



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA – UNIBE

Escuela de Turismo

“Análisis del impacto socioeconómico que genera la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, Provincia La Vega, República Dominicana”

Sustentante(s):

Mileyka Bautista Castillo/ 20-0924

Proyecto Final de Grado para optar por el título de
Licenciado(a) en Dirección y Gestión del Turismo

Nombre asesor(a/es):

Gloria Valdes

Santo Domingo, D.N.

República Dominicana

08 de diciembre 2023

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a Dios por darme las fortalezas y la determinación para seguir adelante, por ayudarme a lograr esta meta que con tanto esfuerzo y dedicación he logrado, por guiarme y protegerme. Gracias señor por su bondad y su amor.

Agradezco a mis padres Milciades Bautista y Caridad Castillo por su gran esfuerzo para guiarme por el buen camino siempre, gracias por sacrificar tanto para yo poder cumplir esta meta, gracias por su apoyo incondicional en cada momento, este logro ha sido la herencia más valiosa que puedo recibir de ustedes.

Gracias al General de las Fuerzas Armadas Carlos Luciano Díaz Morfa por su apoyo incondicional para que este sueño se haga realidad, sus apoyos económicos y consejos han sido parte fundamental de este sueño cumplido.

A mi amado esposo Elin García que ha sido un pilar importante en mi vida profesional, gracias por estar conmigo, apoyarme y motivarme en cada momento. Tu compañía ha sido de mucho apoyo para mí.

A mi hijo Eylon Mikael y mi bendición en camino (Jeyden) que han llegado a mi vida durante este trayecto, son mi inspiración y mi motivo para luchar cada día. Este sueño cumplido es para ustedes.

A mis hermanos que han aportado significativamente en mí y han sido parte de mi motivación para cumplir este sueño. Gracias por siempre estar ahí para ayudarme.

A mis compañeros de carrera por el tiempo compartido, por sus ayudas, por esta experiencia vivida y esta meta cumplida.

A familiares, amigos, vecinos, profesores que han inculcado en mí valores y conocimientos valiosos e importantes para realizar este proyecto y cumplir esta meta.

No ha sido sencillo el camino, pero gracias a todos por su apoyo, aportes, consejos, recomendaciones y amor, ha sido parte imprescindible en este logro. Agradezco, y hago presente mi amor, gratitud y afecto a cada uno de ustedes.

ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS.....	1
RESUMEN.....	5
ABSTRACT.....	6
Capítulo 1: Introducción e información general	
Introducción.....	7
1.1 Planteamiento del Problema.....	9
1.2 Justificación del problema.....	10
1.3 Preguntas de investigación.....	11
1.4 Objetivos de investigación.....	12
1.4.1 Objetivo general.....	12
1.4.2 Objetivos específicos	12
CAPÍTULO 2: Fundamentos teóricos de los impactos socioeconómicos del turismo sostenible.	
2.1 Antecedentes.....	13
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	14
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	16
2.1.3 Antecedentes locales.....	17
2.1.4 Desarrollo socioeconómico de Constanza	
2.2 Marco Conceptual.....	21
2.2.1 Turismo sostenible: búsqueda de turismo sostenible.....	21
2.2.2 Constanza como destino (Análisis de la oferta y demanda.....	24
2.2.3 Análisis de la situación actual socioeconómica del municipio de Constanza.....	28
2.2.3.1 Analisis FODA: Analisis de la situación socieconómica de Constanza.....	29

Capítulo 3: Metodología de la investigación

3.1 Metodología de la investigación.....	30
3.1.1 Los datos.....	30
3.1.2 Metodología para recoger los datos.....	30
3.2 Diseño de Investigación.....	31
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	31
3.4 Población y muestra.	32

Capítulo 4: Análisis y presentación de los resultados

4.1 Resultados generales.....	34
4.1.2 Entrevistas.....	35
4.1.3 Encuestas.....	38
4.1.4 Observación participante.....	45
4.2 Discusión.....	47

Capítulo 5: Propuesta, conclusiones y recomendaciones

5.Producto turístico: ECODESARROLLO.....	52
5.1 Descripción del producto.....	53
5.2 Organigrama.....	54
5.3 Actores claves.....	54
5.4 Funciones principales.....	55
5.5 Áreas de actuación para la gestión de destinos.....	56
5.6 Producto que beneficia a la comunidad socioeconómicamente.....	57
5.7 Datos financieros.....	61
Conclusiones.....	65
Recomendaciones.....	67
Bibliografía.....	68

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Entorno socioeconómico de los ODS.....	22
Tabla 2. Pilares Globales del Turismo Sostenible.....	23
Tabla 3. Customer journey map.....	27
Tabla 4. Análisis FODA.....	29
Tabla 5. Nivel de ingresos.....	39
Tabla 6. Recursos naturales y culturales de óptimo servicio.....	39
Tabla 7. Inventario de los recursos más reconocidos.....	40
Tabla 8. Beneficios socioeconómicos del sector turístico.....	40
Tabla 9. Relación de la población residente con los atractivos.....	41
Tabla 10 Beneficios socioeconómicos de la población.....	41
Tabla 11. Actividades turísticas que dinamizan el crecimiento socioeconómico.....	42
Tabla 12. Interés de participación ciudadana.....	42
Tabla 13. Recomendaciones.....	43
Tabla 14. Guía de observación de los atractivos.....	46
Tabla 15. Organigrama de Ecodesarrollo.....	54
Tabla 16. Modelo de presupuesto.....	60
Tabla 17. Ingresos.....	62
Tabla 18. Gráficos de ingresos.....	62
Tabla 19. Costos.....	63
Tabla 20. Gastos.....	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar cuál es el impacto socioeconómico que generaría implementar un modelo de turismo sostenible en el municipio de Constanza. El turismo sostenible se caracteriza por dar un óptimo uso de los recursos medioambientales y culturales, conservando estas riquezas y fomentando el desarrollo de las comunidades locales.

El municipio de Constanza tiene una gran riqueza de recursos naturales y culturales que representan un gran interés e importancia para los turistas que visitan el municipio, durante los últimos años post pandemia ha tenido un notable crecimiento en el número de turistas, teniendo este crecimiento una alta repercusión en los sectores sociales, económicos y naturales. Sin embargo, por la falta de implementar un plan de organización turística ha tenido un impacto negativo en alguno de los sectores, por sus incidencias sin precaución en el medioambiente.

Considerando estas repercusiones en los diferentes sectores socioeconómicos, implementar un modelo de turismo sostenible en el municipio de Constanza es una necesidad y no una opción, El turismo en Constanza tiene una gran capacidad para generar beneficios socioeconómicos para la comunidad local pero se requiere de gestionar los recursos para empezar un turismo sostenible que garantice la conservación de los recursos que posee el municipio.

Este proyecto de grado utiliza la técnica de muestreo no probabilístico, con un enfoque cualitativo y no experimental, Por éste motivo, para la recolección de datos, se emplearon técnicas como encuestas, cuestionarios y una guía de observación sobre los diferentes atractivos turísticos más visitados del municipio de Constanza, además el uso de la información bibliográfica documental.

Con base a los resultados expuestos de está investigación se ha propuesto un modelo de gestión de turismo sostenible que beneficie el diagnóstico, planificación y ejecución de estrategias que beneficien el sector turístico del municipio de Constanza en sus tres pilares: económico, social y medioambiental.

Palabras claves: turismo, sostenibilidad, Constanza, desarrollo socioeconómico.

ABSTRACT

The objective of this research work is to analyze the socioeconomic impact that implementing a sustainable tourism model would generate in the municipality of Constanza. Sustainable tourism is characterized by making optimal use of environmental and cultural resources, conserving these riches and promoting the development of local communities.

The municipality of Constanza has a great wealth of natural and cultural resources that represent great interest and importance for tourists who visit the municipality. During the last post-pandemic years it has had a notable growth in the number of tourists, this growth having a high impact on the social, economic and environmental sectors. However, due to the failure to implement a tourism organization plan, it has had a negative impact on some of the sectors, due to its incidents without precaution on the environment.

Considering these environmental repercussions, implementing a sustainable tourism model in the municipality of Constanza is a necessity and not an option. Tourism in Constanza has a great capacity to generate socioeconomic benefits for the local community but it requires managing resources to start a Sustainable tourism that guarantees the conservation of the resources that the municipality has.

This degree project uses the non-probabilistic sampling technique, with a qualitative and non-experimental approach. For this reason, for data collection, techniques such as surveys, questionnaires and an observation guide on the different most visited tourist attractions in the country were used. municipality of Constanza, in addition to the use of documentary bibliographic information.

Based on the results presented in this research, a sustainable tourism management model has been proposed that benefits the diagnosis, planning and execution of strategies that benefit the tourism sector of the municipality of Constanza in its three pillars: economic, social and environmental.

Keywords: tourism, sustainability, Constanta, socio economic development.

CAPÍTULO I:

INTRODUCCIÓN E INFORMACIONES GENERALES

La organización Mundial del Turismo (OMT) considera que el turismo tienen un gran impacto significativo en la creación de riquezas y es un efecto multiplicador poderoso, basándose en datos estadísticos, el PIB mundial obtuvo del sector turístico en el año 2021 un aporte de 7.7 billones de dólares mayor que el año pasado con 5.82 billones de dólares. Esta actividad económica se traduce en importantes beneficios para las comunidades locales siendo el sector responsable de 1 de cada 11 empleos a nivel mundial (OMT, 2022, p.6).

El municipio Constanza "La Suiza del Caribe" es un destino con una gran capacidad de brindar un turismo ecológico inigualable en el país, un municipio con un gran potencial de atractivos naturales y culturales, pero requiere complementar el servicio turístico con productos y actividades recreadoras. La mayoría de estos atractivos son áreas protegidas y por esto, se ofrecen diversas actividades como: paracaidismo, natación, mountain bike, senderismo, camping, canopy, entre otras.

La visibilidad de Constanza como destino turístico frente a otros destinos se fundamenta en los diferentes tipos de turismo potenciales que se desarrollan como: el turismo de aventura, agroturismo, turismo religioso, turismo deportivo y cultural. Es importante resaltar, que estos tipos de turismo están correlacionados porque se puede realizar en conjunto en una misma actividad.

Actualmente, la actividad turística cobra una gran importancia en el municipio de Constanza debido a sus beneficios socioeconómicos generados, pero su potencialidad no está siendo valorada para generar mayores ingresos, mejor calidad de vida y mayor satisfacción de los turistas. Para implementar el desarrollo de turismo sostenible se deben diseñar actividades alternativas que comuniquen el valor del patrimonio natural y cultural, dando a conocer la importancia que tiene la conservación de estos.

En consecuencia este proyecto tiene como propósito analizar cuál es la situación actual del turismo y determinar cuáles son los impactos socioeconómicos que se pueden generar implementando un modelo de turismo sostenible. Con el fin de que la comunidad multiplique sus ingresos, que junto con la agricultura mejoraría significativamente la situación socioeconómica del municipio.

Capítulo I, la introducción donde se expone el planteamiento del problema, la justificación de por qué ese tema y los objetivos de investigación.

Capítulo II, presenta el marco teórico de la investigación con los antecedentes y el marco contextual, donde se exponen sub-temas derivados que sustentan la investigación.

Capítulo III, aquí se contempla el diseño metodológico donde se ponen de manifiesto los métodos técnicos e instrumentos para la elaboración de la investigación.

Capítulo IV, se van a exponer los resultados generales de los instrumentos de investigación, los datos estadísticos, discusión y análisis

y en el capítulo V, se encuentra el modelo de propuesta, las conclusiones, recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

Durante los últimos años el turismo sostenible se ha convertido en una actividad importante en la vida del ser humano, posibilitando el desarrollo de los pueblos, descubriendo una alternativa para el desarrollo social y económico, aprovechando las riquezas naturales y culturales que poseen éstos pueblos, la realidad turística de nuestro país contrasta una riqueza natural y cultural, cuya megadiversidad ofrece una gran oportunidad con destinos emergentes o vírgenes en cuestión de turismo sostenible. Sin embargo, algunos de los pueblos de República Dominicana no poseen un lineamiento claro sobre el turismo sostenible, por lo que no han obtenido un desarrollo socioeconómico notable referente al turismo.

En esta realidad se puede ver el municipio de Constanza ubicado en la Provincia de La Vega, una comunidad con mucha potencialidad turística, a pesar de esto, basa la generación de ingresos mayormente en actividades como la agricultura y el comercio, y además de esto, Constanza no ha alcanzado su máximo esplendor en el turismo, pero cuenta con riquezas naturales que pueden hacer un destino único e inigualable con una oferta turística fenomenal. Además de que, puede ser un excelente generador de bienes e ingresos para los locales.

En particular, frente a un contexto rico en su oferta natural y cultural pero con diversas necesidades sociales, surge el turismo sostenible como respuesta para beneficiar la comunidad socioeconómicamente con un sector que mantiene sus tendencias de crecimiento, garantizar la conservación del patrimonio y mejorar la calidad de vida para los locales.

Algunas de las problemáticas que presenta el municipio de Constanza en torno al sector turístico son: explotación de los recursos sin ninguna precaución, falta de un plan de gestión turística, pocas vías de acceso en condiciones, poca variedad de productos, falta de promoción turística, escasas capacitaciones, entre otras.

De esta manera, el turismo sostenible debe ser el sector que tenga un bajo impacto al medioambiente y a las comunidades locales, además de que genere beneficios económicos, sociales y naturales a la población. Este sector, responde a las necesidades y preferencias de los turistas y a la de los locales del Municipio de Constanza.

1.2. Justificación del problema

El presente proyecto de investigación tiene como prioridad identificar la potencialidad que tiene el municipio de Constanza como destino turístico, reconocer los beneficios socioeconómicos que tiene la implementación de las actividades turística sostenible.

Está investigación es novedosa para el municipio puesto que Constanza es un destino emergente que requiere de conocer cuál es su potencial económico y cuáles serían los posibles beneficios de implementar estos modelos de gestión turística sostenible, investigaciones como está busca garantizar una actividad turística beneficiosa para la comunidad, el medioambiente y los turistas. Explorar su capacidad es imprescindible para crear un lineamiento exitoso y crear nuevos horizontes que les permitan desarrollar este sector.

Su importancia radica en que se enmarca en un pequeño pueblo con pocos habitantes que cuenta con grandes riquezas naturales y culturales que no están siendo aprovechados para el beneficio local, mientras que el desarrollo socioeconómico no es tan alto.

1.3 Preguntas de investigación

1- ¿ Cuáles atractivos turísticos posee el Municipio de Constanza, como están siendo manejados?

2-¿ De qué forma pueden ser aprovechados estos atractivos turísticos para el desarrollo de un modelo turístico sostenible?

3- ¿Cuáles tendencias turísticas sostenible se pueden implementar en este destino turístico?

4- ¿Cuáles son los factores socioeconómicos que influyen en el desempeño del Municipio de Constanza como destino turístico?

5-¿Cuáles son los efectos que puede tener aplicar un modelo sostenible en un destino como El Municipio de Constanza?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Analizar cuál es el impacto socioeconómico que genera la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, Provincia La Vega, República Dominicana.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar cuál es el estado actual de los atractivos turísticos y el desarrollo del turismo en los aspectos socioeconómicos del municipio de Constanza.
2. Determinar cuál es el impacto socioeconómico de implementar un modelo de turismo sostenible en el destino.
- 3- Proponer un modelo de turismo sostenible que beneficie al municipio socioeconómicamente.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes del turismo sostenible

El turismo sostenible tiene un gran reconocimiento por su gran capacidad de generar beneficios y efecto positivo para todos los actores involucrados de un destino, pero de esta manera que genera un impacto positivo también representa un desafío importante para las autoridades, actores directos e indirectos y para todas las personas que son relacionadas con la actividad turística de un destino. Como expresa Novas, (2006) el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus desplazamientos y estancias en distintos lugares diferentes al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo menor a un año, con fines de ocio, negocio u otros motivos. A su vez, la persona que realiza turismo recibe la denominación de turista o visitante que pernocta.

Cuando hablamos del turismo sostenible cabe recalcar que incluye en la protección e inclusión de la herencia natural y cultural, maximización de los beneficios económicos de los agentes locales con relación a las actividades turísticas y mayor satisfacción de las zonas turísticas en las que opera, así como el respeto a las personas, incluidos los viajeros y los residentes locales, incluido el respeto al patrimonio cultural y natural de la zona.

Con respecto al turismo comunitario se caracteriza porque una gran parte del control de las actividades y los beneficios del sector turístico son por parte de miembros de la comunidad local. El turismo comunitario se está convirtiendo en una opción económica favorable para la comunidad rural, campesina, indígena, mestiza o afrodescendiente típica de un país, además, de generar ingresos adicionales para la actividad económica diaria, defender, reevaluar la cultura local y los recursos naturales. (Saavedra, 2004).

2.1.1 Antecedentes internacionales del turismo sostenible

Los últimos años del sector turístico se ha caracterizado por drásticos cambios en su manera de operar, debido a los cambios constantes de gustos y necesidades de los turistas, debido a esto el turismo sostenible ha tenido muchas repercusiones en la toma de decisiones de los turistas antes de realizar su itinerario de viajes, porque sus beneficios son considerados para todas las partes involucradas durante el proceso, los turistas obtienen sus experiencias satisfactorias, se protege y preserva el medioambiente para las generaciones presentes y futuras y las personas locales se benefician equitativamente.

Desde esta perspectiva, un estudio internacional analizado en este proyecto corresponde a Marotos, Pinos y Cruz (2023) en un artículo publicado en la revista Andaluza de Ciencias Sociales titulada “Estrategias de Turismo Sostenible en las Cittaslow Españolas” donde deja plasmada la importancia de un turismo sostenible y responsable, aclarando un intercambio positivo y equilibrado de experiencias entre residentes y visitantes. Además, concreta siete indicadores deben impulsarse para avanzar en su logro:

- Minimizar los impactos sociales, económicos y ambientales negativos.
- Promover la generación de beneficios económicos para la población local y mejorar el bienestar de los visitantes y turistas”.
- Promover la participación de los agentes y empresas turísticas para la toma de decisiones que afectan al turismo.
- Hacer contribuciones positivas a la conservación del patrimonio natural y cultural diverso.
- Proporcionar experiencias agradables para los turistas a través de conexiones significativas con las tradiciones culturales, sociales y ambientales locales.
- Proporcionar el acceso normalizado para todo tipo de discapacidad física y psíquica”.
- Fomentar el respeto entre turistas y anfitriones, generando y construyendo un ambiente de confianza y orgullo local.

En cuanto al crecimiento socioeconómico que aporta el sector turístico sostenible, se han desarrollado diversos estudios internacionales, donde los autores Gonzalez, Ortiz y Morán (2023) publicaron un artículo en la revista Recimundo haciendo referencia a la existente preocupación actual por la sostenibilidad como un principio rector que permita

integrar el desarrollo económico con los aspectos ambientales y sociales dentro de la política y la estrategia turística.

Además, menciona la necesidad de evitar la degradación destructiva incontrolada del medio ambiente y la pérdida de la identidad local, respetando al mismo tiempo el frágil equilibrio que caracteriza a muchos destinos turísticos, en particular las zonas ambientalmente sensibles; la necesidad de perseguir y fortalecer activamente la calidad de vida, la equidad entre las generaciones presentes y la exigencia de no reducir las oportunidades que se ofrecen a las generaciones futuras.

Así mismo, los autores consideran que si los elementos centrales de la sostenibilidad del turismo (ecología, economía y equidad) han de tenerse en cuenta para estrategias equilibradas, se puede aprovechar de las bondades que el turismo ofrece en cada país, teniendo la conciencia necesaria para ello. Adicionalmente, se sugiere que los países con mayor demanda turística, promuevan políticas de turismo favorables para impulsar el crecimiento económico y, a su vez, el crecimiento económico contribuirá positivamente al turismo internacional y sostenible.

El artículo citado, menciona una preocupación que radica en la gran explotación de los recursos naturales debido a diferentes actividades realizadas por los seres humanos para obtener beneficios económicos sin considerar las repercusiones medioambientales, lo que se busca con este proyecto es proponer un modelo de desarrollo sostenible es fortalecer la obtención de beneficios económicos, sociales y culturales conservando la riqueza medioambiental.

La Organización Mundial del Trabajo (2019) publicó un artículo titulado “El turismo sostenible: un catalizador del desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la pobreza en las zonas rurales” tiene como base la importancia del turismo sostenible como motor del crecimiento económico inclusivo y también de la creación de trabajo decente en las zonas rurales. Este sector emplea a gran número de jóvenes y mujeres y puede ser una significativa fuente de ingresos para las comunidades locales. Para que el turismo rural pueda progresar de manera sostenible y crear una base de empleos, paliar la pobreza y mejorar equitativamente los medios de vida de las personas en el ámbito rural, las políticas y estrategias de desarrollo rural deben dar prioridad a la promoción del trabajo decente en el

sector. El diálogo multilateral entre los ministerios de trabajo, turismo, agricultura, desarrollo rural y medio ambiente, las organizaciones de empleadores y de trabajadores y otros interlocutores relacionados con el turismo es fundamental para poder elaborar políticas coherentes y coordinadas que promuevan el turismo sostenible, así como para garantizar su aplicación efectiva.

En este artículo también menciona la carencia que tienen las comunidades rurales de experiencia en gestión y dirección del sector turístico, además, es necesario invertir y consolidar más recursos en la formación, educación y desarrollo de competencias y conocimientos en las microempresas y PYME turísticas de las zonas rurales para aumentar su productividad y satisfacer las expectativas de los clientes y las necesidades del mercado de trabajo local. Lo que significa que, los destinos emergentes no tienen el conocimiento necesario para fomentar un turismo sostenible rentable para la comunidad y favorable para los recursos naturales y culturales de las comunidades rurales.

2.2.2 Antecedentes nacionales

El primer antecedente nacional planteado en este proyecto de investigación corresponde a Rosario, Espinosa y Celedonio (2018) en su tesis de licenciatura titulada “Impacto del marketing sensorial en el polo turístico no. 5 Jarabacoa - Constanza para un desarrollo sostenible y más competitivo” señalan que el beneficio que aporta el turismo sostenible no es solo por lo que el hombre pueda extraer de los recursos naturales que poseemos, como son, físico, geológica y climática con la meta de conseguir un producto o brindar un servicio, sino que el turismo sostenible persigue que los hombres puedan utilizar estos recursos desde un punto de disfrute y conservación del entorno. Cuando no se trabaja correctamente existe deterioro del paisajismo y el ambiente.

Cabe destacar que, en este documento también se resalta que el desarrollo turístico sostenible debe ser económicamente factible y a la vez sensible a los recursos naturales y a los culturales, de esa manera poder reducir los daños ambientales y aumentar los beneficios económicos de la nación

Es increíble como un sector beneficia considerablemente una comunidad, garantiza un equilibrio ambiental, cultural y socioeconómico necesario para erradicar dos problemáticas fundamentales de la sociedad como la pobreza y la destrucción medioambiental.

Tavarez (2022) en su proyecto de tesis doctoral titulada *Análisis del Apoyo al Turismo Sostenible en Zonas Rurales con potencial para el Desarrollo del Agroturismo. Un estudio de caso en la República Dominicana*. Una investigación que plantea que el turismo local es una forma de desarrollo local y una manera de poder repartir los beneficios que se generan del sector turístico. Menciona que las nuevas modalidades y tendencias se basan en gran medida en el medio ambiente, su conservación y cuidado. Es una vía para recuperar el patrimonio cultural, una iniciativa para frenar el despoblamiento y abandono de zonas rurales, así como una acción de sustentabilidad ambiental (Canóves et al., 2006).

En las conclusiones teóricas de este proyecto menciona unas ideas fundamentales del turismo rural, menciona que el agroturismo es una modalidad de turismo, desarrollada en zonas rurales, por residentes, cuya principal actividad económica y/o fuente de ingreso es la explotación agropecuaria, además de que sirve de soporte a la oferta turística, que se basa en la prestación de servicios (alojamiento, restauración y/o oferta complementaria), estructurados e insertos en la oferta turística del destino, y los que el huésped participa activamente de las faenas productivas.

2.1.3 Antecedentes locales

Un antecedente local importante resaltar un artículo que publicó el MITUR (Ministerio de Turismo de República Dominicana) donde se resalta muchas de las peculiaridades que ofrece el Municipio de Constanza, menciona algunas de las actividades que se pueden realizar en el municipio como senderismo, saltos, agroturismo, paseos en bicicleta, montar a caballo, parapente, jeep safari, entre otras actividades. Además, resalta.

Además, recalcan la esplendorosa belleza y el agradable clima que hace del destino único e inigualable en el país, uno de los sellos de identidad de Constanza es la frescura de sus productos, ya que este pequeño, pero encantador pueblo, es líder en la producción de flores, vegetales y frutos, siendo los más llamativos la fresa, el melocotón, el kiwi, el kaki, la

manzana, la ciruela, el níspero japonés y la guayaba fresca. Esto lo convierte en uno de los mejores destinos para degustar platos llenos de sabor dominicano.

El segundo antecedente local importante es La Guía Ecoturística de Constanza (2022), donde se menciona las informaciones necesarias del municipio de Constanza, de las generalidades menciona que cuenta con una superficie de 850.4 kilómetros cuadrados, posee dos distritos municipales: Tireo (otro valle intramontano de igual condición que Constanza) y La Sabina. Dentro de la población con 59,052 habitantes, según el IX Censo de la Oficina Nacional de Estadísticas para 2010, aunque se estima que actualmente ronda los cien mil habitantes.

Dentro de los atractivos y servicios turísticos que se pueden visualizar en la guía se puede mencionar que para alojarse cuenta con amplia oferta de hospedaje, hoteles, cabañas, y villas que ofrecen la comodidad de disfrutar de la naturaleza que ofrece el Municipio.

Sus atractivos naturales más relucientes se pueden mencionar la reserva científica Ébano verde considerada una joya escondidas entre montañas, la reserva científica Las Neblinas, parque Nacional Valle Nuevo conocido por sus bajas temperaturas, las Pirámides de Valle Nuevo en forma ciclópea a partir de piedras poliédricas divididas en cuatro secciones idénticas, Salto de Aguas Blancas una caída de más de 83 metros hasta formar una gran piscina de agua fría, las Piedras Letreadas conocida como Piedra de los Indios, por mencionar algunos de sus impresionantes atractivos naturales.

Zanoni, Castillo, Jimenez y Mejía (2022) en un artículo publicado en la Revista de Educación Ambiental titulado “Flora exótica y nativa del Valle de Constanza, provincia La Vega, República Dominicana” mencionan algunas informaciones importantes del destino como que Constanza es uno de los valles intramontanos localizado a mayor altitud en la isla Española, cuenta con un clima fresco y templado dependiendo de la estación del año. Se encuentra en la Cordillera Central a 1150 metros de elevación y los picos de las montañas que lo rodean alcanzan hasta los 1400 metros sobre el nivel del mar. Los bosques alrededor de este valle están dominados por el pino, *Pinus occidentalis* Sw., nuestra especie endémica, siendo el árbol más abundante que caracterizan el paisaje. Este hermoso y productivo valle, tiene una extensión aproximada de cuatro kilómetros de Norte a Sur y ocho de Este a Oeste,

medido en un mapa topográfico, con una superficie estimada en unas 32,000 tareas. La actividad económica desde el principio de los años de 1900 es primariamente agrícola

Según Cassá, 2003, la construcción del Hotel Nueva Suiza, se inició en el año 1950 durante el gobierno de Rafael Leonidas Trujillo, en la comunidad de Las Auyamas, al sur del poblado de Constanza y fue inaugurado el 19 de junio de 1954 para fomentar el turismo de montañas. Como atractivo, en 1957 se construyó una represa pequeña sobre el Arroyo Constanza, al suroeste del poblado, resultó ser un balneario denominado “El Chorro” que era frecuentado por los clientes del Hotel Nueva Suiza.

Este hotel tuvo mucha actividad en las décadas de los años de 1950 y 1960. Desde la década de los sesenta cayó en un avanzado estado de deterioro por falta de mantenimiento lo que provocó la disminución de los turistas y el cierre de sus instalaciones. Luego de un período de letargo y años de constantes saqueos, en 2017 se anunciaba la firma de un contrato para el inicio de los trabajos de reconstrucción (Jiménez, 2020; Listín Diario, 2020; El Caribe, 2021). Finalmente, el hotel Nueva Suiza reabrió en 2020, completamente renovado y con el brillo e importancia de sus años dorados.

Otro atractivo icónico de Constanza es Aguas Blancas, la espectacular caída de aguas de 83 metros de altura, distante a 10 kilómetros al sur de Constanza, en el camino hacia Valle Nuevo, frecuentada por cientos de visitantes desde hace mucho tiempo. En un artículo publicado en el periódico de Hoy se plasma un poco de historia de Constanza, dejando notar un crecimiento demográfico importante con una población que supera los 90 mil habitantes, dos distritos municipales (Tireo y La Sabina). Las actividades comerciales han aumentado, experimentando además un tímido aumento de la oferta turística, con dos principales soportes económicos en la zona como es el turismo y la agricultura.

Además, este artículo menciona algunos de los atractivos actuales más notable como; El Monumento al Divino Niño, Valle Nuevo con temperaturas bajo cero en invierno, Aguas Blancas, La reserva científica Ébano Verde, El Arroyaso, La Ermita de Casabito, La Piedra Letrada, entre otros son algunos de los atractivos de la zona frecuentemente visitados. A estos se suma La Esquina Gastro Bar, considerado un lugar icono de esta ciudad que es imposible no visitarlo para llevarse una experiencia inolvidable de Constanza.

En los últimos años, Constanza ha tenido un desarrollo sostenido en las infraestructuras para dar acogida a los cientos de turistas que visitan la zona para disfrutar del clima y sus atractivos naturales. Se han abierto numerosos hoteles, restaurantes con buena gastronomía y diversos tipos de alojamiento, incluyendo sitios para acampar.

2.1.4 Desarrollo socioeconómico de Constanza

El municipio de Constanza tiene una población según el censo del año 2010 de aproximadamente 59,052 personas, de los cuáles 31,493 son hombres y 27,559 son mujeres (Distrito Municipal La Sabina y Distrito Municipal Tireo). Con una población en edad de trabajar (mayores de 18 años) de 47,701 personas de ambos sexos.

La principal actividad económica de la provincia es la agropecuaria, debido al clima favorecedor con el que cuentan estos pueblos. Gracias a eso, en la agricultura son explotados frutos como habichuelas, yuca, auyamas, tayotas, también se puede encontrar proyectos de plantaciones de fresas y café que se venden en el país y en parte son exportadas.

Según un artículo de la Enciclopedia Dominicana SOS en sus datos económicos recalca que Constanza como municipio posee una alta producción agropecuaria de hortalizas, flores, ajo, papas, brócoli, coliflor, fresas, manzanas y otros cultivos de clima templado. Debido al clima que posee permite producir el 4% del PIB nacional, ubicándose en tercer lugar después del Gran Santo Domingo y Santiago de los Caballeros. Además, menciona que es el municipio más rico del país por ingreso per cápita: PIB nominal per cápita: US\$ 37 100. PIB real per cápita: US\$ 61 772.

Según el estudio realizado por el Consejo de Competitividad y el Clúster, indica que la demanda del turismo en la zona al año 2015 era de un 72.5% con una visitación promedio anual de unos 28,688 turistas. Había 14 establecimientos para alojamiento, de los que 11 eran hoteles y tres villas o cabañas con 203 unidades.

2.2 Marco conceptual.

2.2.1 El turismo sostenible: búsqueda de turismo sostenible con beneficios socioeconómicos.

El turismo sostenible tiene como principal objetivo desarrollar su actividad causando el menor impacto a la naturaleza, trata de fomentar un turismo que sea respetuoso con el medioambiente y la cultura local además de que, genere beneficios a la comunidad local.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el turismo sostenible tiene tres puntos claves para su desarrollo: Optimización de los recursos medioambientales, mantener la autenticidad de la comunidad local y distribuir las riquezas equitativamente.

En este contexto, es importante resaltar los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por los 193 Estados que conforman las Naciones Unidas en el 2015. donde se define como un desarrollo de las actividades que permita satisfacer las necesidades de la población actual, permitiendo a las generaciones futuras también satisfacerlas.

Bajo esta perspectiva, los objetivos de desarrollo sostenible buscan disminuir las desigualdades sociales, aumentar las oportunidades para todas las personas con los niveles básicos, tramitar un uso sostenible y responsable de los recursos naturales, aumentando la fortaleza de los ecosistemas que permitan afrontar los desafíos futuros.

Con respecto al desarrollo socioeconómico, centrándonos en estos objetivos, su eje económico/social se refleja en los objetivos 1,5,8 y 10 poniendo fin a la pobreza y a la desigualdad de género y social, tener un trabajo decente con un crecimiento económico.

El entorno socioeconómico de los ODS responde de manera integral al desarrollo socioeconómico de las municipalidades, la implementación efectiva de estos objetivos requiere de abordarse de manera holística para lograr un desarrollo sostenible rentable económicamente y beneficioso socialmente.

Tabla 1. Entorno socioeconómico de los Objetivos de Desarrollo Sostenible



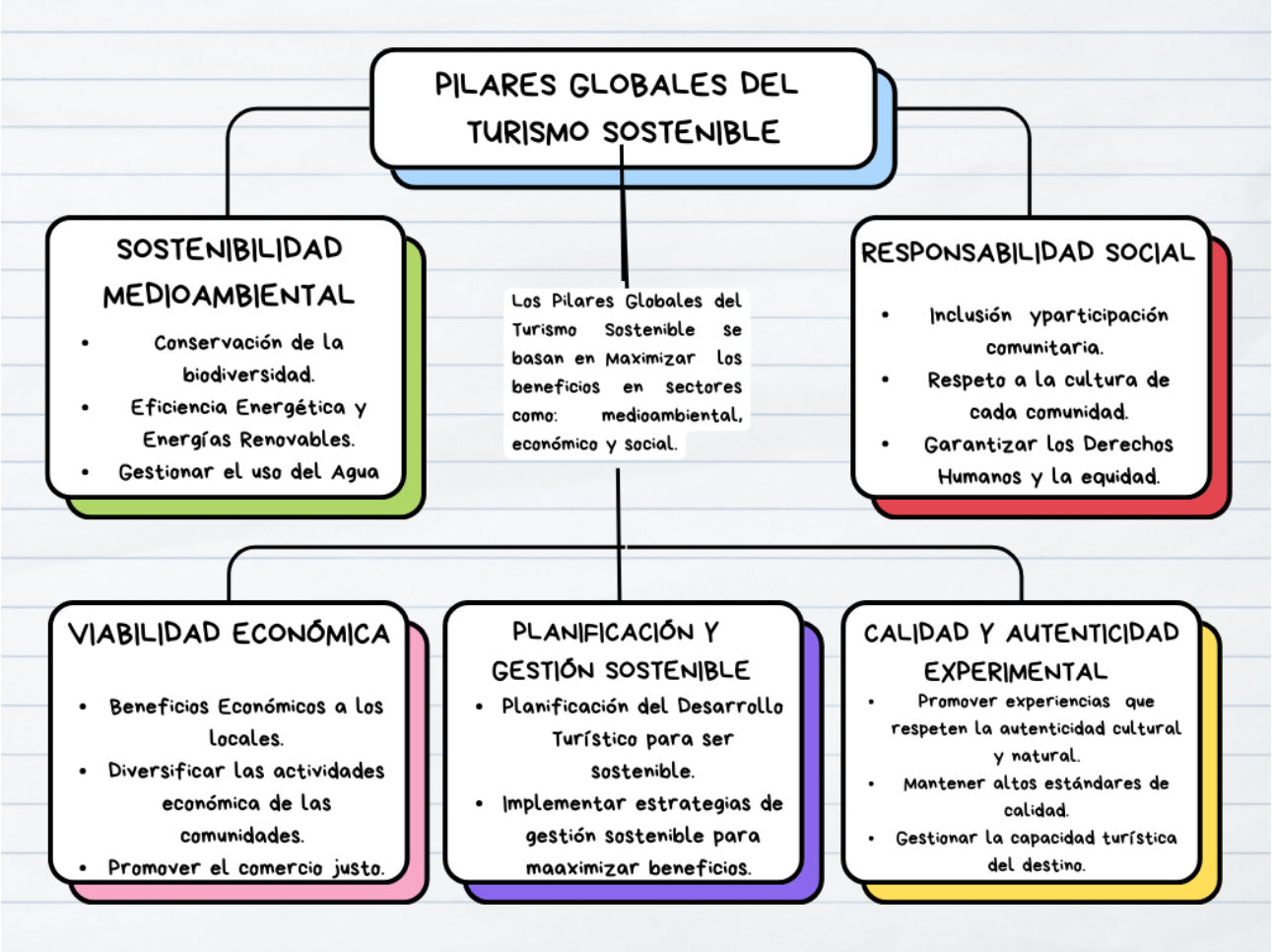
Fuente: Elaboración propia.

El entorno socioeconómico de los ODS busca que las comunidades crezcan económicamente sostenible para que los ingresos sean equitativos, mejorar la inclusión social donde todos participen en la comunidad, reducir el nivel de pobreza y de hambre, generar empleos que mejoren la calidad de vida de los habitantes, hacer un uso eficiente de los recursos naturales, valorar la cultura y los patrimonios culturales. Por estos motivos, es importante para el municipio de Constanza contar con un turismo sostenible que se enfoque en implementar los ODS para resolver estas problemáticas que afectan el sector turístico y socioeconómico del municipio.

Entorno a los Pilares Globales, es una herramienta fundamental para que el desarrollo sostenible de la actividad turística beneficie socioeconómicamente a las comunidades,

enfocándose en reducir las huellas negativas de los turistas y fortalecer el ámbito socioeconómico de las regiones.

Tabla 2. Pilares Globales del Turismo Sostenible



Fuente: Elaboración propia.

La implementación exitosa del turismo sostenible necesita de la colaboración de diversos actores, entre ellos; gobiernos, empresas turísticas, comunidades locales y turistas. Adoptar los pilares Globales de Sostenibilidad es fundamental para este éxito, porque contribuye con un enfoque de equilibrar los sectores socioeconómicos y medioambientales para beneficiar las comunidades locales, los destinos turísticos y las generaciones futuras.

2.2.2 Constanza como destino (Análisis de la oferta y demanda)

El municipio de Constanza está localizado en el centro este de la cordillera Central, a una altitud de 1164 msnm y un área de 30 km². Pertenece en su totalidad a la provincia de La Vega. Es conocido por ser el municipio más frío del país, con temperaturas que pueden llegar a -5 grados en los meses de enero, febrero y marzo.

Dentro de los recursos naturales más valiosos de este municipios se encuentran (cluster ecoturístico constanza, 2015):

- Reserva científica Ébano Verde: es la primera reserva protegida desde 1989, cuenta con la mayor cantidad de especies endémicas, que diferencia nuestra flora y fauna. Las aguas de esta reserva suministran a La Vega.
- Valle Nuevo: Llamado El Parque Nacional Dr. Juan Bautista Pérez Rancier también Conocido como “Valle Nuevo” se caracteriza por su variada gama de especies propias de la isla como la cigua palmera y el pino occidental.
- Reserva Científica “Las Neblinas ”: esta reserva científica es rica en recursos hídricos, aporta agua a los ríos Yaque del Norte y Yuna. Cuenta con importantes especies endémicas de nuestro país tanto de flora como de fauna.

En el municipio de Constanza se han desarrollado significativamente las actividades turísticas gracias a sus riquezas naturales, actividad económica (agricultura) y la tranquilidad de la zona. La principal actividad turística que se ha desarrollado durante estos años es el ecoturismo por ser turismo de montaña.

Entre los atractivos naturales y culturales que se destacan en el municipio están: Salto de Aguas Blancas, Parque Nacional Valle Nuevo, Monumento al Divino Niño, La reserva científica Ébano Verde, Las Piedras Letradas, las Pirámides Cicolópeas, Monumento al Ciclista, la Ermita de la Virgen de la Altigracia, entre otros.

En los diferentes tipos de turismo en el municipio de Constanza, se ofertan una gama de experiencias que dependen de sus recursos naturales, culturales, religiosos y actividades económicas. Alguno de ellos son:

- **Agroturismo:** los turistas buscan relacionarse con las actividades agrícolas y experimentar el diario vivir de las personas en zonas rurales.
- **Turismo de eventos y festividades:** algunos de los turistas buscan participan en algunos eventos y festividades que se dan en las comunidades, en Constanza algunas de las actividades son: Día de la Mercedes, Día de la Virgen de la Altagracia, las patronales, el carnaval, festival de la cosecha, entre otros.
- **Ecoturismo:** donde los turistas pueden apreciar los recursos naturales y la biodiversidad, su conservación y desarrollo. Observación de la flora y fauna del municipio.
- **Turismo de aventura:** el municipio de Constanza ofrece actividades de aventuras como: senderismo, ciclismo, motocross, parapentes, canopy, natación.
- **Turismo religioso:** Constanza posee algunos atractivos referentes a las religiones como: Monumento al Divino Niño, Ermita de la Virgen de la Altagracia, donde las personas van a realizar sus adoraciones, peticiones, prender velones, dar gracias.
- **Turismo gastronómico:** muchas personas van a Constanza a degustar productos que se cultivan allá: fresas, manzanas, uvas, rábano, brócoli, coliflor, entre otros.

Además, Constanza cuenta con atractivos de alojamientos/hospedaje se pueden mencionar: Aguas Blancas, Villas Alto Cerro, Hotel Mi Bohio, Colinas del Valle, Hotel Constanza, Hotel Dilenia, Cabaña Divino Niño, La Posada de Divina, Hotel Moncarlo, Hotel Nueva Suiza, Rancho Constanza, Villa Chestaro, Villa Pajón, vista del Valle, entre otros. En la actualidad, no se tiene datos estadísticos de la ocupación hotelera en general, en cada hotel tienen sus estadísticas pero no se realiza un sondeo en general de estos alojamientos.

Algunos de los establecimientos que ofrecen servicios de Alimentos y Bebidas en el municipio de Constanza están: Restaurante Aguas Blancas, Altocerro Restaurant, Café y Sal,

D'Luisa Restaurant, Dilenia Restaurant, A Punto de Nieve, Lorenzo Restaurant, Dulcería Benza, El Pilón, La esquina Gastrobar, Mi casa restaurant, Restaurante Nueva Suiza, Odalis Grill, Sunrise Café, Antonjito D'Lauren, Ada pizza, El Palacio de la Pizza.

De igual manera, en la oferta de servicios turísticos, Constanza ofrece: excursiones al Salto de Aguas Blancas, Piedra Letrada, Valle Nuevo, entre otros; senderismo, paseos, a caballo, city tours al Casco Urbano de Constanza, actividades recreativas y deportivas, alquiler de equipos especializados, alquiler de four wheels o camiones, camping, canopy; todas actividades son ofrecida por un pequeño grupo de empresas que brindan estos servicios y otros de manera personal:

- o Safari Constanza
- o Escuela de Parapente Flying Sky
- o Ecoturismo de Montaña
- o Club de Caballistas
- o Club de Mountain Bike Constanza
- o Club de Paint Ball Constanza
- o Altocerro villas.







Dentro de las fiestas y celebraciones principales que se pueden mencionar de Constanza están: fiestas patronales, Las Festividades de Nuestra Señora de las Mercedes, Festividades de Nuestra Señora de la Altagracia, El Carnaval, Festival de la Cosecha, maratones de Ciclistas, carrera de motocross.

2.2.2.1 Customer journey map

Este mapa del recorrido del cliente en el Municipio de Constanza se realizó con el motivo de conocer cuál es la relación entre lo que el cliente espera al momento de visitar y lo que realmente recibe, cuál es la verdadera experiencia durante el trayecto de viaje. Identificar los puntos de debilidades es su principal función para poder reforzar y conseguir mejorar considerablemente el resultado post viaje de los turistas.

En estos resultados se refleja una deficiencia clara en el ciclo de servicio de Constanza, porque sus puntos de dolor se reflejan mucho en los resultados de este viaje.

Tabla 3. Customer journey map municipio de Constanza.

Customer Journey Map						
	DESCUBRIMIENTO	BÚSQUEDA	DECISIÓN	COMPRA	DURANTE EL VIAJE	POST-VIAJE
PUNTO DE CONTACTO	<ul style="list-style-type: none"> Referencia de boca en boca Encuentra fotos en las redes sociales sobre experiencias de otros turistas Encuentra oferta en las redes sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Busca informaciones en las redes sociales sobre experiencias que han tenido otros turistas. Busca la oferta de atractivos que existe en el destino. 	<p>Luego de comparar con otras ofertas, busca las ofertas (monetaria) para medir cuál es su presupuesto para hacer el viaje.</p> <p>Contacta las empresas que brindan el servicio para cotizar su viaje y hacer un modelo del recorrido que piensa realizar.</p>	<p>Se contacta con los contactos que encuentro en el paso de búsqueda realiza el procedimiento de reservas o compra de tours.</p>	<p>El turista sale de su casa con destino al municipio, vive la experiencia que ha desarrollado en su modelo de viajes.</p>	<p>El turista publica su experiencia en las redes sociales, comparte su experiencia con familiares y amigos</p>
PUNTO DE DOLOR	<p>No obtiene ninguna referencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> No encuentra muchas informaciones en las redes sociales. Las informaciones encontradas suelen ser viejas o no son de su agrado. 	<p>No obtiene la información completa sobre características y precio del producto/servicio que desea adquirir.</p>	<p>No puede realizar la compra por confusiones en el precio/producto.</p>	<p>La experiencia del cliente no es la que esperaba, por descuido en los destinos, inadecuadas rutas de acceso, pocas señalizaciones.</p>	<p>Su experiencia fue de mal gusto por las debilidades del municipio, da publicidad es negativa.</p>
PUNTO DE MEJORAS	<p>Crear un programa de referidos donde se pueda pedir a los clientes para que les recomienden el destino a sus familiares y amigos.</p>	<p>Crear contenidos y aplicaciones que generen posicionamiento del destino frente a los otros destinos en el país.</p>	<p>Utilizar mejores las redes sociales y sitios web para llegar al cliente, donde este pueda conocer todas las informaciones o crear apps que contentan las informaciones necesarias.</p>	<p>Garantizar que el proceso de compra sea exitoso y el cliente se sienta entusiasmado en viajar.</p>	<p>Mejorar la experiencia completa del cliente, mejorar vías de acceso, complementar el servicio turístico.</p>	<p>Mejorar y optimizar los puntos débiles, para que la experiencia vivida sea igual a la imaginada. Crear encuestas en conjunto con las empresas para conocer el nivel de satisfacción.</p>
EXPERIENCIA						

Fuente: Elaboración propia.

2.2.3 Análisis de la situación actual socioeconómica del municipio de Constanza

El municipio de Constanza cuenta con 52,059 habitantes, representa el 14.98% de la población total de la Provincia La Vega y el 0.63% de la población total de República Dominicana, según el Censo 2010. La población de Constanza (municipio y distritos municipales) se compone de 27,559 mujeres (46.67%) y 31,493 hombres (53.33%). La población masculina es predominante, tanto en la zona rural como en la urbana.

La principal ocupación en el municipio es la actividad agrícola, corresponde a su principal fuente de ingresos, se caracteriza por ser un lugar de cultivar vegetales, frutas y flores. Dentro de sus principales cultivos: fresas, manzanas, uvas, papas, brócoli, coliflor, cebolla, zanahoria, ajo, ajíes, tayota, entre otros.

Cuenta con 17 entidades financieras entre: bancos comerciales, asociaciones de ahorros y créditos, cooperativas de servicios, banco agrícola, financieras. Además, según el Registro Nacional de Establecimientos para el 2014-2015 contaba con 2,414 establecimientos fijos, 37 semifijos y 428 compartidos con la vivienda.

En la sección de educación, En municipio de Constanza forma parte de la Regional de Educación 06 de La Vega, con un distrito 02 de 07. Cuenta con cuarenta y cuatro (44) centros públicos del Nivel Básico, de éstos, 20 son multigrados; seis (6) centros públicos del Nivel Medio, de los cuales, cinco (5) centros pertenecen a la Modalidad General y dos (2) centros a la modalidad Técnico-Profesional, uno de ellos funciona en la tanda nocturna; Un (1) TV Centro; ocho (8) centros privados del Nivel Básico; Tres (3) centros privados del Nivel Medio; de los cuales, dos (2) pertenecen a la modalidad TécnicoProfesional; ocho (8) centros del Subsistema de Adultos; tres (3) centros del Programa PREPARA.

El transporte de Constanza hacia otras ciudades del país se realiza con regularidad. Se utilizan servicios de autobuses con capacidad para 12,15,32 y 50 pasajeros. También se utiliza como medio de transporte camionetas de doble cabina. En la parte de transporte interno, los habitantes se transportan en taxi, motoconchos y vehículos privados.

2.2.3.1 Análisis FODA en torno a la situación socioeconómica del municipio de Constanza.

Esta técnica del análisis FODA se ha utilizado para conocer cuál es el desempeño actual de las actividades socioeconómicas del municipio de Constanza, una evaluación interna y externa de la situación actual del municipio, a través del análisis de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Tabla 4. Análisis FODA municipio de Constanza.

ANALISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Muy buena producción agrícola para el desarrollo del agroturismo, - Atractivos naturales y culturales únicos para diversificar las actividades económicas con diferentes tipos de turismo. - Precios asequibles en productos y servicios. - Seguridad turística por baja tasa de delincuencia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento en las actividades de comercio (restaurantes, cabañas, villas, hoteles). - Interés de turistas extranjeros para invertir en Constanza. - Crecimiento en las actividades turísticas (parapente, senderismo, ciclismo) - Contratos con la mayoría de cadenas hoteleras y restaurantes del país. - Exportación intensiva de productos agrícolas.
DEBILIDADES	AMENAZA
<ul style="list-style-type: none"> - La población en gran parte es análoga y no se adapta a las nuevas tecnologías del sector. - Migración de la población joven por escasez de oportunidades, recursos y educación. - Deficiencia en las carreteras para llegar a los principales atractivos. - Poca señalización para que los turistas identifiquen los lugares que visita. - Poca capacitación del personal que brinda servicio en los negocios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Deterioro del patrimonio natural y cultural por actividades sociales y económicas. - Falta de diversificación en las actividades turísticas en los principales atractivos. - Deforestación de las áreas verdes por actividades agrícolas. - Aumento progresivo de presencia de sustancias ilícitas.

<p>- Baja condiciones en el sector de salud. para cualquier eventualidad con los turistas.</p>	
--	--

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3. 1 Metodología de la investigación

3.1.1 Los datos:

Los datos se van a extraer de entrevistas (gestores, turistas y locales) del destino, encuestas, artículos (internet), proyectos de tesis realizados, la observación directa del proceso de servicios, bibliotecas (artículos, revistas y libros).

3.1.2 Metodología para recoger los datos:

Entrevistas presenciales para gestores públicos-privados, turistas y locales, mayores de 18 años, nacionales o internacionales, residentes y visitantes.

Encuestas a locales y empleados de los atractivos turísticos, mayores de 18 años, nacionales, residentes de la comunidad.

Artículos, de internet, relacionados con el turismo sostenible y el municipio de Constanza.
Proyectos de tesis realizados, temas relacionados al tema general de la tesis.

Observación, en los principales atractivos turísticos (situaciones, acciones de servicios, ofertas, demanda).

Bibliotecas, Unibe (artículos, revistas y libros relacionados con el tema).

3.1.3 Metodología para analizar los datos.

Histograma para los datos estadísticos de las encuestas.

El histograma en este proyecto de grado se ha utilizado para la distribución de los datos extraídos en las encuestas aplicadas para obtener información directa de los diferentes actores que se involucran en el sector turístico de la comunidad del municipio de Constanza.

3.2- Diseño de Investigación

Este trabajo de investigación estima un diseño no experimental, cualitativa y prospectiva, atendiendo los métodos de recolección de datos. Se diseñaron las técnicas de la encuesta, la entrevista y la observación participante. En efecto, se entiende la entrevista, como un estudio cualitativo, como una conversación provocada por el entrevistador, dirigida a sujetos elegidos sobre la base de un plan de investigación. Se le aplicaron estos instrumentos de investigación a personas mayores de 18 años sin distinción de género que residan en la comunidad de Constanza.

La experiencia con la observación participante en el municipio de Constanza permitió acercarse a la realidad socioeconómica de cada una de las zonas cercanas a los atractivos y la situación actual de cada atractivo.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La investigación de este proyecto de grado recoge las informaciones necesarias mediante instrumentos como: entrevistas, cuestionarios y observación participante. Para validar el conocimiento, la realidad de la vida diaria de los locales y los conceptos relacionados con el turismo sostenible, la experiencia turística y el desarrollo socioeconómico local del municipio.

- Entrevistas: es un instrumento importante para obtener informaciones relacionadas con el proceso de servicio del destino, la realidad socioeconómica

y las estrategias implementadas al sector turístico del municipio, entrevistas para las autoridades y dirigentes relacionadas con el proceso de turismo.

- Cuestionarios: este instrumento será utilizado para obtener informaciones de los actores principales del municipio como: locales, prestadores de servicios, vendedores, agricultores, entre otros.
- Observación participante: en este instrumento se realizará la experiencia de los principales atractivos del destino, observa el proceso de servicio, dialogo con personas que rodean estos atractivos. Esta técnica responde al interés de realizar esta investigación debido a experiencias

3.4 Población o muestra.

3.4.1 Población

La población de este proyecto de investigación se expone de acuerdo con el censo de ONE (Oficina Nacional de Estadística) del año 2010, el municipio de Constanza tiene una población de 59,052.

3.4.2 Muestra

La unidad de trabajo de está investigación es una subconjunto representativo de personas adultas, campesinas y locales del municipio de Constanza que consta de 150 personas que estén relacionadas con el municipio de Constanza y con algunos de los atractivos turísticos del municipio. El tamaño de la muestra se determinó mediante la aplicación de una fórmula estadística:

Población finita

Donde se puede interpretar:

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times N - 1 + z^2 p \times q}$$

n: Tamaño de la muestra buscado

N: Tamaño de la población o universo

z: Parámetro estadístico del nivel de confianza

P: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q: Probabilidad de que no ocurra el evento

e: Error de estimación máximo aceptado

Donde los datos obtenidos son los siguientes

N: 47,071 (Población con edad de trabajar)

p= 0.5%

q= 0.5%

z (1.96)²

e= (0.08)²

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 37,066}{0.08^2 \times (37,066 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n: \frac{3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 37,066}{0.0064 \times 37,066 + 3.84 \times 0.5 \times 0.5} = 35,583.36$$

$$n = \frac{35,583.36}{237.22 + 0.96}$$

$$n = \frac{35,583.36}{238.18}$$

$$n = 149.39$$

$$n = 149.39$$

$$n = 149.39$$

A través de esta fórmula aplicada se logró como resultado para este proyecto de grado una muestra a utilizar de **150** personas para entrevistar y encuestar, siendo está dirigida a los locales, dirigentes, empresarios y autoridades. De esta cantidad de muestra representativa de la población se tomará un total de 15 para entrevistas a autoridades, empresarios y dirigentes de los diferentes atractivos y 135 cuestionarios a diferentes actores que estén involucrados con el proceso de servicio turístico o relacionado a algún atractivo.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADO

4.1 Resultados generales

Los resultados obtenidos en este proyecto de investigación se basó en la recolección e interpretación de los datos arrojados por los diferentes instrumentos investigativos. De esta manera, se realizó un análisis de los porcentajes de las encuestas aplicada a los habitantes de Constanza, se analizó y se filtró las respuestas obtenidas por las entrevistas realizadas a las autoridades turísticas de Constanza.

Los resultados se llevarán a cabo a través de una representación absoluta y porcentual mediante tablas que abrevian las respuestas ya tabuladas, después, la presentación de estos mismos datos se realizará de forma gráfica por medio de gráficos de tortas que permitirán visualizar los resultados, para hacer el análisis estadístico correspondiente, por último, se van a destacar cuáles elementos fueron más importantes y representativos que se derivan del análisis deductivo aplicado.

4.1.2 Entrevistas

Personas entrevistadas:

- 1- Juan Esteban Peralta, Inspector del Ministerio de Turismo en Constanza.
- 2- Placido Rosa Durán, Expresidente del Clúster Ecoturístico, Presidente del Restaurante Aguas Blancas.
- 3- Ramona Victoriano Céspedes, Vicealcaldesa de Constanza.
- 4- Daniel Matías, Gerente de Villas Alto Cerro.
- 5- Juliana Mercedes Santo Cruz (2do Teniente, ERD) Supervisora de Politur.
- 6- José Emilio Puello CEO Constanza Digital
- 7- Alber Suriel Ortiz, propietario de El Mana Divino Constanza.

Preguntas principales:

1. ¿Cuál es su opinión con respecto al estado actual del desarrollo de turismo en el municipio de Constanza?

La mayoría de las respuestas concuerdan con que el turismo en el municipio de Constanza se ha desarrollado significativamente después de la pandemia donde las personas del exterior vieron a Constanza como un lugar de escape y recreación para sentirse bien lejos del contagio del covid-19, buscando la tranquilidad de la montaña. Con estas visitas de extranjeros en el municipio se ha desarrollado un turismo interno relacionado con su idiosincrasia, la belleza de la naturaleza, la agricultura, los monumentos, los atractivos turísticos. Durante los últimos años, se ha visto un crecimiento importante en el desarrollo del turismo y en la economía, donde se están construyendo muchos negocios como hoteles, cafeterías, cabañas, restaurantes. A pesar de este crecimiento post pandémico, Constanza no tiene un gran potencial turístico, pero está en un nivel de desarrollo muy básico. No hay un concepto claro de lo que es el turismo en muchos dueños de negocios, ni en las autoridades para impulsar/respaldar el mismo.

2. ¿Considera que es importante que se desarrolle un turismo responsable con el medio ambiente en el municipio de Constanza?

Los entrevistados entienden que si tiene mucha importancia el turismo responsable para el municipio, el sector turístico tiene que ir a la par con el medioambiente, se puede observar como el cluster turístico está trabajando a la par con medioambiente para mejorar la deforestación y educar a la población, por ende, la ciudad se mantiene limpia gracias a que las autoridades trabajan en conjunto para mantener la higienización. Se requiere de construir un vertedero que no afecte el medioambiente, para evitar la humareda que se registra actualmente.

3- ¿Existe una recopilación de datos periódica sobre las llegadas, perfiles y actividades de los visitantes? ¿Cómo se maneja?

En Constanza los negocios turísticos son muy reservados en cuestión de estos datos, entre los pocos lugares de los que tenemos registros de visitantes está el Parque Valle Nuevo, a lo que influye que se debe pagar la entrada, lo que permite llevar conteo de visitantes. Consideran los entrevistados que es un punto importante de mejora para el destino, pues sin esa data no se puede planificar el desarrollo del destino en forma adecuada. En cuanto a cómo se maneja, entiendo que no hay data oficial confiable en el municipio, pero se está conformando una base de datos para las estadísticas de la llegada de turistas al municipio de Constanza para conocer las informaciones de los turistas que visitan, pero hasta el momento no existe ninguna recopilación de estas informaciones.

4. ¿Cuál es el procedimiento o estrategias que se está implementando actualmente en el sector turístico Constancero para conservar sus recursos naturales?

Según los entrevistados, El Cluster Turística por su cuenta o en trabajo conjunto con otras entidades, como Asociación Para el Desarrollo y el Patronato de la Salud, departamento de medioambiente y fondos mineros realizan operativos de limpieza, siembra de árboles, conservación de la naturaleza, charlas en relación a la sostenibilidad. Recientemente, a raíz del Fin de semana largo de la Constitución, estas entidades hicieron una comunicación a las autoridades llamando la atención sobre actividades que si bien son bienvenidas en Constanza, en función de turismo y desarrollo, también requieren que se hagan dentro de las normas establecidas de protección a las áreas protegidas y reservas científicas.

5. ¿Cuál considera usted que es el principal aporte de la actividad turística para el municipio?

El principal aporte que realiza el sector turístico es el económico al municipio, este crecimiento se puede observar con la apertura de nuevos negocios (Restaurantes, villas, cabañas) y remodelación de las anteriores, cada una de estas actividades genera: empleos, consumo de producción local, participación de involucran directa o indirectamente con estas actividades del sector turístico.

6. ¿Cuál considera que es el principal reto de las actividades turísticas?

El principal reto es ir reforzando lo que la naturaleza nos ha proporcionado, la virtud que Dios le ha regalado al municipio, perfeccionar esta riqueza para que los turistas sigan visitando, reforzando cada una de las debilidades que tiene como destino virgen y para seguir superándose como destino turístico. En segundo lugar, crear el concepto de Cultura Turística, vital en un destino en desarrollo y que integra a todos los actores a pensar en el servicio al turista. En tercer lugar, lograr el apoyo de las autoridades: vital para proveer infraestructura básica y condiciones que requiere el turista: seguridad, un parque adecuado a nuestra ciudad, orden en tránsito, control de ruido, etc., sin esto no se puede lograr un buen destino de TURISMO DE MONTAÑA, por más esfuerzos. Igual está el apoyo de las autoridades de turismo a nivel Nacional. Seguridad, control de acceso y facilidades a los principales atractivos turísticos.

7. ¿Hasta qué punto le parece prioritaria la sostenibilidad para el futuro del sector turístico en el municipio?

Absolutamente prioritario porque la gente viene a nuestro destino precisamente a hacer turismo ecológico: significa flora, fauna, agua, montañas verdes, ríos, temperatura, y luego alojamiento, comida, esparcimiento. Si se destruye la primera parte -nuestro medio ambiente- quedará muy poco que ofrecer al turista. Por este motivo, no hay un punto específico de la prioridad de la sostenibilidad, más bien que cada ser humano se sienta con la responsabilidad de ayudar a superar el destino y reforzar sus actividades, para brindar mejor servicio.

8. El turismo sostenible, ¿le parece que puede traer oportunidades socioeconómicas al municipio?

Consideran que sí, a pesar del reto que tiene el municipio de concientizar a la población que el sector turístico puede generar un mayor crecimiento socioeconómico, mayores oportunidades para la sociedad e incrementar los empleos, mejorando la calidad de vida de los residentes del municipio.

9. ¿De qué manera pueden los gestores locales del turismo contribuir con la protección del medioambiente y la conservación de los recursos naturales y culturales?

Desde el Cluster podría surgir la iniciativa, primer de seguir fortaleciendo la Unidad de los actores del sector Turismo en Constanza y luego desarrollando una estrategia conjunta con : Ministerio de Turismo - local-, Ministerio de MA local, Ministerio de Educación, Alcaldía y Distritos Municipales, Juntas de Vecinos, y otras instituciones de servicio, para Preparar una campaña de educación que se lleve a todas las escuelas del Municipio, como forma de trabajar en las generaciones futuras sobre la importancia del tema y cómo pueden integrarse en el futuro.

10- Del sector turístico ¿Se han obtenido beneficios socioeconómicos significativos en los últimos años?

Si, se han obtenido beneficios socioeconómicos significativos como el crecimiento de la población, comercialmente, la satisfacción de turistas, inversión de extranjeros en el municipio. Los entrevistados resaltan que este beneficio se puede medir desde el desarrollo de negocios existentes y de nuevos negocios destinados al turismo en Constanza en los últimos años. A modo de ejemplo, citando solo 4 o 5 negocios surgidos en los últimos 2 o 3 años: La Casa de Piedra, Florencia, Mauro's, La Taverna Boo, etc.

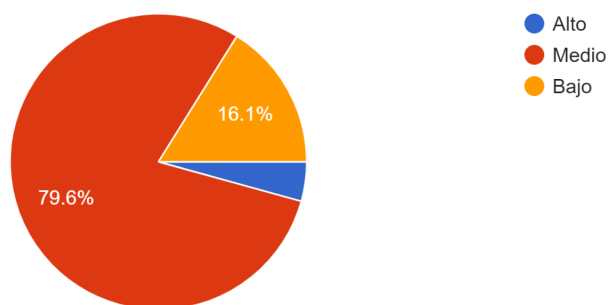
4.1.3 Encuestas

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a personas locales residentes del municipio de Constanza mayores de 18 años, donde resultaron encuestados 95 personas (45 masculinos y 49 femeninos) en total que representa 75% de la muestra total. El análisis de estos cuestionarios se llevó a cabo mediante tablas y gráficos que permiten tener las respuestas tabuladas y organizadas para una mejor interpretación.

Tabla 5. Nivel de Ingresos

Nivel de ingresos

93 respuestas

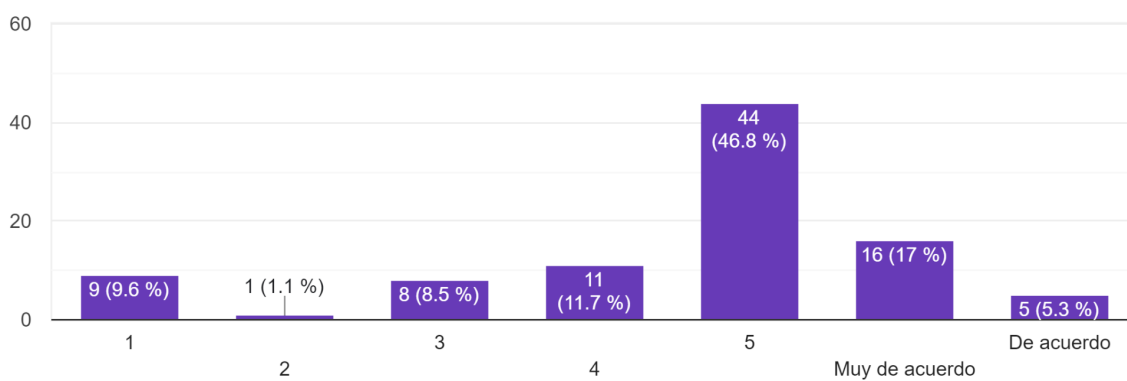


Fuente: elaboración propia

Tabla 6. Recursos naturales y culturales para ofrecer un servicio turístico satisfactorio.

1-¿Considera usted que el municipio de Constanza posee recursos naturales y culturales (bienes proporcionados por la naturaleza y la vida pasada) ópti... para ofrecer servicio turístico satisfactorio?

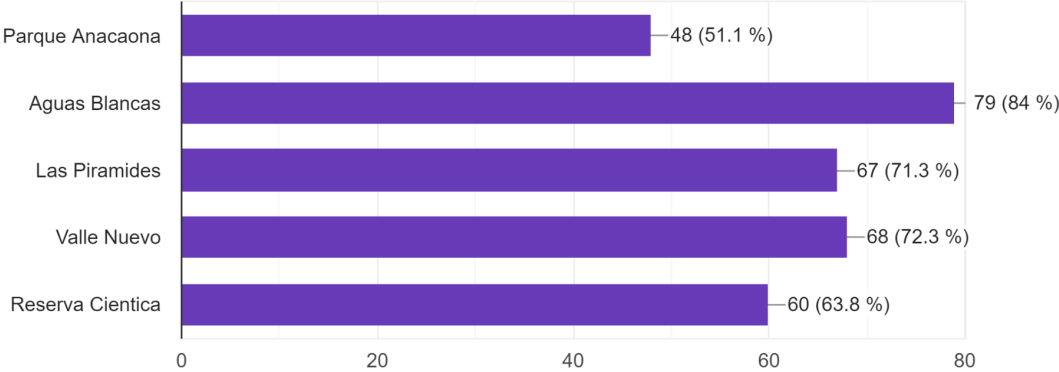
94 respuestas



Fuente: elaboración propia

Tabla 7. Inventario de los recursos más llamativos de Constanza

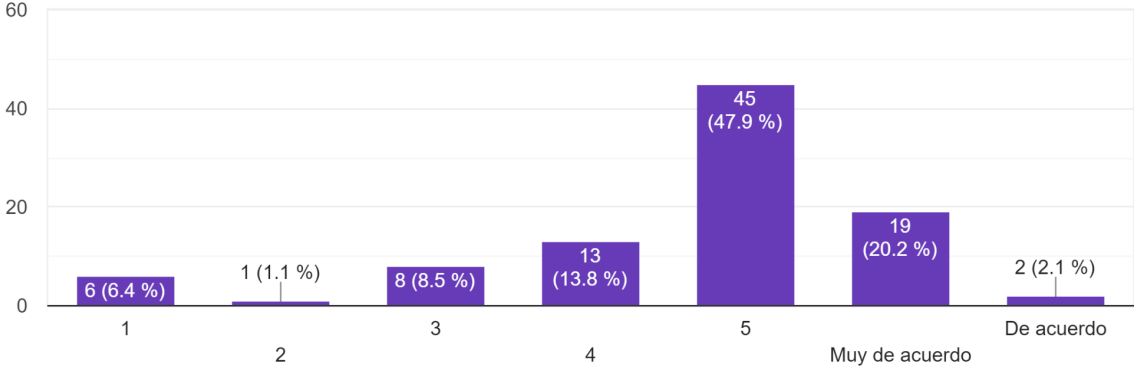
2- ¿Cuáles son los recursos naturales y culturales que posee el municipio de Constanza que se pueden aprovechar con el fin de convertirlo en un de...ue garantice una actividad turística sostenible?
94 respuestas



Fuente: elaboración propia

Tabla 8. Beneficios socioeconómicos del sector turístico.

3- ¿Considera usted que la visita de turistas al Municipio de Constanza genera beneficios socioeconómicos para los locales?
94 respuestas

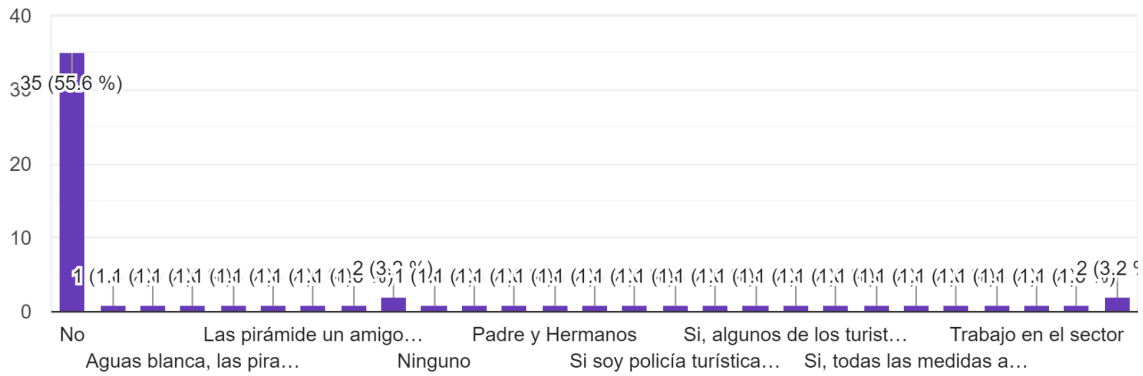


Fuente: elaboración propia

Tabla 9. Relación de la población residente con los atractivos,

4- ¿Usted o su familia está relacionada con algún atractivo turístico de Constanza (Agua Blanca, Valle Nuevo, Reserva Científica, las Pirámides, Piedr... caso de ser sí, especificar el destino y su relación.

63 respuestas

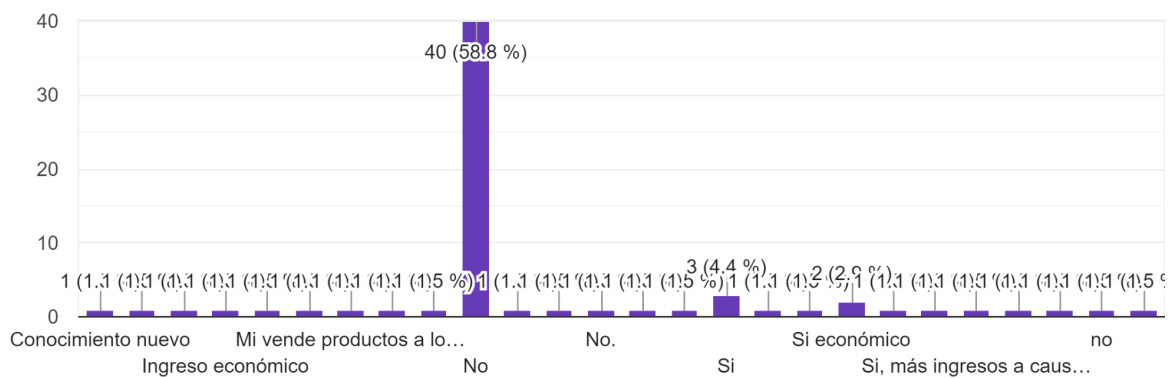


Fuente: elaboración propia

Tabla 10. Beneficio socioeconómicos de la población con respecto al turismo

5- ¿Obtiene algún beneficio socioeconómico relacionado con el turismo? Especificar cuál.

68 respuestas



Fuente: elaboración propia

Tabla 11. Actividades turísticas que dinamizan el crecimiento socioeconómico

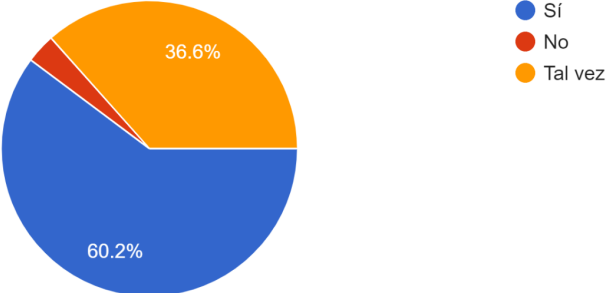
6- ¿Cuales actividades turísticas considera dinamizarían el crecimiento socioeconómico local?
93 respuestas



Fuente: elaboración propia

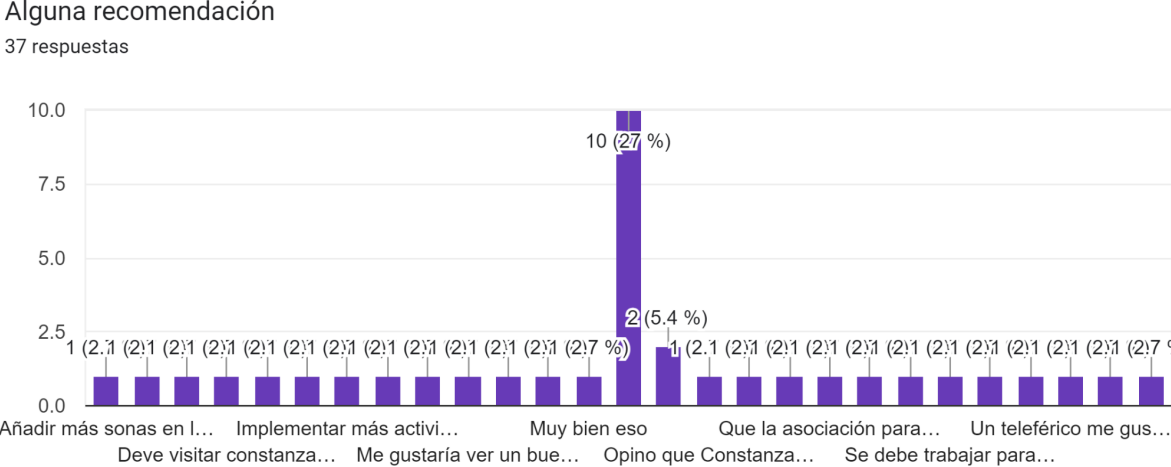
Tabla 12. Interés de participación de la población en un proyecto de turismo sostenible.

7- ¿Le interesaría ser parte de un proyecto para un modelo de desarrollo de turismo sostenible para el municipio de Constanza?
93 respuestas



Fuente: elaboración propia

Tabla 13. Recomendaciones para el sector turístico



Fuente: elaboración propia.

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos mediante las encuestas para conocer el nivel de ingresos de los encuestados, la mayor parte de los encuestados generan unos ingresos medios representando el 79.6% de la población total, seguido de la población con ingresos bajos representando un 16.1% y tan solo un 4.3% de la población tienen ingresos altos.

Entre la población encuestadas el 46.8% considera que el municipio de Constanza posee los recursos naturales y culturales óptimos para ofrecer servicio turístico satisfactorio, de los cuáles El Salto de Aguas Blancas resaltó porque un 84% de los encuestados considera que es un atractivo potencial para convertirlo en un destino que garantice una actividad turística sostenible, seguido de Valle Nuevo con 68%.

En términos de beneficios socioeconómicos, de los encuestados un 68.1% considera que la visita de turistas al Municipio de Constanza genera beneficios socioeconómicos para los locales, y tan solo un 6.4% no está de acuerdo con estos beneficios. De estos datos estadísticos, un 55.6% de los encuestados no tiene ninguna relación con algún atractivo

turístico y un 58.8% de estas personas encuestadas no genera ningún beneficio socioeconómico.

Dentro de algunas de las actividades turísticas que se pueden realizar en Constanza, la actividad que resultó potencial para dinamizar el crecimiento socioeconómico local fue el agroturismo con un 50.5% de las encuestas, seguido de las excursiones con un 23.7%

Algunas de las recomendaciones mencionadas por estos encuestados están: implementar más actividades para los turistas, crear un hotel en la zona de Valle Nuevo (Las Pirámides y Aguas Blancas), necesidad de modernidad y atractivos que motiven a los turistas, involucramiento de la Asociación de Desarrollo en el sector turístico.

4.1.4 Observación participante

Para los fines de este estudio, se realizó una observación sobre algunos de los atractivos más frecuentados en el municipio de Constanza para conocer cuál es la situación actual de estos atractivos. Dentro de alguna de las observaciones con este levantamiento se pueden mencionar:

1- Económica:

- Se necesita pequeñas empresas que guíen, brinden servicio y ofrezcan productos durante el trayecto hacia los atractivos.
- Los residentes cercanos a los atractivos son de escasos recursos económicos.

2- Sociales:

- Las vías de acceso a la mayoría de los atractivos se encuentra en mal estado y necesita mejorar su condición.
- Remodelamiento de las infraestructuras cercanas a los destinos.
- Falta de dinámicas que motiven a los turistas a volver a visitar Constanza.

3- Medioambientales:

- Escasas estrategias para la conservación de los recursos naturales y culturales.
- Humareda del vertedero que afecta la calidad del aire.

Tabla 14. Guía de observación de los atractivos del municipio de Constanza

Guía de observación de los atractivos del municipio de Constanza					
Nombre del destino	Ubicación	Tipo de atractivo	Características del atractivo	Actividades turística	Comentario
Las Pirámides	Parque Nacional Valle Nuevo, Las Neveras a unos 150 km del pueblo.	Natural/Cultural	Es un monumento que consta de cuatro segmento con forma piramidal se encuentra a una altura de unos 2,300 metros.	Contemplar los bellos paisajes, realizar fotografías, camping, disfrutar del aire puro, tener una hermosa velada mirando las estrella	Adecuar las vías de acceso, fortalecer la señalización, ofrecer servicios de comercialización.
Monumento El Divino Niño	A unos 20 minutos del pueblo, ubicado en "El Gajo del Maiz" 1,687 metros sobre el nivel del mar.	Cultural/Religioso	Es una estatua dedicada al Divino Niño de 15 pies de altura, diseñada a mano por Ramón Osorio en el 2011. Pesa unas 12 toneladas y esta compuesta por acero y concreto armado.	Es un lugar de espiritualidad, senderismo, fotografías.	Mejorar la oferta de comercio, colocar señalización durante el camino.
Hotel Nueva Suiza	Las Auyamas, al sur del municipio. A una altura de 4,290 pies de altura	Cultural/Religioso	Hotel construido por el expresidente Leónidas Trujillo en el año 1950, abandonado desde 1976 aproximadamente y remodelado e inaugurado desde 2017. Cuenta con 56 habitaciones	Vista panorámica de municipio, descansar en sus cómodas habitaciones, degustar platos en su restaurantes, nadar en la piscina, disfrutar en el bar.	Mejorar el servicio de atención al cliente, remodelar la piscina por su deterioro, mejorar los canales de distribución.
Ermita de la Virgen de la Altagracia	Carretera Casabito-Constanza	Cultural/Religioso	Es un templo religioso en honor a la Virgen de la Altagracia	Encender velas, hacer peticiones, dar gracias, vista panorámica de Constanza	Mejorar la señalizaciones, acondicionar el área y mejorar el servicio de venta
Reserva Científica Las Neblinas	Se encuentra en el Centro de la Cordillera Central en su vertiente oriental.	Natural	Su nombre se debe a que frecuentemente esta cubierta de neblina. Posee un alto grado de diversidad de hábitat y de especies endémicas de flora y fauna y abundantes recursos hídricos. En la reserva nacen mas de 12 cursos de aguas superficiales, entre ríos y arroyos, tales como los ríos Jatubey, Jima, Blanco, entre otros.	Senderismo, caminatas.	Señalización de los lugares, centro para visitantes, carteles informativos para conocimiento de los turistas.
Monumento al ciclista	Carretera Casabito-Constanza, al lado de la Ermita de la Virgen de la Altagracia.	Cultural	Primer monumento dedicado a los ciclistas del país, una bicicleta enorme ubicada a 1346 metros sobre el nivel del mar.	Fotografías, vista panorámica Constanza	Mejorar la oferta que ofrece debido a que solo es para realizarse fotografías.
Salto de Aguas Blancas	Parque Nacional Valle Nuevo, a unos 30 km del pueblo de Constanza, cercano a San Jose de Ocoa.	Natural	Es la cascada más alta del caribe con 83 metros. Cubierta por frondosos arboles. Está dividida en tres secciones que bajan por un escarpado precipicio hasta caer en una bonita piscina natural.	Senderismo, natación, observación de fauna y flora, caminata por el sendero.	Mejorar las vías de acceso, mantenimiento y acondicionamiento de las barandas, falta de señalización.

Fuente: Elaboración propia

4.2 Discusión

El principal objetivo de esta investigación es analizar cuál es el impacto socioeconómico que genera la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, para sustentar este proyecto de investigación se utilizaron instrumentos como: las encuestas, entrevistas y observación participante. Considerando, el levantamiento de información desde el punto de vista de los locales, autoridades, empresarios y personal.

Tomando en consideración, el procedimiento de recolección de datos se puede confirmar que desde el punto de vista socioeconómico el municipio de Constanza cuenta con un gran potencial turístico para garantizar una actividad turística de gran satisfacción para todas las partes interesadas, sin embargo, los actores del sector no poseen el conocimiento necesario para mejorar la calidad de los servicios y garantizar un beneficio socioeconómico para todos.

Con los resultados obtenidos, se puede confirmar que el municipio de Constanza es un destino ecológico por los tipos de turismo y actividades que oferta, pero no tienen el conocimiento y la información sobre un turismo sostenible que desarrolle la comunidad socioeconómicamente, garantice un ciclo de servicio de calidad y una satisfacción de gustos/preferencias de los turistas.

Finalmente, se puede deducir que el turismo de Constanza reúne todas las condiciones ambientales y patrimoniales para convertirse en gran potencial turístico pero se ha visto afectado por diferentes situaciones que se presentan; el destino es virgen, poco conocimiento de las tendencias, baja condiciones de calidad, poca oferta complementaria, entre otras.

CAPÍTULO V: MODELO DE PROPUESTA, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible.

Considerando la actual situación turística del municipio de Constanza, está propuesta se construye a partir de los Criterios Globales del Turismo Sostenible, desarrollando un Manual de Buenas prácticas con el fin de tener una planificación eficaz para garantizar la sostenibilidad del destino y maximizar los beneficios socioeconómicos de la comunidad. Dirigido a todas las personas que se benefician directa o indirectamente del sector turístico del municipio de Constanza.

Beneficios de está Guía de Buenas Prácticas para el municipio de Constanza.

- Incrementa los ingresos a los beneficiarios del sector.
- Incrementa los emprendimientos.
- Se conservan el patrimonio natural y cultural.
- Se establecen buenas relaciones dentro de las empresas que ofrecen servicios turísticos para desarrollar un ciclo de experiencias.
- Mejora la competitividad.
- Mejora la calidad de vida de los residentes.
- Genera actividades turísticas de calidad

Los beneficios de está Guía benefician social, económica y ambientalmente la comunidad del municipio de Constanza, agregando valor a la imagen de este destino y mejorando la calidad de vida de los actores involucrados.

Fases y etapas para desarrollar un modelo de desarrollo turístico sostenible.

En esta guía se basa en el diseño de un procedimiento que se puede implementar para gestionar de manera eficiente los recursos que posee el municipio de Constanza:

Fase 1: Diagnóstico de la situación turística actual del municipio de Constanza.

En esta fase se realiza un estudio de la situación turística para evaluar el potencial de las actividades turísticas (elementos externos e internos) y poder definir un lineamiento de acciones adecuadas para desarrollar el turismo en el municipio.

Etapa 1: Inventario de atractivos y recursos turísticos

Detallar cuáles son los atractivos y recursos que posee el municipio de Constanza, conocer sus cualidades para poder desarrollar estrategias sobre cómo se comercializarán estos atractivos y a qué mercado va dirigido.

Etapa 2: Análisis estratégico

Se puede iniciar este análisis con un análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para conocer cuáles son los puntos débiles que requieren de estrategias para optimizar el sector.

Fase 2: Diseñar un producto socioeconómico rentable.

Etapa 1: Estructura del producto

- Se define el producto con el apoyo de una lluvia de ideas de especialistas que conozcan el destino, para definir el ciclo de servicio desde que el cliente piensa en visitar un destino, como se comunica, quien lo recibe, cuál es el recorrido, cuáles actividades se realizan, quien lo guía, etc.

- Analizar el proceso de servicio para saber cuál es el confort o la satisfacción del cliente visitando el destino.
- Conocer mediante entrevistas/cuestionarios la aceptación de la mejora del turismo en el municipio.

Etapa 2: Estudio de factibilidad

- Analizar desde diferentes puntos de vista cuales beneficio tienen los recursos naturales sobre este proyecto, como se puede reducir el impacto actual a estos recursos, cuáles estrategias se implementarán para conservar y agregar valor al patrimonio del municipio.
- Evaluar si el proyecto es económicamente rentable para los actores que se involucran, donde se generen beneficios equitativos para todos y mejorar la calidad de vida de la población.

Fase 3: Monitoreo del crecimiento socioeconómico destino

Etapa 1: Analisis de los indicadores de Turismo Sostenible

Establecer cuáles son los canales para conocer cuál es la experiencia que se lleva el turista, cuál es su nivel de satisfacción y cuáles son los puntos de mejoras que se deben tomar en cuenta para garantizar que retorne al destino.

-

Etapa 2: Realizar un diagnostico de la sostenibilidad temporales

Con el objetivo de evaluar cuáles son los impactos que se pueden generar con el desarrollo de las actividades turísticas en el municipio, esta evaluación puede ser integrada por diversas autoridades con el fin de que sea una evaluación exitosa.

Etapa 3: Retroalimentación del grado de satisfacción

Desarrollar estrategias para conocer cuál es la experiencia que se lleva el cliente, cuáles puntos de dolor se pueden mejorar y cuales puntos de éxito se pueden fortalecer, para seguir brindando la mejor experiencia y que este cliente tenga deseos de volver.

5 PRODUCTO TURÍSTICO: ECODESARROLLO

Fomentar el desarrollo socioeconómico del municipio de Constanza con actividades ecoturísticas.



5.1 Descripción del producto

La Organización de Gestión de Destinos ECODESARROLLO es una organización sin fines de lucro basada en alianzas público-privadas para el desarrollo integral del municipio, que se encarga de gestionar y promover el desarrollo socioeconómico del municipio de Constanza a través de las actividades ecoturísticas, con el fin de potencializar el sector turístico con un lineamiento sostenible.

Misión: Impulsar el desarrollo socioeconómico del municipio de Constanza, ofreciendo experiencias de calidad que respeten los patrimonios naturales y culturales de nuestro destino.

Visión: Ser un destino reconocido por su compromiso de contribuir al desarrollo de la comunidad y ofrecer un ciclo de servicio turístico de calidad sostenible.

Valores:

- Compromiso con la comunidad
- Sostenibilidad
- Hospitalidad
- Inclusividad

Áreas de enfoque: Estas son las áreas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) donde se realiza mayor esfuerzo para mejorar la calidad de vida de las personas y proteger el medio ambiente.

ODS 1: Fin de la pobreza

ODS 2: Hambre cero

ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico.

ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles

5.2 Organigrama de ECODESARROLLO

Tabla 15. Organigrama de ECODESARROLLO



Fuente: Elaboración propia

5.3 Actores Claves de ECODESARROLLO

- Autoridades locales del municipio.
- Empresas turísticas: Hoteles, restaurantes, turoperadores, villas y emprendedores locales.
- Comunidad local: actores directos e indirectos del sector turístico y residentes que representen la comunidad.
- Centros educativos: escuelas, politécnicos, infotep, universidades.
- Entidades financieras.
- Medios de comunicación.

- Empresas de innovación y marketing.

5.4 Principales funciones de ECODESARROLLO

1-Realizar una planificación estratégica para determinar las acciones y estrategias necesarias para guiar la Organización hacia las metas propuestas.

3- Utilizar la inteligencia de mercados para recopilar y analizar los datos, realizar estudios de mercados.

4- El desarrollo de productos y negocios turísticos.

5- Ayudar al sector con la digitalización y la innovación.

6- Supervisar la gestión de las empresas en el sector.

7- Tener un plan de acción para gestionar las crisis.

8- Realizar formación y el fortalecimiento de las capacidades (de los recursos humanos, la prestación de actividades formativas y de fortalecimiento de las capacidades para los profesionales locales del turismo),

9- Realizar la promoción, el marketing y la creación de marca que garanticen llegar a un público general.

10- Financiamiento en el sector y el fomento de las inversiones. (OMT, 2019)

5.5 Áreas de actuación para la gestión de destinos para lograr un liderazgo estratégico en la comunidad.

El objetivo de ECODESARROLLO es tener la capacidad de mantener un liderazgo estratégico que sume los esfuerzos de las parte interesadas en pos de tener una visión colectiva para el bienestar de todos. Realizar planificación de estrategias para alcanzar ese objetivo, extender las ventajas y los principios de una gestión de destinos eficaz, y la promoción de las alianzas público-privadas.

- Dar cabida a la acción colectiva y al establecimiento de objetivos comunes basados en un enfoque común.
- - Comunicarse y entablar un diálogo serio con todos los actores del turismo y promover la cooperación entre ellos.
- Coordinación Mediación, (en ocasiones) coordinar diferentes intereses y búsqueda de soluciones a problemas actuales.
- Crear un ambiente de confianza y reducir los desacuerdos entre las partes.
- Clarificar funciones y responsabilidades para posicionar a ECODESARROLLO como un partido con conocimiento y experiencia.
- Actuar como influenciador en la industria turística del municipio y participar en el proceso de desarrollo de productos, contribuyendo a la recaudación de fondos y la movilización de recursos.
- Involucrar a las comunidades locales en procesos participativos para asegurar relaciones mutuamente beneficiosas y promover la cultura turística del destino y su gente.
- Asegurar el alineamiento con los objetivos colectivos del destino mediante la celebración de acuerdos y alianzas con actores relevantes para asegurar la sinergia y fortalecer los vínculos que los unen en el futuro incluido.

- Desarrollar un plan estratégico para el destino, teniendo en cuenta las prioridades y cuestiones de todas las partes interesadas.

5.6 Producto que beneficia a la comunidad socioeconómicamente.

Nombre: "Aventura en las alturas"

Descripción: "Aventura en las alturas" es una oferta turística que ofrece la organización ECODESARROLLO con el fin de hacer un recorrido por el municipio de Constanza, donde se conozcan los principales atractivos naturales y culturales, genere apoyo socioeconómico a la comunidad local. Cada grupo de turistas tienen la opción de elegir cuáles serían los componentes que puede incluir su paquete turístico dentro de las opciones que tiene la Organización por medio de las agencias de viajes.

Tiempo de recorrido: 3 días

Capacidad de personas: 15 a 30 pax

Incluye:

- Traslado ida y vuelta: Santo Domingo a Constanza
- Alojamiento según elección: Nueva Suiza, Alto Cerro, Colinas del Valle, Mi Cabaña.
- Restauración a elección: Moncarlo, Aguas Blancas, Lorenzo Restaurant, Antojito D'lauren.
- Visita a los atractivos: Monumento Divino Niño, Aguas Blancas, Las Pirámides, Fresas Ariyama, Reserva Ébano Verde.
- Visita a las comunidades aledañas para conocer su situación actual.
- Guías especializados
- Actividades recreativas en conjunto con la comunidad residente (Canopy, senderismo, ciclismo, natación, motocross).
- Refrigerios

- Una salida nocturna.

Itinerario:

1er día

- 7:00 AM salida de Santo Domingo o Santiago con personal capacitado que brindará asistencia durante el trayecto del Camino
- 8:30 AM Refrigerio con los productos agrícolas del municipio de Constanza
- 9:45 AM Llegada de los turistas al municipio de Constanza
- 10:00 AM Traslado hacia el Hotel (30 minutos para organización).
- 10:15 AM Traslarse a una cafetería local para desayunar .
- 10:30 AM Llegada a desayunar.
- 11:00 AM Tiempo libre para una actividad recreativa con locales.
- 11:30 AM Traslado al restaurante para almorzar (Hasta las 1:30 PM)
- 1:30 PM Traslado a los atractivos turísticos (Divino Niño, Fresas Ariyama, Parque Anacaona)
- 6:00 PM Llegada al hotel para descansar.
- 7:20 PM Salida del hotel hacia el restaurante.
- 7:30 PM Hora de cena (hasta las 9:30) PM
- 9:00 PM Retorno al Hotel.

Día 2:

- 9:00 AM Salida del hotel a una cafetería diferente a desayunar.
- 10:30 AM Recorrido en las comunidades aledañas de Constanza en apoyo a las actividades socioeconómicas realizadas .
- 11:00 PM Retorno a restaurante para el almuerzo.
- 12:00 PM Salida a la zona de Valle Nuevo (Las Pirámides y Aguas Blancas)

2:00 PM Refrigerio de productos agrícolas de la comunidad.

2:30 PM Llegada a Aguas Blancas (disfrutar 1 hora de la naturaleza y actividades a realizar)

3:00 PM Salida de Aguas Blancas a Las Pirámides

3:30 PM Llegada a las Pirámides (Disfrutar 1 hora de las actividades)

4:30 PM Salida de la zona de Valle Nuevo hacia el hotel.

5:00 PM Refrigerio

6:30 PM Llegada al hotel (descansar una hora y media)

8:00 PM Salida del hotel hacia el restaurante

8:15 PM Llegada al restaurante.

8:30 PM Hora de cenar.

9:30 Salida hacia el hotel a descansar.

Día 3:

7:00 AM Salida del hotel al parque municipal de Constanza para retornar a su destino.

7:30 AM Salida de Constanza.

9:30 AM Refrigerio

10:30 AM Llegada a Santo Domingo.

A continuación, se realizó un modelo de presupuesto sobre un paquete turístico elegido por un grupo de 20 turistas desde Santo Domingo.

Tabla 16. Modelo de presupuesto paquete turístico

Determinación del precio de oferta				
Item de gastos	Proveedor	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Transporte ida y vuelta	Transporte Cobra (Autobús de 30 pasajeros)	1	\$20,000	\$20,000
Transporte dentro del destino	Transporte Cobra (Autobús de 30 pasajeros)	1	\$20,000	\$20,000
Desayuno en la cafetería día 1	Cafetería La Vía	20	\$200	\$4,000
Desayuno en la cafetería día 2	Cafetería La Vía	20	\$200	\$4,000
Almuerzos en el restaurante	Restaurante Moncarlos	20	\$500	\$10,000
Cena en el restaurante	Restaurante Moncarlos	20	\$300	\$6,000
Refrigerios	Esquina Gastrobar	80	\$200	\$16,000
Actividades recreativas	Hotel Alto Cerro (Canopy y montar a caballo)	20	\$100	\$2,000
Entrada a Las Pirámides	Ayuntamiento de Constanza	20	\$100	\$2,000
Entrada a Fresas Ariyama	Fresas Ariyama	20	\$600	\$12,000
Guías especializadas	Municipio de Constanza	2	\$1,200	\$2,400
Alojamientos	Hotel Alto Cerro	20 habitaciones	\$1,100 cada habitación	\$22,000

SUB-TOTAL				RD\$120,400
Rentabilidad 40%				RD\$48,160
TOTAL				RD\$168,560

Fuente: elaboración propia

Beneficios de este paquete turístico: este paquete amplía la oferta turística estructurada del municipio de Constanza, donde se ofertan diferentes empresas que ofrecen servicios turísticos y se amplían una experiencia personalizada a cada grupo de turistas.

La Organización ECODESARROLLO recibirá un 15% de la rentabilidad de los paquetes turísticos para cubrir con sus obligaciones dentro de la empresa. De este modelo de paquete la Organización recibe RD\$7,224 pesos.

5.7 Datos financieros

En las organizaciones sin fines de lucro los datos estadísticos presentan bajos conocimientos técnicos sobre gestión presupuestaria, puesto que no persiguen fines de lucro y sus beneficios son para reinvertir en la Organización. La finalidad de este presupuesto es objetivar las metas y proyectos para dirigir las estrategias al fin principal de la Organización “Generar beneficios socioeconómicos al municipio de Constanza”

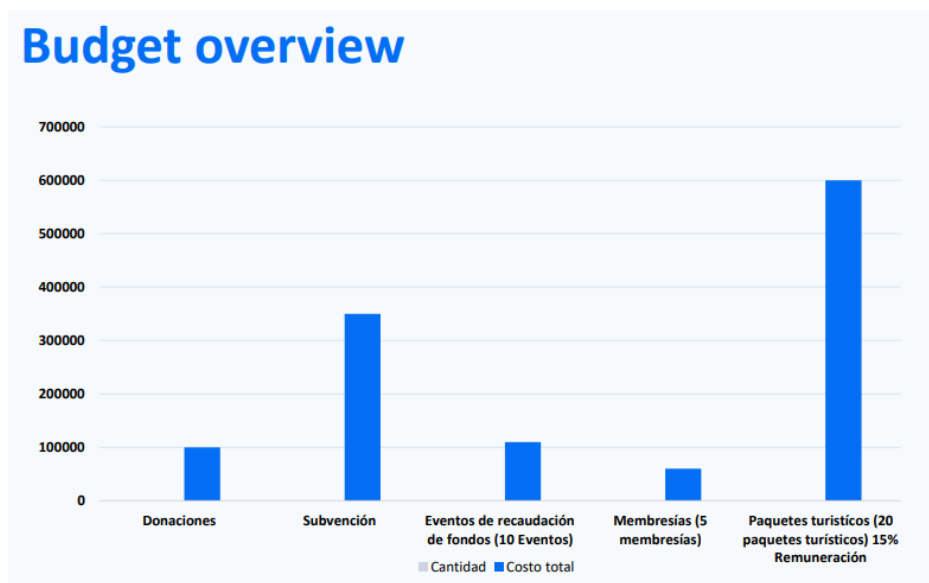
Las fuentes de ingresos principales son donaciones, paquetes turísticos, subvenciones, eventos de recaudación de fondos, membresías, entre otros. Dentro de los gastos operativos como Organización sin fines de lucro se pueden mencionar los salarios, alquiler, servicios públicos, suministros de oficina y otros gastos fijos.

Tabla 17. Ingresos

Ingresos		Date: Mes de Noviembre	
			
Ingresos	Descripción	Cantidad	Costo total
Donaciones	Donaciones en diferentes actividades.	10	100,000.00
Subvención	Recibidos por parte de la administración pública.	1	350,000.00
Eventos de recaudación de fondos (10 Eventos)	Se realizan 11 eventos en el mes.	11	110,000.00
Membresías (5 membresías)	Se realizan 3 membresías.	3	60,000.00
Paquetes turísticos (20 paquetes turísticos) 15% Remuneración	Diferentes excursiones (10,000)	15	600,000.00
Balance			(850,000.00)

Fuente: elaboración propia

Tabla 18. Gráfico de ingresos



Fuente: elaboración propia

Tabla 19. Costos

Costos Date: Mes de Septiembre		
Costos	Cantidad	Costo total
Seguros (Medicos, excursiones)	30	40,000.00
Honorarios y asuntos legales	10	30,000.00
Contigencias	1	10,000.00
Programas y proyectos (Excursiones, cenas, recaudaciones, becas, capacitaciones)	30	200,000.00
Total personnel expenses	71	280,000.00

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20. Gastos

Gastos

Date:



Gastos	Cantidad	Costo total
Alquiler local	1	25,000.00
Suministros de oficina	1	18,000.00
Salarios	20	200,000.00
Servicios públicos (agua, electricidad, internet)	1	15,000.00
Balance		258,000.00

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Tomando en cuenta, la Agenda Mundial 2030 y la declaración de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) queda claro que la participación de la comunidad tiene un papel protagónico para enfrentar los problemas que afectan la comunidad actualmente, si tienen el conocimiento necesario se puede afrontar estas problemáticas y lograr una mejor calidad de vida y bienestar, por tanto, implementar medidas sostenibles fortalece la resiliencia de la comunidad generando muchos beneficios socioeconómicos y conservando los patrimonios naturales y culturales.

Al llegar a este punto, luego de realizar estas investigaciones se puede afirmar la necesidad de implementar un modelo de turismo sostenible en el municipio de Constanza, donde queda evidenciada la falta de una gestión que fomente el buen desenvolvimiento del sector turístico, donde los pronósticos actuales de este sector son positivos pero requiere de la organización y modernización del mismo.

A modo de resumen, es importante resaltar que el sector turístico en Constanza está siendo afectado por diferentes situaciones que ponen en riesgo la satisfacción de los turistas y la generación de bienestar económico y social de la comunidad. Según las investigaciones, como destino no cuentan con un servicio complementario que garantice el desarrollo del sector. Dentro de estas situaciones se pueden mencionar la falta de vías de acceso a los atractivos, creación de servicio complementario, mejoras en los atractivos, poco conocimiento en la población en general referente al sector, poco involucramiento de la comunidad, entre otros.

Es imprescindible reforzar la capacidad del sector en el municipio que genere los beneficios socioeconómicos de la comunidad, el conocimiento y las prácticas responsables que garanticen la satisfacción de todos los actores involucrados. Además, que estos actores sientan la necesidad de mejorar la capacidad de adaptabilidad, innovación y compromiso para eficientizar el sector.

RECOMENDACIONES

- Tomar en consideración este proyecto de investigación para el análisis de la situación turística y socioeconómica de la comunidad, con el fin de apoyar la implementación de alternativas a favor de todos.
- Desarrollar un modelo turístico que garantice el aprovechamiento de la potencialidad del sector y conserve la riqueza de los recursos naturales y culturales de la comunidad.
- Desarrollar diferentes metodologías de capacitación para el sector turístico como talleres, cursos y seminarios para el mejor aprovechamiento de las oportunidades que brinda el servicio turístico.
- Estrategias de unión en los diferentes sectores para trabajar en conjunto para involucramiento de la comunidad y fortalecer la gestión del sector turístico.
- Crear un plan de desarrollo donde se establezcan normativas, acciones, estrategias, lineamientos con el fin del aprovechamiento, conservación y protección de los recursos naturales y culturales.
- Gestionar con las autoridades competentes resolver las problemáticas que privan el buen desempeño del sector para satisfacción de los turistas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

De Comunicaciones, D. (2023, 12 abril). *Constanza: un lugar ideal para el ecoturismo*. Ministerio de Turismo de República Dominicana. <https://www.mitur.gob.do/reportajes/constanza-un-lugar-ideal-para-el-ecoturismo/>

Dot Jutglà, E., RomagosaCasals, F.yNoguera Noguera, M.(2022).El incremento del turismo de proximidad en Cataluña en el verano de 2020: una oportunidad para la consolidación del turismo rural como forma de turismo sostenible y segura.InvestigacionesTurísticas(23),pp.162-185.<https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.8>

El turismo sostenible: un catalizador del desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la pobreza en las zonas rurales. (2019, 20 noviembre). https://www.ilo.org/global/topics/economic-and-social-development/rural-development/WCMS_601266/lang--es/index.htm

El turismo sostenible: un catalizador del desarrollo socioeconómico inclusivo y la reducción de la pobreza en las zonas rurales. (2019, 20 noviembre). https://www.ilo.org/global/topics/economic-and-social-development/rural-development/WCMS_601266/lang--es/index.htm

Gestión turística municipal y desarrollo social del distrito de Lurigancho Chosica, 2022. (2023). [Maestría]. Universidad César de Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122235/Felix_CCF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hosteltur. (s. f.). El turismo sostenible como fuente de desarrollo económico | Nota de prensa en Hosteltur. Hosteltur.

https://www.hosteltur.com/comunidad/nota/022221_el-turismo-sostenible-como-fuente-de-desarrollo-economico.html

London, S., Rojas, M. L., & Candias, K. (2021). Turismo sostenible: un modelo de crecimiento con recursos naturales. *Ensayos de economía*, 31(58).

<https://doi.org/10.15446/ede.v31n58.88712>

Modelo de Desarrollo de Turismo Rural y Comunitario Sostenible para la Comunidad El Castillito, situada en el Municipio Las Sabanas, Departamento de Madriz; periodo Agosto 2017 – Abril 2018. (2015). [Licenciatura]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/10763/1/99966.pdf>

Moral-Moral, M. (2019, 14 enero). Análisis del turismo rural y de la sostenibilidad de los alojamientos rurales. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400103.html>

Organización Mundial del Turismo (2019), Directrices de la OMT para el fortalecimiento de las organizaciones de gestión de destinos (OGD) – Preparando las OGD de cara a nuevos retos, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420933>.

PROTOTIPO GUIA CONSTANZA DV.pdf. (2021). Google Docs. <https://drive.google.com/file/d/1oEy5JtO3U1RZNZ7dLVjlcFKPFLmz2pri/view>

Taveras, J. M. (2022). Análisis del Apoyo al Turismo Sostenible en Zonas Rurales con potencial para el Desarrollo del Agroturismo. Un Estudio de caso en la República Dominicana. <https://helvia.uco.es/handle/10396/23076>

Villalba, M. F. G., & Bravo, F. A. G. (2018). Desarrollo Sostenible del Agro-Turismo en comunidades rurales de carácter agrícola. Journal of Science and Research: Revista Ciencia e Investigación, 3(10), 27-32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7354261>

Zanoni, T. A. (2022). Flora exótica y nativa del Valle de Constanza, provincia La Vega, República Dominicana. <https://bvearmb.do/handle/123456789/2587>

ANEXOS

Modelo de cuestionarios a locales

Tema: Análisis del impacto socioeconómico que genera la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, Provincia La Vega, República Dominicana.

Mi nombre es Mileyka Bautista estudiante de término de la carrera de Dirección y Gestión de Turismo de Unibe, en Santo Domingo y estoy realizando un levantamiento de información para la elaboración de un modelo de turismo sostenible para el destino de Constanza, que es parte de mi proyecto de grado en conjunto con la Maestra Gloria Valdez para optar por el título de licenciada.

Estoy llevando a cabo una serie de encuestas a la comunidad, trabajadores, prestadores de servicios y demás involucrados en el proceso de servicio del municipio de Constanza para validar informaciones importantes relacionadas con la sostenibilidad del destino.

Hago la salvedad de que si en algún momento no se siente cómodo con alguna de las preguntas realizadas, está en todo su derecho de indicarme y continuar o finalizar el cuestionario. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, sólo será utilizada con los fines académicos indicados.

1-¿Considera usted que el municipio de Constanza posee recursos naturales y culturales óptimos para ofrecer un servicio turístico satisfactorio?

2- ¿Cuáles son los recursos naturales y culturales de los que posee el municipio que se pueden aprovechar con el fin de convertirlo en un destino que garantice una actividad turística sostenible?

3- ¿Cuáles actividades del turismo sostenible tienen la capacidad de generar beneficios socioeconómicos para el municipio y mejorar la calidad de vida de los locales de la comunidad?

4- ¿Su familia está relacionada con algún atractivo turístico?

5- ¿Obtiene algún beneficio socioeconómico relacionado con el turismo?

6- ¿Cuáles actividades turísticas considera dinamizarán el crecimiento socioeconómico local?

7- ¿Le interesaría ser parte de un proyecto para un modelo de desarrollo de turismo sostenible para el municipio de Constanza?

¡Gracias por su colaboración!

Modelo de entrevistas a autoridades y dirigentes turísticos

Tema: Análisis del impacto socioeconómico que genera la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, Provincia La Vega, República Dominicana.

Presentación

Buenos _____, mi nombre es Mileyka Bautista y como parte de mi proyecto de grado en la carrera de Dirección y Gestión de Turismo en UNIBE estoy realizando una investigación para recolectar información acerca de cuál sería el impacto socioeconómico que generaría la implementación de un modelo de turismo sostenible en el Municipio de Constanza, La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para los propósitos de la investigación.

Agradezco su colaboración.

Empresa o institución: _____

Persona entrevistada: _____

Función o cargo: _____

Preguntas principales:

1. ¿Cuál es su opinión con respecto al estado actual del desarrollo de turismo en el municipio de Constanza?
2. ¿Considera que es importante que se desarrolle un turismo responsable con el medio ambiente en el municipio de Constanza?
- 3- ¿Existe una recopilación de datos periódica sobre las llegadas, perfiles y actividades de los visitantes? ¿Cómo se maneja?
4. ¿Cuál es el procedimiento o estrategias que se está implementando actualmente en el sector turístico Constancero para conservar sus recursos naturales?
5. ¿Cuál considera usted que es el principal aporte de la actividad turística para el municipio?
6. ¿Cuál considera que es el principal reto de las actividades turísticas?
7. ¿Hasta qué punto le parece prioritaria la sostenibilidad para el futuro del sector turístico en el municipio?
8. El turismo sostenible, ¿le parece que puede traer oportunidades socioeconómicas al municipio?

9. ¿De qué manera pueden los gestores locales del turismo contribuir con la protección del medioambiente y la conservación de los recursos naturales y culturales?

10- Del sector turístico ¿Se han obtenido beneficios socioeconómicos significativos en los últimos años?

Guía de observación

Nombre del atractivo turístico: _____
Ubicación: _____
Tipo: _____
Fecha: _____ / _____ / _____
Horario de visitas:

Descripción del atractivo: Datos sobresalientes y generales del atractivo:

Estado actual del destino: características de la conservación en la que se encuentra el destino:

Actividades actuales en el destino:

Servicios dentro y fuera del atractivo:

Beneficios socioeconómicos: que le genera a la sociedad el atractivo: _____

Observación:
