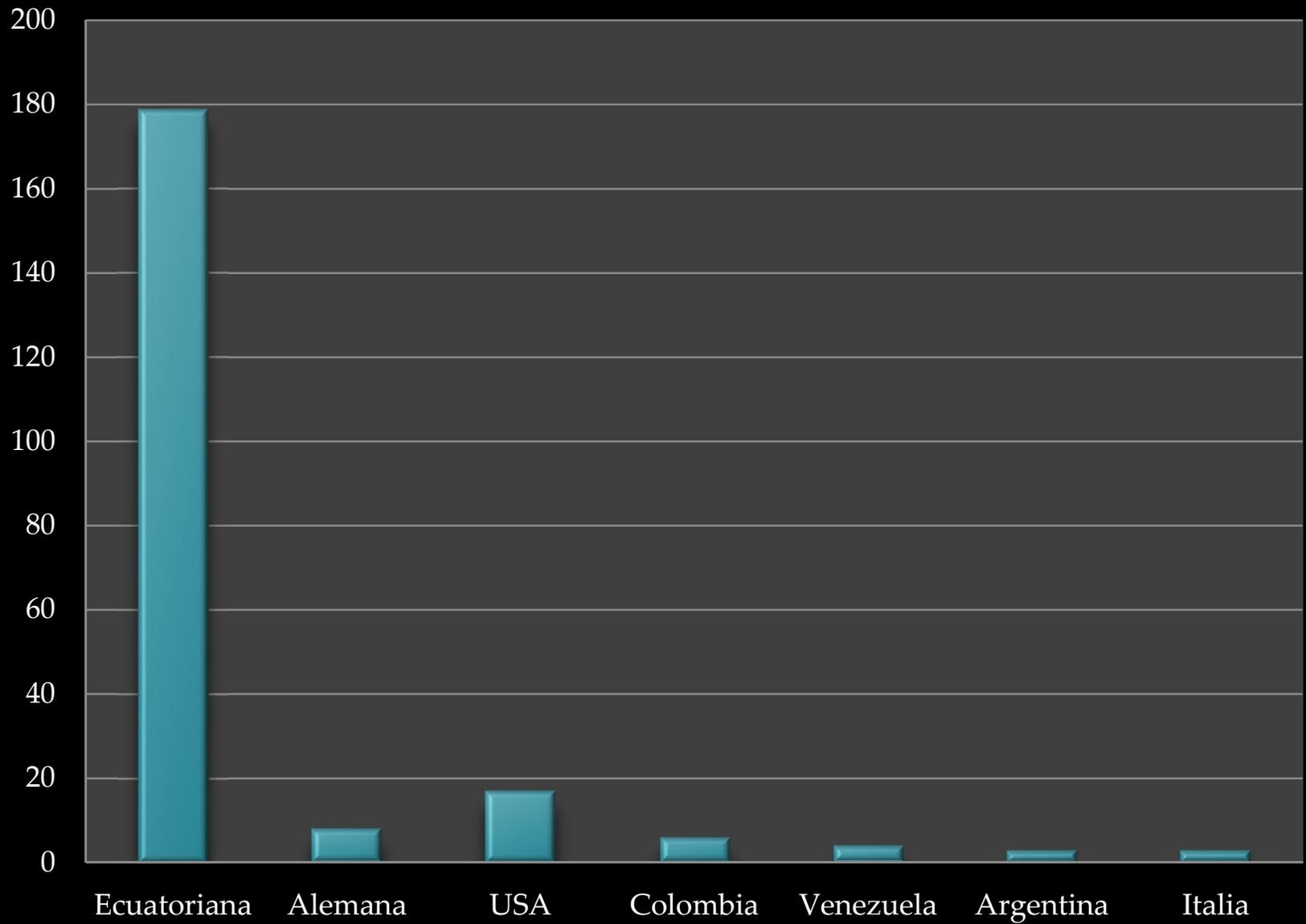
Percepción	Buena	Regular	Mala	Pésima
Motivo				
Publicidad observada				
Noticias				
Conversación con amigos y/o conocidos				
Experiencia				

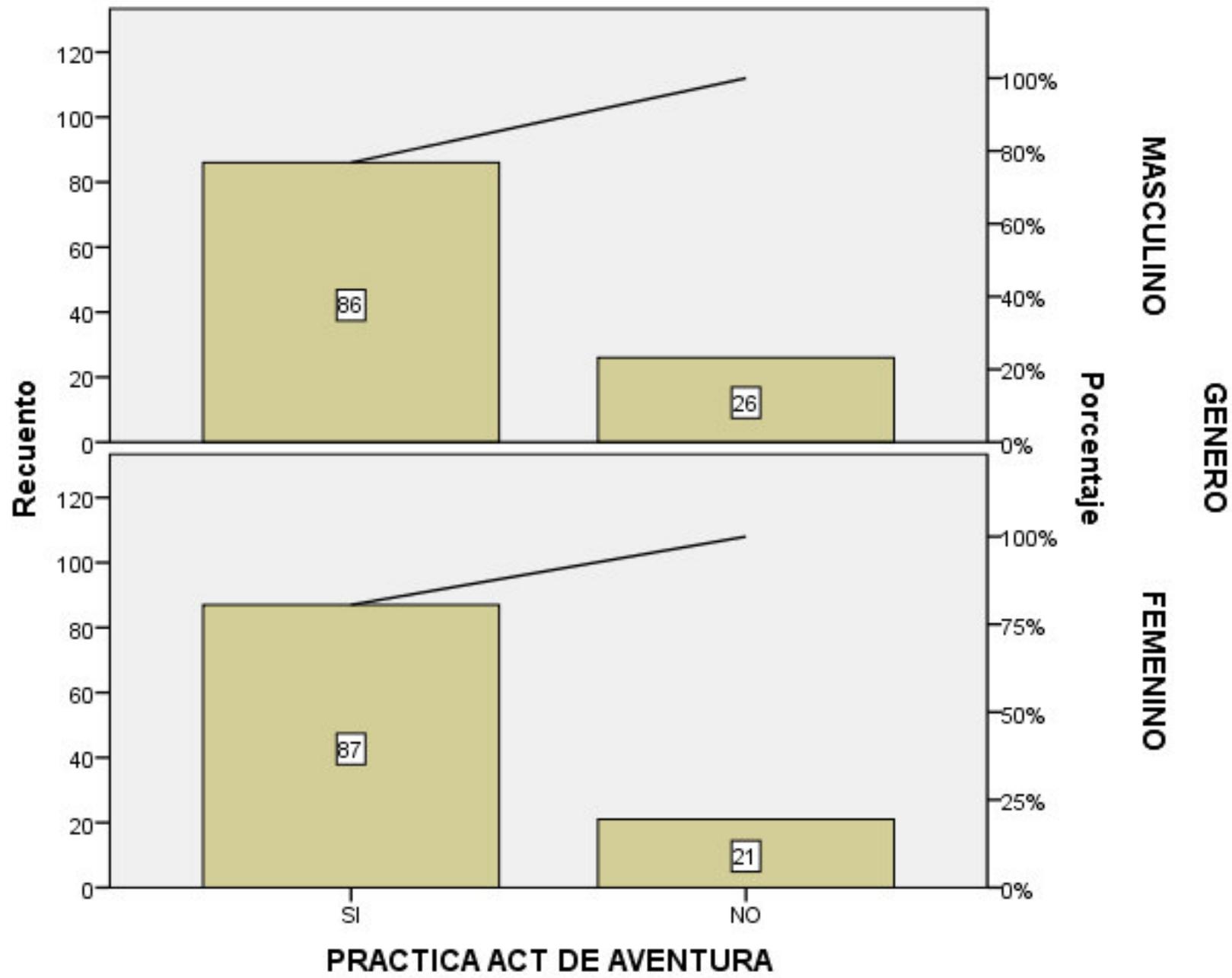
Gracias por su colaboración

EDAD

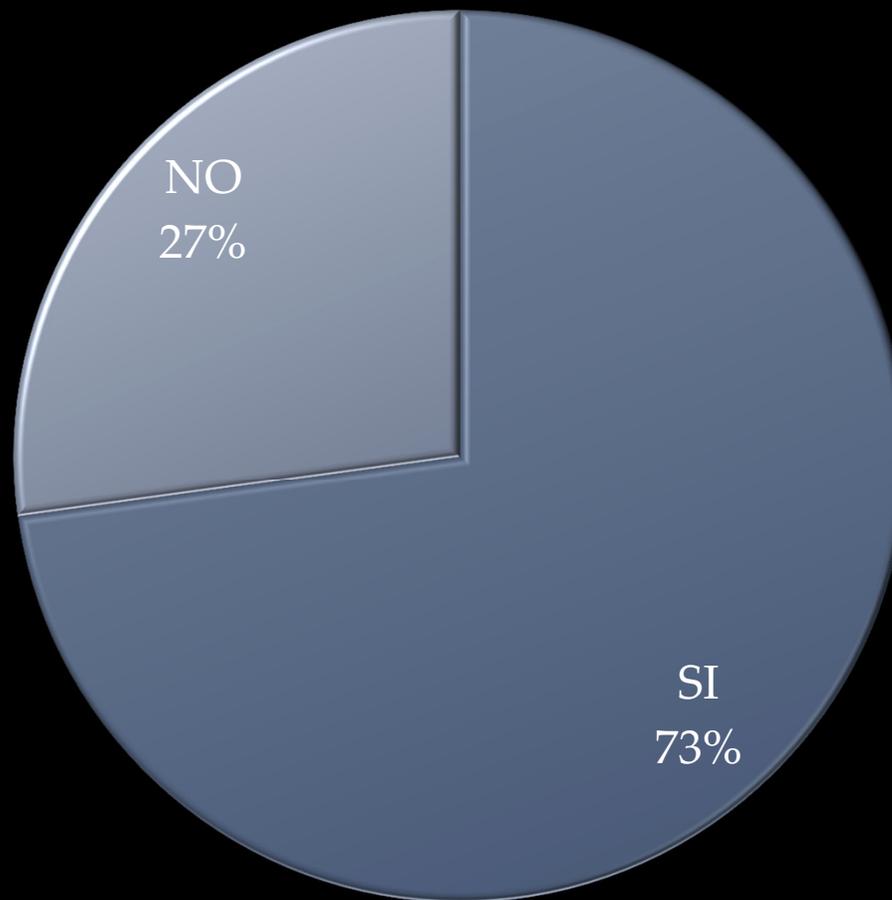


NACIONALIDAD





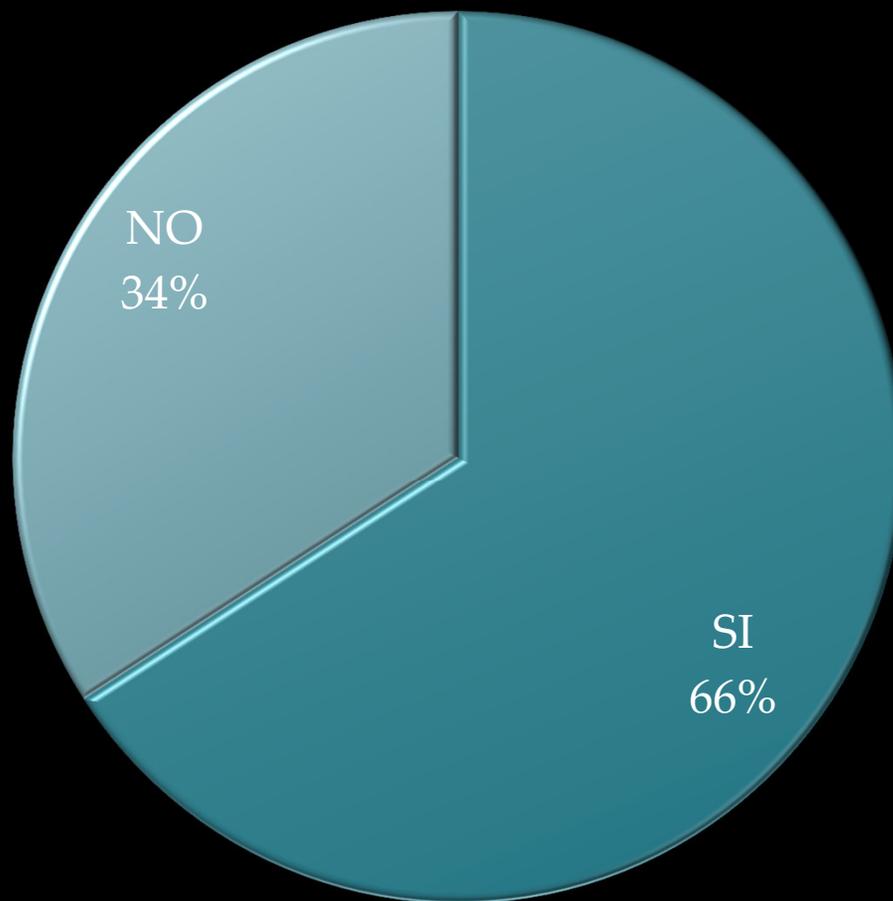
PRACTICA ACTIVIDADES DE AVENTURA EN MINDO



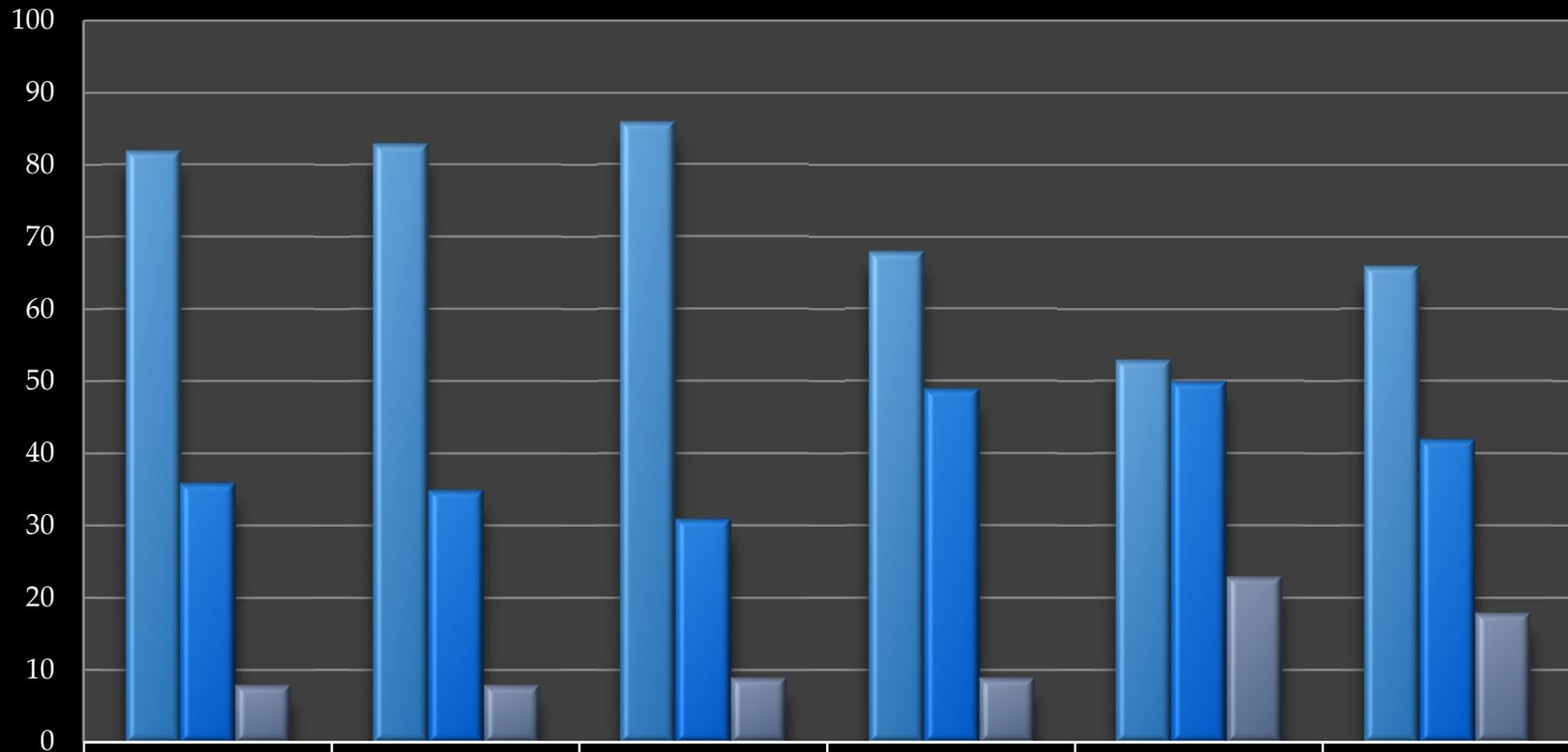
MODO DE ORGANIZAR EL VIAJE



EXISTE CALIDAD EN LAS ACTIVIDADES DE AVENTURA QUE OFRECE MINDO



Sugerencias de mejora



	Renovar las herramientas y equipos	Mejorar la infraestructura	Capacitación al personal	Verificar que las empresas cumplan con los reglamentos	Crear una asociación de empresas turísticas	Mejorar la publicidad de las actividades turísticas de aventura
1	82	83	86	68	53	66
2	36	35	31	49	50	42
3	8	8	9	9	23	18

Determinar lo necesario para que se decrete a Mindo como Área turística protegida (ATP) en el MINTUR

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>El MINTUR posee competencias exclusivas (sobre el GAD) mediante decreto ejecutivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento del presupuesto de 2 millones a 30 millones USD * Calidad, del recurso turístico * Acceso seguro sin barreras visuales ni físicas * Habitabilidad, referida al fomento de la belleza natural * Sostenibilidad, fomentando el uso de energía de fuentes renovables * Inclusión, el empoderamiento e incorporación de la población local 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en las transición de responsabilidades entre MINTUR y GAD's * Intereses y conflictos políticos en la parroquia 	<ul style="list-style-type: none"> * Personal del GAD cantonal y GAD parroquial formen parte del equipo del ATP * Reuniones previas del personal del MINTUR con las autoridades de la parroquia

PRESUPUESTO

Elemento	Valor unitario	Cantidad	Costo	Responsable
Recursos Humanos	1.500	3	4500	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Oficinas	-	1	-	Tenencia política de Mindo
Computadores	1.400	3	4200	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Impresoras	700	2	1400	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Celulares	300	3	900	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Infocus	715	1	715	Tenencia política de Mindo
Calculadoras	15	2	30	Tenencia política de Mindo
Escritorios	45	3	135	Tenencia política de Mindo
Servicios básicos	15	3	45	Tenencia política de Mindo
Camioneta	25000	1	25000	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
TOTAL			36925	

Brindar herramientas de negociación con agencias de viajes a las operadoras turísticas de aventura de Mindo

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>Poseer producto turístico "Actividades de aventura en Mindo" y estrategias para comercializarlo</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Reconocimiento como un potencial turístico de aventura a nivel Nacional e Internacional * Contar con paquetes turísticos propios de las actividades de aventura que ofrecen las operadoras en Mindo * Mayor confianza tanto en la información brindada como en el realizar las actividades de aventura * Optimización en la venta de los servicios en temporada alta 	<ul style="list-style-type: none"> * Poca variedad en la oferta de actividades de aventura 	<ul style="list-style-type: none"> * Mayor control de las actividades por personas calificadas sobre las actividades de aventura que ofrece Mindo * Optimizar más los recursos que tiene Mindo por el GAD parroquial para evitar la sobrecarga turística

PRESUPUESTO

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Bróker	1400	1	1400	*Recomendable que posea experiencia de 1 año	Agencia de empleos
Personal de Marketing	850	1	850	*Recomendable que posea experiencia de 1 año *Conozca el manejo de páginas web	Agencia de empleos
Agente free lance	600	2	1200	*Gran capacidad de ventas, disponibilidad de tiempo para viajar	Localidad de Mindo
Transporte	150	2	300	*El pago es mensual permite el uso de 5 usuarios a la vez	Coop. de transporte
Alimentación	200	2	400	*Comprende almuerzos durante un año	Restaurantes
Brochures	3	200	600	*Número cambia según la temporada	Imprenta
Portafolio	25	2	50	*Amplio y seguro para el traslado de las herramientas de comercialización.	Tienda de ejecutivos
TOTAL			4800		

Promoción y aplicación del reglamento de operación turística de aventura y el Reglamento nacional de guianza turística

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>Los reglamentos establecen las normas requeridas para mejorar la calidad; es indispensable su adecuada aplicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Eliminación de la ilegalidad * Mejora de infraestructura y equipos * Controles más eficientes * Adecuada capacitación profesional * Generación de fuentes de trabajo justas * Modelo de gestión para otros destino 	<ul style="list-style-type: none"> *Desconocimiento de los reglamentos * Cambio brusco en controles pondría en riesgo el destino 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitaciones a los implicados * Socializar las disposiciones transitorias de las leyes

PRESUPUESTO

GASTOS	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Pancartas de promoción	4,5	35	157,5
Transporte (delegados MINTUR)	6,3	2	12,6
Alojamiento (delegados MINTUR)	40	2	80
Alimentación (delegados MINTUR)	3	12	36
Otros gastos (delegados MINTUR)	10	2	20
Apoyo al Colegio Nacional "Ecuador"	150	1	150
Almuerzos	3	120	360
Brunch	1,5	120	180
Certificados	2,5	40	100
Imprevistos	-	-	100
TOTAL			1196,1

Facilitar capacitaciones en Organismos especializados

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>La capacitación es un aspecto fundamental en toda organización porque permite la actualización de conocimientos y el desarrollo constante de capacidades en el profesional</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de la eficacia organizacional * Mejores relaciones entre empresa, empleado y cliente. * Aumento de la eficiencia individual de los empleados * Elevación del conocimiento de las personas * Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas * Aumento de la productividad * Mejoramiento de la calidad de los servicios de aventura que ofrece Minto 	<ul style="list-style-type: none"> * Costos que conlleva establecer y poner en marcha un programa de capacitación * Ausencia de la normativa legal para emprender con capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Buscar capacitaciones que otorguen certificaciones internacionales que sean avaladas por el MINTUR. * Buscar que el MINTUR acredite a las instituciones nacionales para entregar certificados para los guías de turismo de aventura

Organismos especializados

ORGANISMO	COSTO	TIEMPO	OBSERVACIONES	TIPO DE CERTIFICACIÓN	CONTACTO		
FUNDACIÓN MINGAI	205 +IVA	5 DIAS	Por lo menos 12 participantes, 8 horas diarias, dos jornadas nocturnas.	Certificado internacional Wafa (wilderness advanced first aid).	ESTEBAN JACOME	5-115-719	info@mingai.org
ICOPRO (International Canyoning Organization for professionals)	900+IVA	8 DIAS	Por lo menos 6 participantes, otorgar todas las facilidades para los instructores. Formar parte de la organización asistiendo a una capacitación previa (24-31 mayo 2016 en Baños de Agua Santa)	Canyoneer Niveles 1-2-3	OSCAR MESIAS	03-2-741-344	geotoursbanios@yahoo.es
IRF (Rafting International Federation)	500+IVA	8 DIAS	Por lo menos 10 participantes, otorgar todas las facilidades para el capacitador, tener mínimo un año de experiencia en actividades de aventura, poseer la licencia de guía turístico de aventura.	Guía de aguas rápidas	TARQUINA O YANGÜEZ	-	tarquinonapo@hotmail.com
EIL ECUADOR	800+IVA	3 MESES	Mínimo 10 participantes, facilitar un aula adecuada, adquirir el material necesario en las oficinas de Quito	Certificado SIT TESOL	CAROLA FLOR	2-551-937	incoming.eilecuador.org
ASOCIACIÓN HUMBOLDT	420	2 MESES	Mínimo 20 participantes, facilitar un aula adecuada, inscribirse con 15 días de anticipación	Suficiencia Nivel B2	MONICA CARRERA	2-236-910	mcarrera@asociacion-humboldt.org.ec

Afiliación de las operadoras turísticas de aventura a la Cámara de turismo de Pichincha (CAPTUR)

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>La organización empresarial es indispensable para lograr el desarrollo uniforme y adecuado de todo sector empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Representación, apoyo y defensa gremial en foros relacionados con el sector turístico * Asesoría en temas jurídicos relacionados con la actividad turística * Preferencia para acceder a los cursos ofrecidos por CAPACITUR * Descuentos para la certificación de competencias de QUALITUR * Información oportuna sobre temas y eventos de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> * Ubicación geográfica de la CAPTUR * Eventos de turismo se realizan en su mayoría en la ciudad de Quito 	<ul style="list-style-type: none"> * Elegir un representante de las operadoras turísticas de Mindo ante la CAPTUR * Buscar que se realicen eventos de turismo de aventura en Mindo

Costo de admisión

	Capital o Patrimonio			Cuota de admisión
De	USD. 200,01	a	USD. 400,00	USD. 50,00
De	USD. 400,01	a	USD. 800,00	USD. 70,00
De	USD. 800,01	a	USD. 2.000,00	USD. 120,00
De	USD. 2.000,01	a	USD. 4.000,00	USD. 180,00
De	USD. 4.000,01	a	USD. 8.000,00	USD. 240,00
De	USD. 8.000,01	a	USD. 16.000,00	USD. 280,00
De	USD. 16.000,01	a	USD. 32.000,00	USD. 350,00
De	USD. 32.000,01	a	USD. 40.000,00	USD. 380,00
De	USD. 40.000,01	a	EN ADELANTE	USD. 450,00

Cuota mensual

De 1 a 5 empleados	USD.	208,80
De 6 a 10 empleados	USD.	268,80
De 11 a 20 empleados	USD.	362,88
De 21 a 50 empleados	USD.	537,60
De 51 empleados en adelante	USD.	739,20

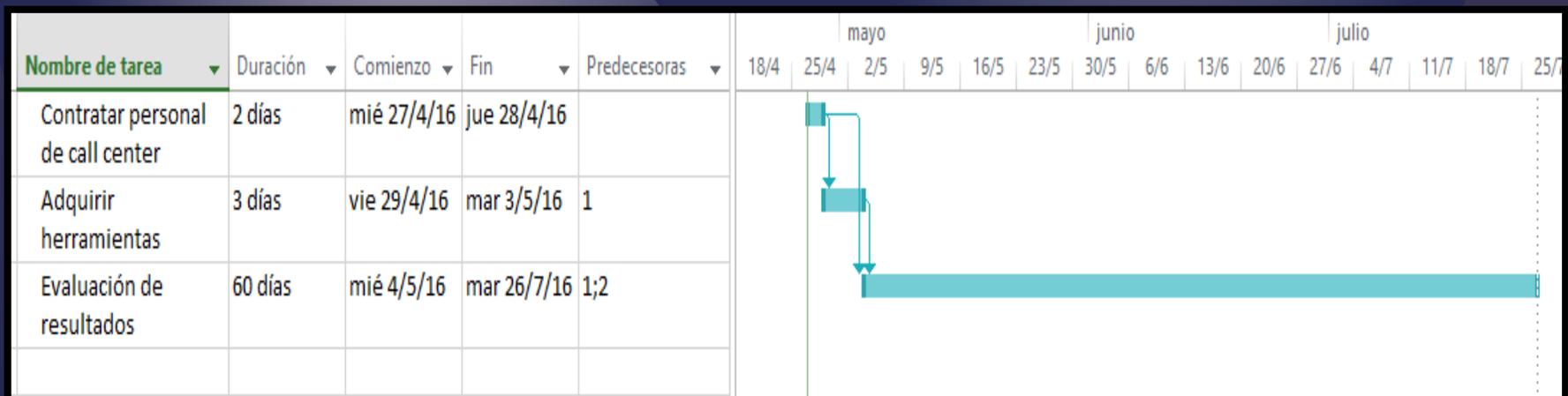
Implementar procesos de Post-venta en las empresas turísticas de aventura

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>La post-venta es una parte fundamental del proceso de satisfacción del cliente porque permite la retroalimentación a la empresa por parte de los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar nuevos medios para encontrar y servir a clientes * Cercanía a los clientes y mayor interactividad y personalización de la oferta * Mejor conocimiento directo del mercado * Mayor objetividad en las prestaciones de los servicios que ofrecen las operadoras de Mindo * Implantar tácticas en la venta de productos para crear fidelidad en los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> * Idioma * Posible aumento del número de reclamaciones * Mayores exigencias de servicio y calidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Contratar al personal capacitado de acuerdo al perfil profesional que se requiere y capacitar al personal * Manejar un control estadístico de las quejas que se han solucionado y las que faltan por solucionar para maximizar la eficiencia del personal y dar solución pronto a posibles reclamos * Llevar un control periódico de las actividades para optimizar recursos y mejorar la calidad que brindan las operadora de Mindo en cuanto a las actividades de aventura

PRESUPUESTO

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Personal de Call center	400	1	400	*Sepa manejar página web, redes sociales y estadística.	Localidad de Mindo
Teléfono	200	1	1200	*Posea tecnología CISCO	Tiendas de tecnología
Escritorio	125	1	125	*Localizado en una zona back-office	Carpintería
TOTAL			1725		

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Mejorar el uso de herramientas tecnológicas en todos los procesos del servicio

DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
<p>Según el informe de la ATTA del mes de marzo del 2015 el 69% de las personas que viajan por practicar actividades de aventura emplean la investigación en línea como su método de preparación del viaje</p>	<ul style="list-style-type: none"> * Reducción de costos operativos y comerciales * Expansión de la empresa en el mercado * Manejo de información instantánea * Capacidad de almacenamiento de información elevada * Automatización de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultades de comunicación precisa * Poca de seguridad en el acceso a la información 	<ul style="list-style-type: none"> * Manejar un base de datos con los números telefónicos de los clientes para llamar por medio del call-center de manera inmediata * Adquisición de seguridades en la web

PRESUPUESTO

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Técnico en Help Desk	650	1	650	*Recomendable que posea experiencia de 6 meses *Pueda acceder a un trabajo adicional a partir de su disponibilidad de tiempo (Puede ser personal de marketing).	Agencia de empleos
Laptop	1200	1	1200	*Computador que cumpla funciones de servidor (DELL, ASUS,MAC)	Tiendas de tecnología
Computador de escritorio	1000	1	1000	*Computador de Sexta Generación, procesador i7	Tiendas de tecnología
Cuenta en la nube	12,5	1	12,5	*El pago es mensual permite el uso de 5 usuarios a la vez	dropbox.com
Cuenta en TripAdvisor	25	1	25	*El pago es mensual	TripAdvisor.com
Servicio de Dominio y Hosting	10	1	10	*El pago es mensual	GoDaddy.com
Licencia de antivirus	70	1	70	*El pago es anual *Permite el uso en 2 computadores	Eset NOD32
Internet Banda ancha	25	1	25	*Preferible de fibra óptica	CNT
TOTAL			2992,5		

CONCLUSIONES

- El manejo de estadísticas en cuanto a la llegada de turistas a Mindo por practicar actividades de aventura no es el adecuado, entre las estadísticas oficiales que entrega el GAD de San Miguel de los Bancos y las obtenidas en el presente proyecto existe una diferencia evidente.
- Se evidencia el interés de los administradores de las operadoras turísticas de aventura por brindar un servicio seguro y de calidad; pero en su mayoría no cuentan con el conocimiento técnico necesario para lograrlo.
- Mindo es un destino reconocido nacional e internacionalmente por las actividades de ecoturismo y turismo de aventura que ofrece las cuales pueden verse afectadas sino se corrigen los inconvenientes que presentan a tiempo; por lo tanto es necesario implementar las estrategias recomendadas en el presente proyecto.

The image features a dark blue background with two overlapping circles of a slightly lighter shade of blue. The word "GRACIAS" is centered in a blue, serif font with a subtle gradient and a slight shadow effect.

GRACIAS