



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE
LICENCIADO EN TURISMO**

TITULO DEL PROYECTO:

**ANALISIS DEL CENTRO DE INFORMACION TURISTICA Y SU IMPACTO EN EL
DESARROLLO SOCIAL, ECONOMICO Y CULTURAL EN EL CANTON
YAGUACHI**

AUTORES:

**AYALA BELTRÁN LUIS EMILIO
VILLAFUERTE ANDRADE LEONARDO RAFAEL**

**Milagro, Julio 2015
ECUADOR**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Sr. Luis Emilio Ayala Beltrán y el Sr. Leonardo Rafael Villafuerte Andrade , para optar al título de LICENCIADO EN TURISMO y que acepto tutoriar a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 30 días del mes de Julio del 2015



Ing. Dolores Miele

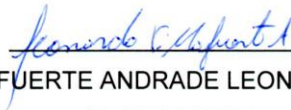
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores de esta investigación declaran ante el Consejo Directivo de la FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de nuestra propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una Institución Nacional o Extranjera.

Milagro, a los 30 días del mes de Julio del 2015



AYALA BELTRÁN LUIS
CI: 0924301229



VILLAFUERTE ANDRADE LEONARDO
CI: 0919618751


CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

EL TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de LICENCIADO EN TURISMO, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()


PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


PROFESOR DELEGADO


PROFESOR SECRETARIO

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por ser quien ha estado presente en todo momento dándome aliento necesario para continuar luchando día tras día. A nuestros padres, Dolores Beltrán y Pedro Ayala- Inés Andrade y Oswaldo Villafuerte y quienes han sido mi apoyo incondicional ayudándome a lograr la finalización de mi etapa estudiantil donde están plasmados mis esfuerzos con trabajo dignidad y sacrificio en mi obra.

AYALA BELTRÁN LUIS
VILLAFUERTE ANDRADE LEONARDO

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra querida **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**, por abrirnos las puertas y poder formarnos como profesionales de calidad.

También, expresar nuestra gratitud a la **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**, a nuestros queridos maestros que con su sabiduría nos han impartido sus respectivos conocimientos.

De ante mano a nuestra querida **TUTORA** Msc. Dolores Míeles Cevallos, con su orientación y paciencia nos ha brindado su saber y sobre todo la ayuda necesaria para poder terminar con éxito nuestro proyecto.

A todos nuestros familiares por alentarme en cada paso de mi vida para el desarrollo de este proyecto y terminar una etapa más de vida.

AYALA BELTRÁN LUIS
VILLAFUERTE ANDRADE LEONARDO

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la Cesión de Derechos del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema es **ANÁLISIS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI** y que corresponde a la Facultad Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, Julio del 2015


AYALA BELTRÁN LUIS
CI: 0924301229


VILLAFUERTE ANDRADE LEONARDO
CI: 0919618751

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	3
1.1.3 Formulación del problema.....	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.1.5 Determinación del tema	4
1.2 OBJETIVOS	4
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	4
1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II	6
MARCO REFERENCIAL	6
2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 Antecedentes Históricos	6
2.1.2 Antecedentes Referenciales	9
2.1.3 Fundamentación	13
2.2 MARCO LEGAL	14
2.3 MARCO CONCEPTUAL	20
2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
2.4.1 Hipótesis General	25
2.4.2 Hipótesis Particulares	25
2.4.3 Declaración de Variables	26
2.4.4 Operacionalización de las Variables	27
CAPÍTULO III	28
MARCO METODOLÓGICO	28
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL ...	28
3.2 La Población y la Muestra	29
3.2.1 Características de la población	29
3.2.2 Delimitación de la población	30

3.2.3 Tipo de Muestra.....	30
3.2.4 Tamaño de la Muestra.....	30
3.2.5 Proceso de selección	31
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	31
3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	32
CAPITULO IV	33
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	33
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	33
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS ...	41
4.3. RESULTADOS.....	41
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	42
CAPITULO V	43
PROPUESTA.....	43
5.1 TEMA.....	43
5.2 FUNDAMENTACION	43
5.3 JUSTIFICACION	45
5.4 OBJETIVOS.....	47
5.4.1 Objetivo General de la propuesta	47
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta.	47
5.5 UBICACIÓN	47
5.5 FACTIBILIDAD	49
5.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	66
5.7.1 ACTIVIDADES	69
5.7.2 RECURSO, ANÁLISIS FINANCIEROS	70
5.7.4 Impacto	77
5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta	77
CONCLUSIONES	78
RECOMENDACIONES	79
4.5 BIBLIOGRAFÍA	80
4.6 LINKOGRAFÌA.....	82
4.5 ANEXOS: Anexo 1- MATRIZ:.....	83

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 TASA DE LA LICENCIA UNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO . ¡Error! Marcador no definido.	
CUADRO 2 Declaración de Variables	26
CUADRO 3 Operacionalización de las Variables	27
CUADRO 4 Población del Cantón Yaguachi..... ¡Error! Marcador no definido.	
CUADRO 5 POBLACIÓN POR PARROQUIAS	29
CUADRO 6 Total de encuestados por información turística en el Cantón YaguachiTotal de encuestados por información turística en el Cantón Yaguachi.....	34
CUADRO 7 Total de encuestados de Información de Productos Turísticos	36
CUADRO 8 Total de encuestados por la Creación de Centro de Información	37
CUADRO 9 Total de encuestados por desarrollo turístico	38
CUADRO 10 Total de encuestados por grado de eficacia y eficiencia	39
CUADRO 11 Total de encuestados de un Plan Estratégico	40
CUADRO 12 ADMINISTRATIVO	49
CUADRO 13 FODA	62
CUADRO 14 APROVECHAMIENTO	67
CUADRO 15 Horario de Atención	69
CUADRO 16 FECHAS FESTIVAS.....	69
CUADRO 17 INVERSIÓN DEL PROYECTO	70
CUADRO 18 SUMINISTROS DE OFICINA	71
CUADRO 19 EQUIPOS	72
CUADRO 20 MUEBLES	73
CUADRO 21 DEPRECIACIÓN	73
CUADRO 22 SERVICIOS BÁSICOS	74
CUADRO 23 PERMISO DE FUNCIONAMIENTO..... ¡Error! Marcador no definido.	
CUADRO 24 SUELDOS	74
CUADRO 25 BENEFICIOS DE LEY	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 . Estadística de los resultados de la pregunta #1	35
GRÁFICO 2 Estadística de los resultados de la pregunta #2	36
GRÁFICO 3 Estadística de los resultados de la pregunta #3	37
GRÁFICO 4 Estadística de los resultados de la pregunta #4	38
GRÁFICO 5 Estadística de los resultados de la pregunta #5	39
GRÁFICO 6 Estadística de los resultados de la pregunta #6	40
GRÁFICO 7 Ubicación del centro de información turística	48
GRÁFICO 8 Logotipo del Centro de Información Turística.....	65
GRÁFICO 9 Ficha técnica para la implementación de un i-Tur	68
GRÁFICO 10 Cronograma.....	76

RESUMEN

El problema de esta investigación, es dar a conocer que el Cantón Yaguachi tiene carencia de un centro de información turística para el desarrollo social, económico y cultural. Cabe mencionar que para ejecutar el proyecto, se ha realizado diferentes investigaciones a la población del mencionado cantón, obteniendo un resultado del 92% de los entrevistados, la misma, que se ha considerado la creación de un centro de información turística, siendo una alternativa para dar a conocer los sitios turístico, donde se pueda desarrollar diferentes actividades de ocio. Yaguachi fue reconstruido hacia un recinto pequeño llamado Pueblo Nuevo, luego de haber sido destruido por un incendio, así pasó a llamarse Yaguachi Nuevo, siendo una Parroquia con recursos naturales, reseñas históricas y atractivos turísticos que existe en los diferentes sitios de dicho lugar, que no son aprovechados en su totalidad. El propósito de este proyecto, es elaborar una propuesta para el Municipio del Cantón Yaguachi, con el fin de que se implemente un centro de información turística, que genere un impacto social, económico y cultural a la población, mejorando así su calidad de vida, a la vez dando una buena imagen de los atractivos turísticos que existen en dicho Cantón.

PALABRAS CLAVES: Desarrollo, Investigación, Calidad, Información, Servicio

ABSTRACT

The problem of this research is to show that the Canton Yaguachi has lack of a tourist information center for social, economic and cultural development. It is noteworthy that to run the project, has made several inquiries to the population of that Canton, obtaining a result 92% of respondents, the same, which is considered the creation of a tourist information center, being an alternative to to publicize the tourist sites, where you can develop different leisure activities. Yaguachi was rebuilt into a small enclosure called Pueblo Nuevo, after being destroyed by fire and was renamed Yaguachi Nuevo, being a parish with natural resources, historical accounts and tourist attractions that exist in the different sites that place, that are not fully exploited. The purpose of this project is to develop a proposal for the Municipality of Canton Yaguachi, to a tourist information center that generates social, economic and cultural impact on the population, thereby improving their quality of life is implemented, while giving a good image of tourist attractions that exist in that Canton.

KEYWORDS: Development, Research, Quality, Information Service

INTRODUCCIÓN

Yaguachi se ha destacado siempre por la calidez y amabilidad de su gente, la misma que ha aportado con sus vivencias y experiencias a construir la historia de este hermoso Cantón. En la actualidad el Cantón Yaguachi, con la ayuda del Municipio y otras entidades ha decidido darse a conocer su entorno natural, es ahí donde va a dar un gran giro a la actividad turística brindando al visitante nacional y extranjero la oportunidad de deleitarse de sus recursos y de que este pequeño cantón pueda aprovecharlos de una manera sustentable y a la vez explotar al máximo todo lo que este encantador sitio tiene para ofrecer.

El proyecto se encamina hacia un mejoramiento en la calidad del servicio, la constante capacitación y visita de las autoridades del Cantón al sitio de estudio es un factor clave para que la propuesta se ejecute en forma adecuada. La participación ciudadana hará que se mejoren las diferentes actividades y a la vez se logren obtener beneficios mutuos tanto para los habitantes de Yaguachi como para quienes lo visiten ya que buscan nuevas alternativas, y eso es lo que Yaguachi pretende ofrecer mediante el Centro de Información Turística dando al turista la oportunidad de disfrutar, a pocos minutos de la Ciudad de Guayaquil, de un ambiente rodeado de espacios verdes, naturaleza exuberante, atractivos turísticos muy poco frecuentados que conservan su belleza original. La combinación de todo esto junto a un excelente servicio, brindado por sus habitantes hacen de Yaguachi un sitio que sin lugar a dudas debe ser visitado.

La implementación de este proyecto presenta una gran importancia a la ciudadanía del Cantón Yaguachi, para el desarrollo social, económico y cultural., dando como resultado un cantón turístico y organizado

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematicación

El Cantón Yaguachi está privilegiada por estar rodeada de recursos naturales, historia y atractivos turísticos, el origen del problema es la carencia de un centro de información turística, la cual no contribuye al desarrollo social, económico y cultural del Cantón Yaguachi. Siendo éste un lugar sin una orientación turística, que no permite que los turistas se sientan motivados a visitar diferentes sitios que brindan el confort y satisfacción que se encuentran en este sitio.

Yaguachi cuenta con una variedad de sitios turísticos, que los visitantes desconocen, y la cual necesita la iniciativa para poder brindar información y servicios de calidad, para mejorar la imagen de los espacio turístico del Cantón, contribuyendo a un desarrollo sustentable y estimulando a la población, a conservar el medio ambiente.

Este problema influye en el poco interés que tienen las autoridades para el desarrollo de afluencia turística, identificando algunos aspectos negativos como es: La falta de un inventario turístico; la ausencia de información de productos turísticos, la escasez de captación de la demanda turística nacional e internacional, La inexistencia de eficacia y eficiencia de manera sostenible de información turística, el poco interés, por el reducido financiamiento en la ejecución de proyectos turísticos y la falta de la creación de un centro de información, ha afectado al desarrollo socio-económico, cultural, y al fortalecimiento del Cantón Yaguachi.

1.1.2 Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Región: 5

Ciudad: San Jacinto de Yaguachi

Ubicación: Suroeste de la Provincia del Guayas.

1.1.3 Formulación del problema

¿EN QUE MEDIDA EL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO CONTRIBUYE EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI?

1.1.4 Sistematización del problema

1. ¿En qué medida los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón?
2. ¿Cómo la comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico?
3. ¿De qué manera una estructura organizacional contribuirá a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística?
4. ¿De qué manera se captará la demanda de turistas a nivel nacional e internacional del centro de información turística?

1.1.5 Determinación del tema

ANÁLISIS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONOMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General de la Investigación

Determinar los factores que inciden en la generación de políticas y lineamientos para el fomento del turismo en el Cantón Yaguachi.

1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación

1. Evaluar en qué medida los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón.
2. Determinar cómo la comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico
3. Identificar las estructuras organizacionales que contribuirá a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística.
4. Analizar de qué manera se capta la demanda de turistas a nivel nacional e internacional del centro de información turística.

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo enfoca la necesidad que tiene la población del Cantón Yaguachi, debido a que no cuenta con una diversidad de atractivos turísticos definidos, lo cual dificulta a las personas que desean hacer turismo dentro del Cantón, gozar de un lugar o una ruta turística donde podría disfrutar en un ambiente familiar o con amigos.

La importancia de este trabajo de investigación hace referencia a un problema existente que no ha sido estudiado, analizado y que reclama solución. En el Cantón

Yaguachi se realiza de manera conformista las actividades económicas y productivas sin una visión de crecimiento ya que esto conlleva a que la población no aproveche su propio mercado para obtener beneficios tanto propios como las del Cantón, por tal razón es necesario realizar una investigación sobre los factores o aspectos que producen el conformismo en sus habitantes

El desarrollo del turismo sostenible tiene estrategias y políticas de acción que promueven la generación de nuevos productos turísticos, que tengan estrecha relación con la realidad nacional a fin de contribuir la práctica de una economía justa. El turismo hoy por hoy no solo está enfocado como una actividad eminentemente económica sino como una alternativa para erradicar la pobreza y mejorar la calidad de vida, de manera especial en lugares vulnerables.

El mercado turístico actual, busca destinos con opciones que presenten características naturales y culturales de relevancia, que instintivamente despierten su interés en visitarlo; los cuales contemplen actividades variadas como el intercambio cultural con comunidades locales, el contacto con la naturaleza, la educación, el esparcimiento y el descanso.

Adicionalmente se encuentra la necesidad de contar con un destino turístico consolidado y de calidad en el Cantón Yaguachi de índole cultural y natural que contribuya al desarrollo socio-económico de la localidad. Por consiguiente, la necesidad de contar con un destino turístico consolidado y que posea particulares únicas de esa zona, conlleva a buscar alternativas de desarrollo que contribuya a la dinamización del turismo sostenible, dando como resultado la reactivación de la economía local, y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Históricos

Yaguachi con su origen en un pueblo indígena los Yaguachis, que tenían 16 tribus que conformaban a los Huancavilcas que vivían cerca del existente Vuelta Larga, con casas de paja y caña, caracterizándose por tener destrezas para poder sobrevivir de los peligros que existían a su alrededor. Convirtiéndose en un pueblo fuerte y con tierras de producción y fabricación de varios utensilios de barro. Siendo así la población más hábil en la construcción de embarcaciones, con las que navegaban las aguas del río Yaguachi en temporada de invierno o verano, anteriormente de la llegada de los españoles, Fue uno de los puntos más importantes de la región, conocida como Bodegas de Yaguache.

Después de la conquista de Guayaquil en el siglo XVI por los europeos, comenzaron a desaparecer los pueblos nativos ubicados en la región, El sector de Yaguachi, por su favorable clima, fue convertido en uno de los lugares de preferencia por los españoles que escapaban de Guayaquil por los embestidas de piratas.

La historia de la costa ecuatoriana radica en Yaguachi ya que adhirió a la independencia de Guayaquil el 10 de octubre de 1820, luego de la creación del ejército guayaquileño y de la ayuda recibida por tropas colombianas, en las batalla por la independencia contra el yugo español se destacó el famoso Batallón Yaguachi que luchó en Pichincha, Junín, Ayacucho y Tarqui, desarrollándose cerca del

poblado la **BATALLA DE YAGUACHI** (o batalla de Cone) el 19 de agosto de 1821 en los campos de Cone, donde con valor, espada y fusil, se frenó a las tropas españolas, venciendo al ejército leal al rey español y así asegurando independencia de la Provincia Libre de Guayaquil.

Declarandose Independiente el 9 de octubre de 1820 logrando la fuga de las fuerzas reales y su total derrota el 24 de mayo de 1822, en las faldas del Pichincha, esta jornada logró romper las cadenas ibéricas que nos ataban de España.

Separada la Gran Colombia y formada la República del Ecuador en 1830, en 1841 se registró una gran sequía, y un 9 de marzo donde el primer poblado fue destruido por un dantesco flagelo, Vicente Rocafuerte trasladó a los damnificados, de adonde por muchos años en medio del verdor de estos campos solo existía la pequeña capilla de San Jacinto, transformándose Yaguachi Viejo en escombros y lo que obligó al Gobernador a reconstruir hacia un pequeño recinto nombrando al poblado el 27 de Enero de 1997 como **PUEBLO NUEVO** o más conocido como **SAN JACINTO DE YAGUACHI NUEVO**.

En la etapa colonial, los Españoles buscaron madera de gran calidad y los que producía sus tierras. En el siglo XVI un maderero español encontró un lienzo con la imagen de San Jacinto colgado de una rama de un frondoso árbol de pechiche (justo donde está construido el altar de San Jacinto de la actual catedral) a varios kilómetros río abajo de donde quedaba la antigua población, el maderero lleva la imagen al párroco, el cual la coloca en el altar, pero ésta desaparece de la iglesia y al día siguiente volvía a aparecer colgada del mismo árbol, por lo que el clérigo ordena construir una pequeña ermita para venerar esta imagen, la cual durante todo el año recibía a decenas de visitantes quienes daban fé de varios milagros. (VELÁSQUEZ, Departamento de Planificación del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi, 2012)

Con la construcción del ferrocarril ecuatoriano, determinó la historia del Cantón de San Jacinto de Yaguachi, en 1873 en la segunda presidencia del Dr. Gabriel García Moreno comenzó la construcción del ferrocarril desde Milagro a San Jacinto de Yaguachi, trabajos que son terminados en 1874; el 6 de agosto de 1876 asesinan a García Moreno lo que paraliza el ritmo de las obras del ferrocarril que fueron

avanzando lentamente con los demás presidentes hasta que llegó la Revolución liberal el 5 de junio de 1895 y asume la presidencia Don Eloy Alfaro Delgado que luego de buscar inversionistas retoma los trabajos de la construcción del ferrocarril en 1897; logrando terminar la ruta Durán – Quito (Chimbacalle) en 1908.

La construcción del ferrocarril fue uno de los progresos y unión para los pueblos del Ecuador, incluido San Jacinto de Yaguachi por el intercambio generado entre las regiones de la costa y la sierra multiplicando el comercio.

En 1874 Yaguachi Nuevo vive su periodo de riqueza al convertirse en entrada y salida para las comunicaciones con el resto del país, debido al tramo del ferrocarril que pasaba por la zona.

El 21 de Julio de 1883, toma la categoría de cantón de la provincia del Guayas con el nombre de Olmedo y con las siguientes parroquias: Yaguachi Nuevo, Milagro, Yaguachi Viejo y Naranjito, constituyéndose en el cuarto cantón de esta provincia.

Se considera que un gran número de personas se sienten altamente atraídas y seducidas, no solo por el tema monetario sino por el desarrollo del cantón que se desprende de esto como son el reconocimiento del éxito, status social, entre otros.

Yaguachi muestra un escenario donde necesita de emprendedores para salir adelante y por otro lado con una gran cantidad de personas que anhelan emprender. Con esta descripción lo lógico sería que existan incontables nuevas iniciativas cada año en diferentes sectores y provincias del país.

El emprendimiento es considerado la capacidad que tiene una persona por hacer un esfuerzo adicional para alcanzar una meta u objetivo. En el Cantón, este concepto además se relaciona con la premisa que queremos seguir creciendo y cada día aportar al desarrollo del Cantón

La principal causa del crecimiento y desarrollo del turismo como una actividad racional y organizada, es por el interés que ha crecido en la gente, por la curiosidad de conocer los distintos aspectos, culturales y costumbres de los diferentes lugares del planeta Otro factor determinante, si no es que el más importante, es el hecho de que estamos en tiempos de modernidad y de avances tecnológicos que hace poco

no se contaban con ellos, esto proporciona más facilidades al turista cuando se desplaza de su lugar de origen a cualquier parte del país

En un lugar lleno de encantos naturales y tierras productivas las mejores autopistas del país cruzan por el cantón Yaguachi, vía terrestre partiendo desde cualquier punto del Ecuador. El cantón se ubica a 20" de la ciudad de Guayaquil.

2.1.2 Antecedentes Referenciales

Tomamos como referencia a una fuerte cantidad de divisas que ingresa a los países por esta actividad, derivado de los intercambios internacionales, pero además, el turismo interno que practican los nacionales dentro de su territorio contribuye a equilibrar la economía nacional mediante la redistribución del ingreso. Al mismo tiempo, por la cantidad de servicios que requiere, el turismo es un factor de creación de empleos en diferentes actividades.

No es ninguna novedad que en los tiempos antiguos, las personas por hacer un buen uso de su tiempo libre se dedicaban a la cultura, la religión, el deporte y la diversión. En la actualidad las personas tienen la disposición de cambiar de sitio, y a su vez se beneficia de las bondades que les ofrece los distintos lugares que visitan o donde habita usualmente. Para el alcalde Daniel Avecilla la implementación de un centro e información turística de estas características, muestra la importancia de las autoridades de apoyar el turismo como un mecanismo de fomento al desarrollo local y un aporte a la generación de mayores oportunidades. (CROSBY, 2008)

Las personas interpretan el turismo dependiendo de su cultura, vivencias, deseos, motivos y gustos. Para que el turismo sea posible y las relaciones que surgen de éste, cada nación cuenta con un conjunto de bienes, servicios y organización que determinan el gusto de cada persona por visitar un lugar para satisfacer sus necesidades de descanso, esparcimiento, recreación y cultura.

El turista podrá encontrar además de la información sobre los atractivos turísticos de la provincia, orientación sobre provisión de bienes y servicios turísticos, promocionar las fiestas populares de cada localidad, generar confianza al turista sobre los niveles

de seguridad existentes así como proporcionar información a las instituciones que forman parte del convenio, sobre las demandas y posibles estrategias de solución.

Es el espacio de atención e información personalizada para el turista nacional y extranjero, que le otorga confianza, seguridad y ante todo calidez. Es un centro gratuito, que opera a través de una plataforma múltiple de atención administrado de manera descentralizada, por una red de socios estratégicos del Ministerio de Turismo.

Otto Reinike, Director Ejecutivo de ITUR, señaló “El proyecto permitirá desarrollar una nueva modalidad de Turismo orientado a visitantes que participan en actividades corporativas que se desarrollen en la ciudad, mejorando los índices de ocupación hotelera y la utilización de otros servicios turísticos”. Se caracteriza y define por un servicio especializado para la promoción e información turística, con un personal idóneo que presta un servicio de calidad, con el más completo material informativo para atender las necesidades del turista. (RUIZ E. y., 2009)

En este Centro de Información además se cuenta con computadoras con el primer software especializado en turismo, diseñado especialmente para este centro el que contiene información virtual con cartografía, información digitalizada, galería de fotos, galería de videos, ubicaciones de todos los atractivos turísticos del Cantón.

La Dirección de Desarrollo de la Demanda Turística de la Secretaría se ha abocado a la tarea de fortalecer los enlaces de trabajo entre los Estados y Municipios. Se busca que la propuesta de Un Turismo para todos que de integrada en los programas y acciones regionales. Asimismo, se ha direccionado la actuación hacia la creación de un lenguaje común y metas compartidas.

Durante los últimos años se ha observado que el Cantón Yaguachi no cuenta con un establecimiento que provee los recursos necesarios para una actividad turística. Al identificar esta necesidad hemos decidido emprender un proyecto que tiene por objeto Crear e Implementar un Centro de Información Turística con información turística dentro de la Provincia del Guayas, en el Cantón Yaguachi con la finalidad de presentar los distintos lugares turísticos que ofrece la Provincia, a los ciudadanos nacionales y extranjeros residentes en nuestro cantón.(BIGNÉ, 2008)

El Centro de Información brinda la orientación sobre todo lo que ofrece el Cantón. En ellos se puede conseguir información sobre, alojamiento, eventos, actividades culturales, lugares para visitar y mapas del Cantón. En lo cual se ha estudiado los mercados potenciales para Crear e Implementar un Centro de Información con información dentro de la Provincia del Guayas en el Cantón Yaguachi con el fin de fomentar el turismo y crear fuentes de trabajo.

La función del Centro de Información se encargara de informar al turista sobre los servicios que brinda el centro de información. Siempre debe mantener un buen trato con los turistas, dándole la información necesaria como recopilación de mapas, manuales, guías, folletos, etc.

También debe mantener una buena comunicación con el turista y captar de una manera posible las necesidades y expectativas que sugiere el visitante. De esta forma debemos tener una buena relación pública para ofrecer un buen servicio en el Centro de Información Turística y contar con todo el equipamiento necesario para satisfacer las necesidades del turista. El termino turismo etimológicamente su derivación del vocablo es en francés TOUR que significa “vuelta, volver al lugar de origen”. Aunque también con el mismo significado se lo atribuye al idioma en inglés. Además son actividades que realizan las personas durante su estancia en un lugar distinto al de su localidad de vida ya sea por placer negocio u otro propósito.

Un Atractivo Turístico es un lugar de interés que los turistas visitan, generalmente por su valor cultural inherente o exhibido, significancia histórica, belleza natural o artificial, original, porque es raro, misterioso, o para la recreación y diversión. Es un elemento atrayente en la motivación del turista al viajar, y genera la afluencia de turistas a un lugar para generar actividad económica conexas con: hotelería, gastronomía, agencias receptoras que realizan excursiones, comercios locales, entre otros; y desarrollo de infraestructura para el acceso y disfrute del atractivo turístico (rutas, aeropuertos, señalización. (RODRIGUEZ D. , 2010)

Algunos ejemplos de atractivos turísticos son:

- Lugares históricos.
- Monumentos.
- Zoológicos.

- Museos.
- Galerías de arte.
- Jardines botánicos.
- Parques nacionales y bosques.
- Eventos culturales.
- Balnearios.

En el momento de elegir un destino para pasar las vacaciones o para realizar un viaje de placer, el viajero suele tener en cuenta una serie de factores que le hacen decidirse por una u otra destinación turística. Si tomamos en consideración las categorías que forman el patrimonio territorial, podemos clasificar los recursos turísticos en tres tipos: naturales, socioculturales y económicos. Estos factores son siempre diversos, y varían en función de las inquietudes y expectativas del turista, pero parece claro que existen una serie de condicionantes que suelen darse en todos los casos.

Las Buenas Comunicaciones (carreteras, caminos, red ferroviaria, estaciones, aeropuertos, puertos, estaciones marítimas y servicios de telefonía, fax, y correo). Para que triunfe cualquier área de destino turístico es muy importante el medio de transporte del que se dispone. Los tres factores críticos del transporte, es decir, el coste, la comodidad y la rapidez, influyen sobre el éxito de cualquier centro turístico. Incluso en determinadas regiones las líneas aéreas y la explotación de los destinos están vinculadas de forma inseparable.

Efectuar la promoción conjuntamente para que un destino turístico tenga éxito debe ser conocido, de modo que debe promocionarse. Y, en este sentido, no se avanza demasiado si cada institución pública y cada empresa privada del mismo destino turístico hace la promoción por su cuenta, de forma aislada, no coordinada y solo de vez en cuando. Debe existir amabilidad exquisita por parte de los autóctonos del lugar poder encontrar un lugar turístico una amabilidad que de la sensación de que todos los empleados de hoteles, restaurantes, comercios, etc., desean que el forastero se encuentre como en su casa, sorprenderá al visitante, que lo valorará hasta el punto que será una de las razones por las que repetirá y hablará favorablemente de ese lugar. (MONTANER, Mercado Turístico, 2012)

De hecho, puede ser la razón principal por la que el viajero se dirija a aquella zona, tanto por motivos de trabajo como por placer o para acudir a algún congreso. La información debe ser accesible y atractiva de los eventos que se celebran.

2.1.3 Fundamentación

La presente investigación permitirá lograr un cambio socio económico y cultural para el desarrollo del Cantón Yaguachi, logrando que el turismo pueda convertirse en un eficaz instrumento de crecimiento socioeconómico para el cantón. Tomando las medidas necesarias para no dejar de atender las prioridades y conseguir que la economía del cantón Yaguachi alcance un grado aceptable de autosuficiencia que le permita no gastar más de lo que puede esperar recibir del turismo.

Proseguir el inventario de los lugares de interés turístico, creados por el hombre o por la naturaleza, que tienen especial importancia recreativa, deportiva, histórica, arqueológica, artística, cultural, religiosa, científica, social o técnica, y procurar que en los planes de desarrollo turístico se tengan en la debida cuenta la protección del medio ambiente y la necesidad de imbuir a los turistas, al sector turístico y a la población en general de la importancia de proteger el medio cultural y natural. (ESTEVE, 2010)

Fomentar el desarrollo de formas alternativas de turismo, que favorecen los contactos y la comprensión entre turistas y población local, preservan la identidad cultural y ofrecen a los turistas productos e instalaciones típicas y originales. Garantizar la cooperación nacional e internacional necesaria con ese objeto entre el sector público y el sector privado. Como participe de este proyecto, afirmo que el componente clave del éxito de este proyecto es la participación mancomunada entre el Municipio, con sus políticas administrativas y sociales, y los residentes de este cantón. Con esta referencia puedo decir que la misión del proyecto será desarrollar acciones de compromisos, dirigido a los residentes, turistas, visitantes y habitantes de esta localidad. Este proyecto está diseñado con el fin de introducir en los habitantes, la práctica habitual de informar, prestar servicios a los pobladores del cantón.

Comodidad especialmente en los accesos al destino turístico, en el aparcamiento, las zonas peatonales, los horarios, el idioma, la información sobre el lugar, los accesos a las zonas de ocio, la facilidad del cambio de moneda, etc. Facilitar todas estas comodidades al visitante hará más agradable su estancia y aumentara su deseo de volver. (LOZANO)

2.2 MARCOLEGAL

De conformidad con lo que dispone el Art. 15 de la Ley, EL Ministerio de Turismo es el órgano rector de la actividad turística a nivel nacional, y como tal corresponde determinar el marco legal que regirá la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado; y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

a) El Art.de la mencionada Ley señala entre los principios que rigen de la actividad turística el siguiente:

b) “La participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico dentro del marco de la centralización”.

c) El Art. 4 de la Ley de Turismo, señala que, la política estatal, con relación al sector del turismo debe cumplir entre otros, con los siguientes objetivos:

d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del gobierno nacional y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.

AL MINISTERIO como órgano rector de la actividad turística, le corresponde planificar, fomentar, normar, incentivar y facilitar el establecimiento, la organización, el funcionamiento y la calidad de los establecimientos que prestan servicios turísticos en Ecuador. En este contexto, el Ministerio ha desarrollado y ejecutado diversas iniciativas con el fin de proporcionar canales de acceso a la información de los recursos turísticos ecuatorianos y que requiere el turista nacional y extranjero, así como para el desarrollo, simplificación, descentralización y transferencia de ciertos procesos administrativos que permitan mejorar la oferta turística ecuatoriana. Como

complemento a este esfuerzo y atendíendola creciente necesidad de brindar servicios al turista que visita la Región, el MINISTERIO impulsa la creación e implementación del servicio de Atención al Turista i-Tur, el mismo que brinda información y orientación gratuita al turista, asiste gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos ante instituciones públicas, empresas de servicios turísticos, genera información al respecto de los principales problemas del turismo y aporta estrategias de solución, colabora en la promoción de la imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo y hospitalario, contribuye a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas. La subsecretaria de turismo ejecuta acuerdos o convenios para implementar un i-Tur mediante un documento. “Memorando No.....de Fecha.....el señor Subsecretario solicita a la Asesoría Jurídica, la elaboración del correspondiente convenio, para lo cual se adjunta la certificación de Fondos No de Fecha.....del 2008, por la cantidad de con cargo a la partida Presupuestaria No.....”

En virtud de los antecedentes expuestos, las partes acuerdan SUSCRIBIR EL PRESENTE convenio para la implementación de una Oficina de Turística, mediante el cual el MINISTERIO conviene en delegar al MUNICIPIO, la facultar de instalar, implementar, conducir y garantizar el funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Turista i-Tur, bajo los elementos tecnológicos, lineamientos técnicos y normativas legales contenida en los manuales y demás documentos que forman parte integrante del presente convenio. El MINISTERIO faculta AL MUNICIPIO utilizar en el área de su jurisdicción, durante el periodo de vigencia del presente convenio, las marcas, signos o símbolos de su propiedad que se detallan en el Manual de uso del logo i-Tur que se adjunta al presente instrumento. Dicho uso se restringe única y exclusivamente a la presentación del servicio i-Tur. Los objetivos generales del i-Tur son:

1. Brindar información y orientación gratuita al turista.
2. Asistir gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos.
3. Generar información respecto de los principales problemas del turismo y aportar estrategias y solución.

4. Colaborar en la promoción de la imagen del Ecuador como destino Turístico competitivo.
5. Contribuir a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

Obligaciones De Las Partes: Del Ministerio

- a) Proporcionar toda la documentación necesaria que permita la realización de los actos preparatorios y operativos para la puesta en marcha del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- b) Otorgar los manuales de servicio de los i-Tur, procedimientos, aplicación de Imagen corporativa de Servicio de Atención al Turista i-Tur y todos los instructivos que el MINISTERIO establezca como necesarios para él: pleno funcionamiento del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- c) Capacitar y asesorar al personal del MUNICIPIO, que labore en el Servicio de Atención al Turista i-Tur y al personal de coordinación y apoyo que seleccione el MUNICIPIO.
- d) Verificar que el personal del i-Tur haya sido seleccionado de acuerdo al perfil, conocimiento y requisitos establecidos por el MINISTERIO y/o que justifique conocimiento y experiencia en la actividad turística y especialmente en el área de promoción turística.
- e) Establecer los requisitos para la infraestructura mínima con la que debe contar y proporcionar el MUNICIPIO para poder implementar el Servicio de Atención al Turismo i-Tur.
- f) Monitorear la gestión del MUNICIPIO en la Administración y manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur, cuando lo estime conveniente.
- g) Proporcionar al MUNICIPIO la lista de oficinas de Servicio de Atención al Turista i-Tur, en el nivel regional.

- 3 h) Mantener, operar y administrar el Sistema Integrado de Información Turística que servirá de soporte al Servicio de Atención al Turista i-Tur y facilitar al Municipio, el software del sistema de Información Turística a efecto que el MINISTERIO pueda acceder desde el i-Tur, a implementarse, a la información de sistema integrado
- i) Designar a la funcionaría encargada del área de descentralización de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la misma que deberá coordinar y apoyar la implementación y buen manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- j) Autorizar el uso de la Marca Turística, de acuerdo al manual establecido para el efecto.
- k) Brindar la Capacitación dirigida al personal que el MUNICIPIO haya designado para administrar y atender la Oficina de Información y atención al Turista i-Tur.
- l) Realizar el seguimiento del uso de los recursos entregados, a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- m) El MINISTERIO evaluará semestralmente el cumplimiento de los compromisos de las partes a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- n) Entregar al Municipio la cantidad única de hasta DIEZ MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

Mobiliario de acuerdo con la imagen corporativa del i-Tur para la atención y administración del i-Tur deberá ser:

un (1) escritorio para atención al visitante tipo caunter, un (1) escritorio completo tipo jefe;, dos (2) archivadores aéreos, un (1) sillón giratorio tipo secretaria, un (1) sillón giratorio tipo jefe, un (1) archivador de piso con dos puertas tipo librero, una (1) división modular para dos ambientes, ocho (8) sillas o sillones individuales de espera, tres (3) mesas de apoyo bajas, un (1) mueble -casillero mínimo 6 compartimento:, una (1) pizarra de tiza líquida móvil con ruedas.

Equipos: un (1) equipo completo de computación para la administración del i-TUR, un (1) Proyector (Infocus), un (1) televisor con proyector de CDS, DVD; un (1) teléfono, un (1) teléfono-fax, una (1) cámara de fotos, un (1) scanner.

Señalética Corporativa: dos (2) letreros: frontal y lateral con logos del Ministerio de Turismo, la marca país y el logo de i-Tur; Señalética interior: un (1) información, un (1) administración, un (1) baño, un (1) casilleros, un (1) buzón de reclamos y sugerencias, un (1) Iconos de Identidad, un (1) Galería de Fotos. Señalética de orientación sobre el i-Tur en total 4: 2 letreros en las dos entradas de la ciudad, uno (1) en la bienvenida": y uno (1) en el centro de la ciudad junto al Municipio;

Implementos de promoción: una (1) estafeta tipo corcho con vidrio y llave, tres (3) ROLL UP con la Marca País, Ministerio de Turismo y Municipio, 1 dispensador de folletería, 1 vitrina de exposición de material audio visual e impreso.

Es de total y exclusiva responsabilidad del Ilustre Municipio, en lo referente a los procedimientos de contratación, el observar estrictamente las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública. Para la implementación, funcionamiento y administración del Servicio de Atención al Turista i-Tur, el MINISTERIO entregará las normas, manuales e instructivos que se detallan en el presente Convenio, los mismos que deben ser considerados como material de información y de obligatorio cumplimiento. Su reproducción parcial o total queda terminantemente prohibida. En ese caso el MUNICIPIO deberá devolver los manuales y demás instructivos dentro de los diez días hábiles después de detectado el uso incorrecto de este material. Son de propiedad del MINISTERIO sus marcas demás signos, símbolos o distintivos registrados, manuales, conocimientos, experiencias, sistemas de información,

base de datos y demás insumes tecnológicos. El MUNICIPIO podrá utilizarlos, durante la vigencia del presente Convenio, siempre que no se contravenga ninguna disposición de la Ley de propiedad que se deriven de este. El Sistema Integrado de Información Turística, de propiedad del MINISTERIO, tiene el carácter de reservada y se autoriza al MUNICIPIO simplemente acceder a ella, no pudiendo reproducirla sin conocimiento expreso y aprobado por el mismo. El MINISTERIO podrá unilateralmente dar por terminado el presente Convenio por el incumplimiento de alguna de las obligaciones que por la suscripción del presente documento, asume el MUNICIPIO. También podrá darse por terminado en cualquier momento, sin dar lugar a indemnización alguna, en cualquiera de los siguientes casos:

1. Por mutuo acuerdo de las partes.
2. Por incumplimiento de una de las partes de sus obligaciones.
3. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito.
4. Por incumplimiento del plazo.

El Ministerio de Turismo se reserva el derecho de dar por terminado el presente Convenio mediante oficio dirigido al Ilustre Municipio de Yaguachi, en caso de que el indicado organismo seccional incumpla los compromisos adquiridos en este Convenio. De efectuarse la terminación estipulada en esta cláusula se procederá a liquidar los recursos transferidos; y de ser el caso, el Ilustre Municipio de Yaguachi devolverá al Ministerio, los recursos no justificados o utilizados, todo lo cual quedará en la respectiva acta que se suscribirá para el efecto. El Ministerio de Turismo designa para el seguimiento y supervisión permanente de la ejecución de este convenio al funcionario encargado del departamento de Proyectos, quien deberá emitir los informes parciales y/o los que sean requeridos; y, al término del plazo para la implementación del i-tur, un informe final que acredite haberse cumplido con los términos, condiciones y especificaciones técnicas señaladas, lo cual servirá para la aprobación o no de los informes del Municipio. El departamento Financiero de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, se encuentra obligado a realizar la supervisión y evaluación permanente de los recursos entregados por el Ministerio de Turismo al

Municipio, en virtud del presente convenio, a fin de lograr los resultados previstos en el objeto de este convenio; y, la liquidación oportuna de los recursos financieros entregados. En caso de suscitarse divergencias o controversias respecto del cumplimiento de las obligaciones pactadas o sobre la interpretación de las estipulaciones del presente Convenio, las partes tratarán de solucionarlas directamente. De no llegar a un acuerdo, las divergencias o controversias serán sometidas al procedimiento alternativo de solución de conflictos establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Guayaquil.

De no llegarse a celebrar el Acta de Acuerdo Total dentro del procedimiento de mediación, las divergencias o controversias podrán ser demandadas ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo de conformidad con el Art. 38 de la Ley de Modernización del Estado; o, someterlas ante un Tribunal Arbitral, previo la suscripción de un convenio arbitral, observando las prescripciones establecidas en la ley.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Arquitectura: Comprende las edificaciones civiles, religiosas y militares realizadas como obra individual o de conjunto.

Atractivo turístico: Cualquier elemento que pueda inducir un turista a que este visite un determinado lugar, son conjuntos de lugares, bienes costumbres y acontecimientos que por sus características, propias o de ubicación en un contexto, atraen el interés del visitante

Calendario Turístico: Publicación que contiene en orden cronológico los acontecimientos de interés turístico de un país, una región, una localidad, dentro de un espacio de tiempo determinado.

Calidad.- Característica inherente del producto, satisfacer las necesidades del cliente puede ser un producto o un servicio que llene las expectativas del cliente.

Capacitación: Acción en el que por medio de estudio, supervisión dirigida, formación supervisada u otras, que permiten que una persona pueda adquirir nuevas habilidades para su desarrollo personal, intelectual o laboral.

Cascada: catarata o salto, Caída de agua desde cierta por el rápido desnivel del cauce.

Catálogo Turístico: Lista selectiva de los sitios, objetos y acontecimientos de interés turístico de una localidad, región o país.

Centro Turístico: Son lugares que por sus atractivos particulares, por sus medios de comunicación equipamiento son objeto de demanda turística.

Crecimiento.- Buscar beneficios de manera desordenada sin medir consecuencia afectando el medio ambiente y beneficios propios.

City Tour.- Paseo en la ciudad conociendo todos los atractivos urbanos se los hace en un bus de dos pisos.

Demanda Turística: Conjunto de consumidores de una determinada oferta de servicios turísticos. Conjunto de bienes o servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino.

Desarrollo Económico.- Beneficios más responsabilidad social cuando se dice de desarrollo es de manera ordenada sin afectar el entorno ni el ecosistema.

Desarrollo sostenible: Es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (CHAVEZ DE LA PEÑA, 2011)

Destino Turístico: Se refiere a los lugares que tienen equipamiento o instalaciones en un entorno natural o ciudadano para satisfacer el cumplimiento de actividades turísticas.

Diagrama.- Plano de un tren o autocar, observaciones al viaje, señalan las plazas reservadas.

Díptico: Es un impreso formado por una lámina de papel o cartulina que se dobla en dos partes.

Ecoturismo.- Conjunto de actividades turísticas que implican un contacto directo con la naturaleza.

Estacionalidad.- Tendencia de la demanda turística a concentrarse en determinadas épocas del año o en determinadas zonas geográficas.

Estrategia del Servicio:- Quiere decir ofrecer un servicio con todas las características y diferenciándose de la competencia.

Excursionista.- Personas que van al lugar por una noche, una tarde, un día.

Factibilidad: Son los recursos que tiene una empresa para llegar a su objetivo o meta.

Ferias y Congresos: Comprende las diferentes ferias donde se exponen y venden los productos según su especialidad, según el sector de la economía y al que promocionan.

Folleto: Es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario.

Gastronomía: Son eventos que presentan el arte culinario de cocineros de fama y de países, así como los expertos degustadores de sus platos.

Guía.- Acompaña, traslada, transmite, dirige, acomoda, acoge, da y recibe la información necesaria para que el turista se sienta satisfecho y pueda conocer los lugares que desee visitar.

Infraestructura.- Vías de acceso, hacia cualquier destino turístico, o edificaciones sean hoteleras o de diversión que den comodidad y confort al turista.

Instalaciones: Se refiere al equipamiento de un lugar que hace que la estadía del viajero sean placenteras.

Internacional: Es tanto el turismo realizado por los residentes en un país fuera de sus fronteras (turismo emisor) como el de los extranjeros que visitan dicho país (turismo receptor).

Interno: Es el turismo realizado dentro de las fronteras nacionales de un país por los propios residentes de ese país.

Interior: Es el turismo realizado dentro de las fronteras nacionales, ya sea por los propios residentes (turismo interno) o por visitantes ajenos al país (turismo receptor).

Inversiones: La inversión es un término con varias acepciones relacionadas con el ahorro, la ubicación de capital y el postergamiento del consumo. El término aparece en gestión empresarial, finanzas y en macroeconomía.

Itinerario.- Arreglo de un viaje con horas, lugar, fecha, recorrido, que da un exacto y planificado recorrido con orden y que todo se lleve a cabo como lo está previsto.

Manifestaciones Culturales Históricas: Son los conjuntos de sitios y manifestaciones de épocas pasadas, que se consideran de valor o aporte de una comunidad determinada y que permite al visitante conocer parte de los sucesos ocurridos en una región o país.

Nacional: Es el turismo realizado por los residentes en un país, tanto dentro (turismo interno) como fuera de ese país (turismo emisor).

Ocio: Se refiere al tiempo libre que se indica a las actividades diferentes.

Oferta: Es la cantidad de bienes ofrecidos por los proveedores y vendedores del mercado actual.

Operador Turístico.- Empresa que ofrece actividades y viajes de destinos turísticos.

Paquete Turístico.- Es la unión de varios recursos naturales y culturales que le brindan al turista todos los servicios incluidos para hacer un viaje inolvidable.

Planta Turística.- Sectores que se dedican al turismo son muy variadas por la diversidad del turismo como por ejemplo hoteles, restaurantes etc.

Producto Turístico.- Conjunto de recursos y actividades compuesto por lo: natural, cultural e infraestructura que forman atractivos para los visitantes.

Receptor: Para un país determinado, el turismo realizado por los extranjeros que lo visitan.

Rentabilidad: Se refiere a las ganancias que tiene un negocio mientras más utilidad genere más rentable es la empresa.

Ruta.- Persona que va solo de pasada, sin hora, sin fecha puede ser por una ciudad de tránsito, o por lugares que desee visitar.

Satisfacción: Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para tener como resultado un grado de gozo de un individuo.

Servicio de Calidad.- Conjunto de actividades con las debidas características del producto para satisfacer las necesidades del cliente el servicio puede ser variado.

Sostenibilidad.- Calidad, continuidad, equilibrio, estas tres palabras son la base fundamental para mantener un desarrollo sostenible.

Suvenir.- Regalos del hotel, información, libros, folletos, que son representativos del lugar donde está el visitante para el recuerdo de donde estuvo.

Tendencia: Se refiere al estilo o marca que impone un lugar.

Tickets.- Son pases para entrar, o adquirir algún servicio los tickets pueden ser aéreo o de entrada aun destino turístico.

Tríptico: Es un folleto informativo doblado en tres partes, por lo regular es del tamaño de una hoja de papel tamaño carta, contiene la información del evento e institución que lo organiza y las fechas

Turista.- Es aquel visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

Turismo: El turismo comprende las actividades que lo hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un

período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos. (OMT, s.f.)

Servicio: Es cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta, esencialmente intangible.

Sostenibilidad: Debe de tener calidad, equilibrio y continuidad, es la de poder continuar por si mismo, sin ayuda de otros y sin acabar con los recursos existentes.

Tendencia: Se lo utiliza como sinónimo moda ya que es un estilo o una costumbre que marca una época o lugar.

Visitante.-Toda persona que viaja por un período no superior a doce meses a un lugar distinto a aquel en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual.

Zonas Históricas: Grupos de edificaciones o asentamientos del pasado que se agrupan según su tamaño, homogeneidad estética y conservación.

Zona de tránsito.- Parte de un aeropuerto, puerto o estación en el que esperan los viajeros llegados de otro país que han de continuar viaje hacia otro, el nuevo medio de transporte.

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis General

La falta de un Centro de Información turística no está contribuyendo al desarrollo social, económico y cultural del Cantón Yaguachi.

2.4.2 Hipótesis Particulares

1. Los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón.
2. La comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico.

3. Las estructuras organizacionales contribuyen a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística.
4. La demanda de turistas capta a nivel nacional e internacional del centro de información turística.

2.4.3 Declaración de Variables CUADRO 1

Hipótesis	Variable	
	Independiente	Dependiente
1. Los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón	Los GAD	Desarrollo Turístico
2. La comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico	La comunidad	Posicionamiento
3. Las estructuras organizacionales contribuyen a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística	Estructura Organizacional	Eficacia y eficiencia
4. La demanda de turistas capta a nivel nacional e internacional del centro de información turística	Demanda de turistas	Nivel nacional e internacional
AUTORAS: Villafuerte Leonardo y Emilio Ayala		

2.4.4 Operacionalización de las Variables CUADRO 2

Hipótesis General	Concepto	Indicadores
Variable Independiente Centro de información turística	Es proporcionar información de los lugares, atractivos turísticos que se encuentran en el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> • Fuentes de empleo • Desarrollo Turístico del lugar.
Variable Dependiente Desarrollo social, económico y cultural de la parroqui Yaguachi.	Es el crecimiento de promover un ambiente socio económico de un lugar.	<ul style="list-style-type: none"> • Promover un ambiente económico.. • Incremento de nuevas oportunidades.
Hipótesis Particulares	Concepto	Indicadores
1.- Variable Independiente Promoción Turística del GAD	Están constituidos por municipalidades, distritos y delegados por la ley que tienen autonomía política, económica y administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Futuros proyectos. • Beneficio económicos.
1.-Variable Dependiente Desarrollo sostenible del turismo.	Es el incremento de los lugares que brindan servicios turísticos que fomente la economía del sector.	<ul style="list-style-type: none"> •Beneficio al Cantón. • Promover el turismo en el sector.
2.-Variable Independiente Recursos económicos	Son factores de producción que contribuye a la creación de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresos económicos.
2.- Variable dependiente Mejorar al desarrollo de esta actividad turística.	Es implementar estrategias que incremente la producción turística.	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de apoyo social.
3.- Variable Independiente Existencia de un plan de desarrollo turístico	Promocionar, integral y competitivamente una determinado Cantón, con sus productos y destinos	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación. • Posicionamiento en el mercado
3.- Variable Dependiente Inversión de empresas turísticas	obtener la aceptación un desarrollo y un mejoramiento ern el áreas turísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos naturales • Éxito de productos turísticos
4.- Variable Independiente Factores negativos	Son entiende que son pequeñas empresas turísticas que quieren dar a conocer un nuevo turismo en algún sitio.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal no capacitado. • Carencia de servivios de calidad.
4.- Variable Dependiente Crecimiento como destino turístico	Se entiende que es un lugar que se da a conocer por sus diferentes atractivos que tiene.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de proyectos. • Aceptación en el mercado
AUTORAS: VILLAFUERTE Leonardo y AYALA Emilio		

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL

En el presente estudio se ha utilizado una metodología adecuada, la misma que está conformada por métodos, técnicas y procedimientos tales como:

Investigación Documental: Nos permitió analizar información escrita sobre el tema a tratar.

Investigación Descriptiva: Nos permitió analizar a la población del Cantón, para poder aplicar los conocimientos turísticos en el entorno.

Investigación Histórica- Se recolecto datos históricos para obtener hechos que acontecieron, analizándolos para obtener la investigación.

Correlacional.- Nos permitió comparar las variables con hipótesis de una forma aceptada y admisible.

Investigación Transversal: Ya que las encuestas a tomar las realizaremos una sola vez en el tiempo.

Investigación Explicativa.- Nos permitió evaluar el desconocimiento de la relación estableciendo las causas y determinando los efectos que generó el problema de este proyecto para luego llegar a saber el porqué de nuestro tema.

3.2 La Población y la Muestra

3.2.1 Características de la población

En nuestro país Ecuador, región Costa, en el cantón Yaguachi, al sector comercial y de servicio, dirigida a las PYMES Turísticas.

Nuestra muestra será de tipo NO PROBABILÍSTICO ya que participaran según resultado previo obtenido y bajo el criterio personal de los investigadores.

Población del Cantón Yaguachi

CUADRO 4

GRANDES GRUPOS DE EDAD	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Población del Cantón Yaguachi por: De 0 a 14 años	10625	10295	20920
Población del Cantón Yaguachi por: De 15 a 64 años	18752	17892	36644
Población del Cantón Yaguachi por: De 65 años y más	1887	1507	3394
Población del Cantón Yaguachi por: Total	31264	29694	60958

La población determinada para este estudio es la población total del Cantón Yaguachi, la misma que se encuentra dividida por parroquias: Yaguachi Nuevo (43,66%), Yaguachi Viejo (19,62%), Virgen de Fátima (23,28%), Pedro J. Montero (13,44%).

POBLACIÓN POR PARROQUIAS

CUADRO 3

Yaguachi Nuevo	26617 43,66
Yaguachi Viejo (Cone)	11957 19,62
Virgen de Fátima (km26)	14189 23,28
Pedro J. Montero (Boliche)	8195 13,44
TOTAL	60958 100,00

Fuente: Instituto Nacional de estadísticas y censos INEC

3.2.2 Delimitación de la población

El segmento de la población con la que se trabajara es con los funcionarios públicos del cantón Yaguachi.

La ciudad de Milagro cuenta con:.

3.2.3 Tipo de Muestra

El tipo de muestra que utilizaremos está basada en el modelo no probabilístico ya que tendremos el criterio de escoger la manera que realizaremos la investigación a la población.

3.2.4 Tamaño de la Muestra

Tomaremos este tipo de muestra porque este nos permite identificar al sector que será encuestado.

Donde:

- n = Es el tamaño de la muestra.
- N = Es el tamaño de la población.
- P = Posibilidad que ocurra un evento, p=0,5
- Q = Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5
- E = Error, se considera el 5%., E=0,5
- Z = Nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

$$n = \frac{Npq}{\frac{(N-1)E^2}{Z^2} + pq}$$
$$n = \frac{(73)(0,5)(0,5)}{\frac{(73-1)(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(73)(0,25)}{\frac{(72)(0,0025)}{3,8416} + (0,25)}$$

$$n = \frac{18,25}{\frac{1404}{3,8416} + (0,25)}$$

$$n = \frac{18,25}{0,29685548}$$

n= 61 CLIENTES POTENCIALES

La fórmula arrojo como resultado que el total de la muestra a tomar es de 61 funcionarios publicos para la realización de las respectivas encuestas en cada una de las parroquias del Cantón Yaguachi.

3.2.5 Proceso de selección

Para el proceso de selección de la muestra se tomará en cuenta la zona urbana del Cantón Yaguachi. Las principales calles e instituciones, jóvenes y adultos de Yaguachi, la cual nos permitirá la recolección y análisis para llevar a cabo esta investigación.

3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS

En la presente investigación los métodos que se utilizarron fueron los siguientes:

El Método inductivo que nos ayuda analizar e identificar las necesidades que dan origen al problema que lleva a plantear nuestro proyecto, otro Método utilizado fue el Deductivo éste método nos permitió obtener la información necesaria para fundamentar nuestro trabajo, es decir la propuesta ante un problema.

Se utilizó el Método Estadístico para recopilar datos, información, análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas en la presente investigación, con la ayuda del Método Matemático se pudo tabular la información obtenida de las encuestas para posteriormente analizar y determinar si es rentable o no el negocio propuesto

Con el Método Analítico se analizó los resultados de los cuadros estadísticos que se obtuvieron en las encuestas realizadas, Con el Método sintético nos permitió como investigador interpretar los datos arrojado en el proyecto para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba.

Entre las técnicas que aplicaremos en nuestra investigación fueron los siguientes:

La Técnica de la Encuesta que se utilizó los resultados que obtendremos mediante esta técnica realizada a Empresas, Instituciones Educativas y ciudadanos nos permitirán verificar si el presente proyecto es factible.

La Técnica de la Entrevista Nos permite interpretar las opiniones y sugerencia de las personas entrevistadas acerca de la propuesta planteada a empresarios y ciudadanos.

3.4 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN

Para el procesamiento y análisis de la tabulación de los correspondientes datos obtenidos en el estudio de campo utilizando el Programa Excel, se utilizó gráficos de columnas y circular en cada una de las preguntas de encuestas hechas y también se realizó la interpretación de las mismas, cada uno de estos cuadros estadísticos estarán con enumeración y pie de página y tendrá su propio índice de datos. Para de esta manera demostrar organizada y especifica la información.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En la presente investigación a realizar no contara con ningún recurso humano adicional ya que se procedio a realizar las correspondientes encuestas y entrevistas para el presente proyecto.

Este tipo de análisis se realiza con el propósito de conocer la demanda actual y el comportamiento del consumidor actual y potencial, para prever los esfuerzos que en materia de marketing tengan que realizarse. (ROJAS, 2010)

En este tipo de estudios se incluyen las características personales del visitante, sus gustos y preferencias, entre otros factores que determinan datos clave para analizar la naturaleza de la demanda turística.

Cabe considerar que la muestra se calculó según el sistema de procesamiento de información y medición de representatividad y confiabilidad que brinda datos fidedignos para la elaboración de la propuesta.

Por lo anterior expuesto, se aplicaron 100 encuestas, las que fueron realizadas en lugares de afluencia turística al cantón Yaguachi. La encuesta interpersonal dirigida a los posibles turistas, contiene indicadores relacionados con algunas características y preferencias de los turistas potenciales.

Con los datos recolectados en las encuesta, analizados los mismos y presentamos los siguientes gráficos, que nos permitirá dar una adecuada interpretación a los resultados obtenidos.

A continuación presento los resultados que arrojaron las estadísticas sobre las encuestas realizadas a empleados de pymes, estudiantes y ciudadanos en general del Cantón Yaguachi.

La información recabada tuvo el siguiente proceso:

- Elaboración de los instrumentos.
- Se empleo los instrumentos en el Cantón Yaguachi.
- Recopilación de los resultados de los instrumentos aplicados.
- Clasificación de la información.
- Respectiva tabulación
- Diseño de gráficos.
- Análisis y Resultados.

Pregunta 1.

¿Cree usted que la falta de información turística, afecta al desarrollo del Cantón Yaguachi?

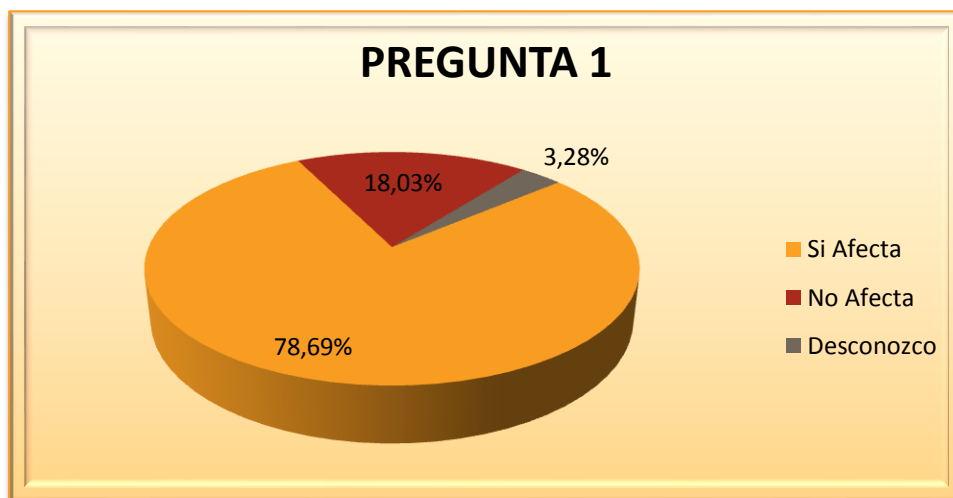
CUADRO 4

Total de encuestados por información turística en el Cantón Yaguachi

Variable	Frecuencia	%
Si Afecta	48	78,69%
No Afecta	11	18,03%
Desconozco	2	3,28%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
 Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 1 . Estadística de los resultados de la pregunta #1



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

En la primera pregunta se puede establecer que el cantón Yaguachi no tiene conocimientos de los Información Turística que ofrece, está afectando al Desarrollo del Cantón, lo cual nos indica que el proyecto sea viable con el 78% de su población da fe que será una inversión para el desarrollo económico y social del cantón.

Pregunta 2.

¿Sera importante la Información de Productos Turísticos para el desarrollo en el turismo en el Cantón Yaguachi?

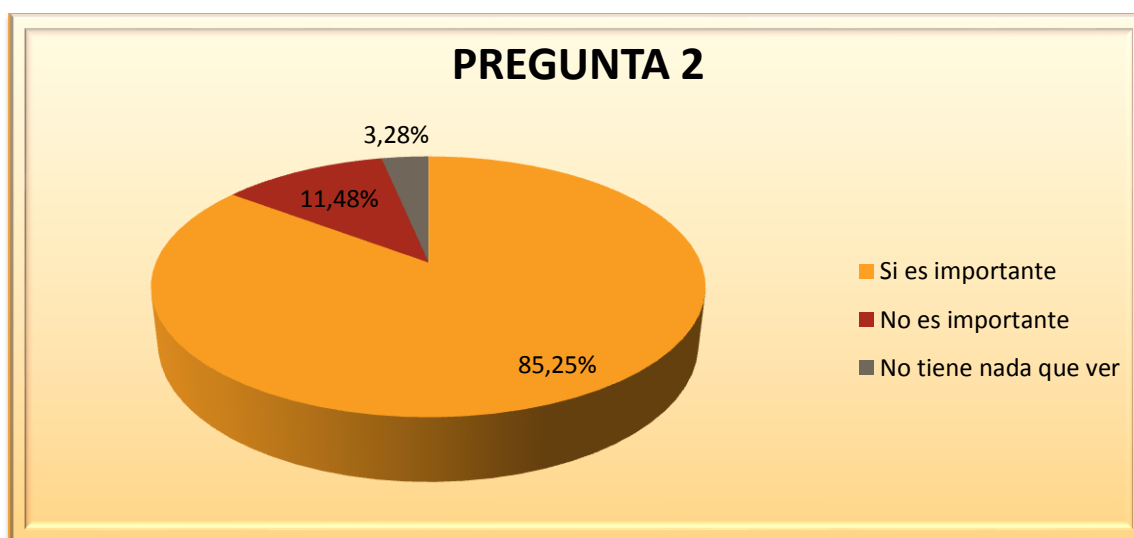
CUADRO 5

Total de encuestados de Información de Productos Turísticos

Variable	Frecuencia	%
Si es importante	52	85,25%
No es importante	7	11,48%
No tiene nada que ver	2	3,28%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 2 Estadística de los resultados de la pregunta #2



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

En la segunda pregunta el 85% de las personas piensan que si es importante fomentar los productos turísticos para fomentar el turismo en nuestro cantón, el 11% dijo que no es importante tener una cultura turística y el 3% dijo que no tiene nada que ver tener los productos turísticos para hacer turismo.

Pregunta 3.

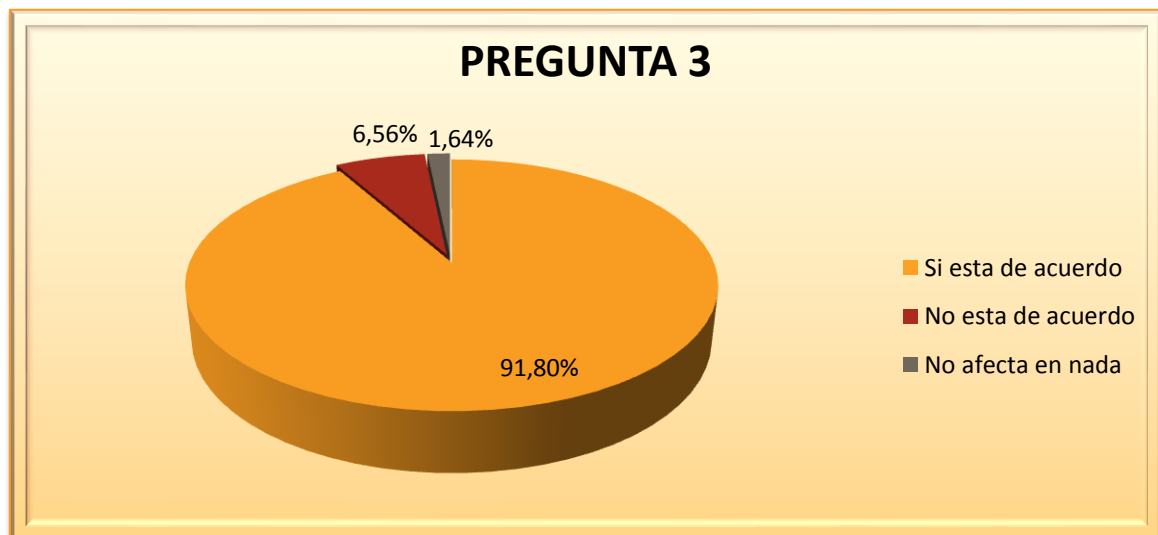
¿Usted está de acuerdo con la creación de un Centro de Información Turística para el desarrollo socio-económico del Cantón Yaguachi?

CUADRO 6 Total de encuestados por la Creación de Centro de Información Turística

Variable	Frecuencia	%
Si está de acuerdo	56	91,80%
No está de acuerdo	4	6,56%
No afecta en nada	1	1,64%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 3 Estadística de los resultados de la pregunta #3



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

El 91% de la población del cantón Yaguachi está de acuerdo que la creación de un centro de información turística va hacer un pilar fundamental para el desarrollo

socioeconómico cultural y turístico del cantón Yaguachi, y el 6% de la población no está de acuerdo y el 1% dice que no afecta en nada.

Pregunta 4.

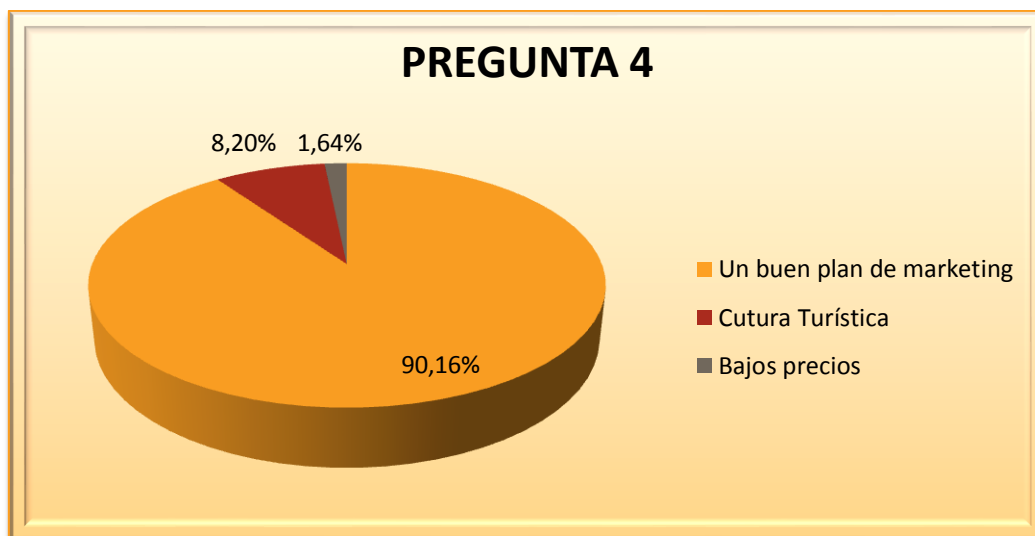
¿En que contribuiría para mejorar el desarrollo turístico nacional y extranjero?

CUADRO 7 Total de encuestados por desarrollo turístico

Variable	Frecuencia	%
Un buen Plan de Marketing	55	90,16%
Cultura Turística	5	8,20%
Bajos precios	1	1,64%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 4 Estadística de los resultados de la pregunta #4



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

La sexta pregunta dice que el 90% de la población dice que para un mayor desarrollo tanto nacional como extranjero y el 8% de la población dice que una cultura turística si es óptima para el desarrollo turístico y el 1% de la población dice que los bajos precios si es lo ideal para el desarrollo del Cantón Yaguachi.

Pregunta 5.

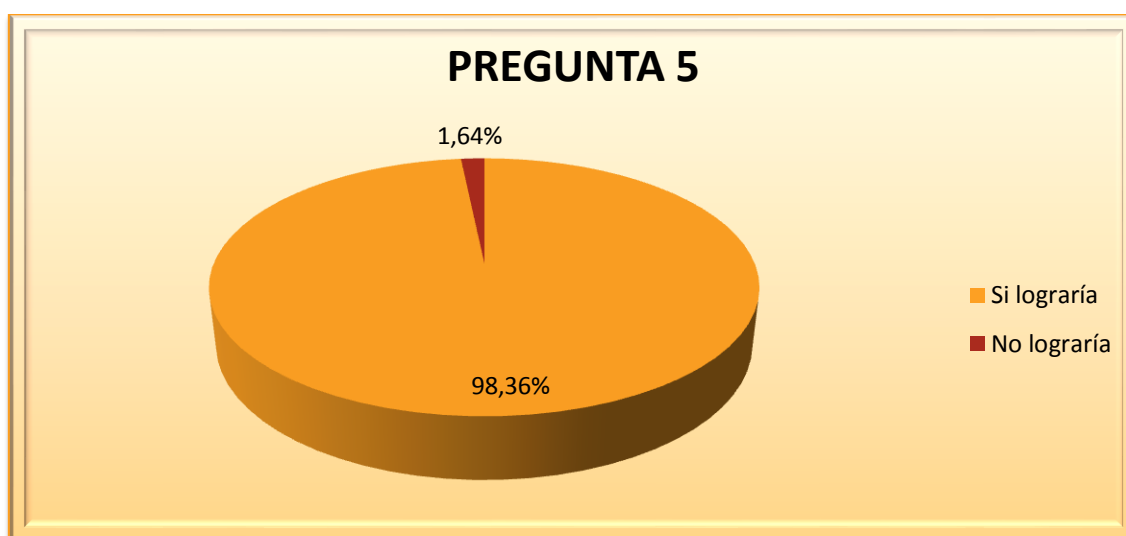
¿Piensa usted que una buena organización en el Centro de Información Turística logrará la eficiencia y eficacia?

CUADRO 8 Total de encuestados por grado de eficacia y eficiencia

Variable	Frecuencia	%
Si lograría	60	98,36%
No lograría	1	1,64%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 5 Estadística de los resultados de la pregunta #5



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

El 98% de la población dice que una buena organización lograra la eficiencia del centro de información turística mientras que el 1% de la población dice que no lograra la eficiencia.

Pregunta 6.

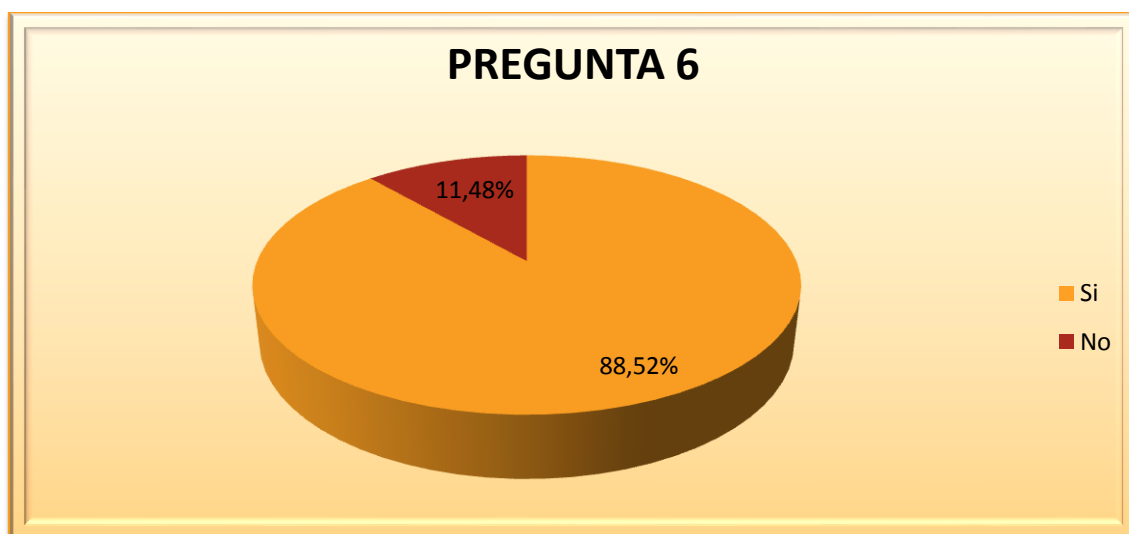
¿Cree usted que un plan estratégico de promoción de destinos turísticos aumentara la afluencia de turistas al Cantón Yaguachi?

CUADRO 9 Total de encuestados de un Plan Estratégico

Variable	Frecuencia	%
Si	54	88,52%
No	7	11,48%
TOTAL	61	100%

FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

GRÁFICO 6 Estadística de los resultados de la pregunta #6



FUENTE: Encuesta aplicada a los pobladores y estudiantes de la Parroquia Cone.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

ANÁLISIS

En esta pregunta el 88% dijeron que si es importante tener un plan estratégico para dar a conocer los lugares turísticos y tener un desarrollo de los destinos mientras que el 11% dijeron que no es necesaria una promoción.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

El centro de información turística ha tenido gran aceptación por parte de los pobladores del cantón Yaguachi, ya que se puede observar la disponibilidad que tiene ayudar al desarrollo social, económico y sobre todo cultural del Cantón

El Ministerio de Turismo brinda apoyo y fortalecimiento de emprendimientos que sean capaces de impulsar el desarrollo de micro, pequeños y medianos proyectos turísticos de calidad, con alta posibilidad de acoplarse a la dinámica turística, contribuyendo al desarrollo económico local, regional y nacional. (TURISMO)

Yaguachi ha sido muy significativa durante la historia de las costas ecuatoriana, por tal motivo hacerla tendencia como un destino turístico beneficiaría al Cantón, porque es un destino con un ambiente agradable, atractivos, historia, etc, y aplicando estrategias que contribuyan al desarrollo de la misma para llegar al éxito deseado.

4.3. RESULTADOS

Después de haber realizado el respectivo análisis del estudio de los instrumentos (encuesta y entrevista) se llegó a una conclusión que existe carencia del desarrollo turístico del lugar, sabiendo que tienen todas las atractivos primordiales para atraer al turismo al sector.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Después de la elaboración de las encuestas con su respectiva tabulación se ha demostrado que la población está de acuerdo con la aplicación del centro de información turística.

Hipótesis General

Hipótesis general, pues en la pregunta número uno, el 78% contestó que si afecta la falta de conocimiento de los servicios turísticos que ofrece Yaguachi afecta al desarrollo del Cantón Yaguachi, Referente a la pregunta número dos el 85% contestó que si es importante la información de Productos Turísticos, la pregunta número tres, el 91% indicó que la ausencia de un centro de información turística está afectando al desarrollo del turismo sostenible del Cantón Yaguachi. En la pregunta número cuatro, el 90% contestó que está de acuerdo con la creación de un Centro de Información Turística para un desarrollo turístico nacional y extranjero de Yaguachi.

Hipótesis Particular

Referente a la pregunta número dos el 85% contestó que si es importante la información de Productos Turísticos, La pregunta número cinco, prueba la Hipótesis Particular ya que el 98% contestó que una buena organización en el Centro de Información Turística lograra la eficiencia y eficacia en el Cantón, la pregunta número seis el 88% dijo que un plan estratégico de promoción de destinos turísticos aumentara la afluencia de turistas al Cantón Yaguachi.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1 TEMA

Análisis de los Centros de Información Turística y su impacto en el Desarrollo Social, Económico y Cultural en el Cantón Yaguachi.

5.2 FUNDAMENTACION

El ministerio de turismo cuenta con un plan estratégico de desarrollo turístico del ecuador PLANDETUR 2020, que persigue los siguientes objetivos: Desarrollar un sistema moderno de gobernanza del turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas e impulse la descentralización, con procesos que contribuyan a la sostenibilidad del sector turístico.

El Ministerio de Turismo ha desarrollado y ejecutado diversas iniciativas con el fin de proporcionar canales de acceso a la información de los recursos de los ecuatorianos y que requiere el turista nacional como extranjero, así como para el desarrollo, simplificación descentralización de ciertos procesos administrativos que permiten mejorar la oferta turística ecuatoriana. Mediante un Plan de Marketing Turístico alcanzaremos un desarrollo sustentable, alcanzando un crecimiento económico continuo mediante un manejo más racional de los recursos económicos del cantón. (Gustavo, s.f.)

Atendiendo la creciente necesidad de brindar servicios al turista que visita la región, El Ministerio impulsa la creación e implementación del servicio de atención al turista i-Tur, el mismo que brinda información y orientación gratuita al viajero respecto de trámites y procedimiento ante instituciones públicas empresas de servicios turísticos, genera información respecto a los principales problemas del turismo y aporta estrategia de solución, colabora en la promoción de la imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo y hospitalario, contribuye a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

Una de las estrategias del turismo sostenible es un plan estratégico de desarrollo turístico del Ecuador es el desarrollo, equipamiento y dotación de elementos necesarios para la creación mejor y consolidación de los destinos turísticos de Ecuador, como componentes de productos turísticos competitivos, o cual guarda estrecha relación con el plan estratégico de desarrollo turístico del Ecuador.

Este proyecto está dirigido al uso permanente de los recursos sin que este sea destruido. Los hechos dados en la Batalla de Yaguachi comenzó hace trescientos años, la cual fue tierra de nuestros orígenes. En 1841 Yaguachi sufrió el más perjudicial incendio, que obligó a sus pobladores a reubicarse en el actual Yaguachi nuevo. Cabe recalcar que el Cantón tiene una gran historia por la cual deseamos que se de a conocer.

La escasez de conocimientos por falta de información de actividades que se puede realizar en un lugar está afectando al crecimiento de un sector, por tal motivo Las cualidades de los servicios es uno de los requerimientos indispensables que las instalaciones deben prestar para la satisfacción y seguridad del cliente. Toda la información de los establecimientos que es entregada al viajero debe cumplir con todas las expectativas del mismo. Proporcionando una información actual y precisa de los servicios que brindan cada establecimiento alentará e identificarán las oportunidades de los servicios que dan los establecimientos.

El reto de diseñar e implementar un Sistema de Información, -y de ahora en lo adelante SI-, no resulta un ejercicio simple. El tratamiento a la información desde las perspectivas de Producto y Proceso de Gestión, conlleva a confusión e incertidumbre. "Las organizaciones deben entender mejor en qué consiste la

información, y deben aprender a gestionar este recurso, con el fin de que su estrategia de sistemas de información tenga por objetivo principal la explotación inteligente de este recurso...”. El reto de estos Autores es demostrar la necesidad de explotar de forma “inteligente” la información. (Cornella, 19 dic. 2008)

5.3 JUSTIFICACION

En el año 2001 el Ministerio de Turismo inicio con el programa de descentralización de la actividad turística mediante el cual se han cedido competencias en turismo a 76 municipios y diecinueve consejos provinciales, lo que ha generado grandes beneficios al sector turístico. Por lo cual, este proceso altamente positivo merece una mirada específica desde el PLANDETUR 2020 a efectos de fortalecer las relaciones y capacidades surgidas en los municipios turísticos ecuatorianos. Hoy en día se están implementando Centros de Informaciones Turísticas en las Estaciones del Ferrocarril.

A partir del proceso de entrega de la competencia en turismo a los gobiernos seccionales se han realizado muchas acciones tendientes a fortalecer el sector, una de las más importantes ha sido el fortalecimiento de la información turística a través de un convenio puntual para la implementación de una oficina conocida como i-Tur y ha sido implementada en 54 municipios del Ecuador, quedando por realizar dicha implementación en 24 los mismos que recibieron la competencia en la segunda etapa del proceso de descentralización.

Entre los compromisos más relevantes asumidos por los municipios está el de mantener el servicio de información turísticas en las mejores condiciones, esto quiere decir, tener el personal profesional indispensable para cumplir con dicho trabajo, mantener el material promocional tanto de la localidad como el nacional proporcionado por el MINISTERIO DE TURISMO, atención al turista en horarios que permitan cumplir con esta necesidad, es decir los fines de semana y fechas especiales.

La propuesta de este proyecto es tratar de resolver los problemas de información turística que está afectando al Cantón Yaguachi. Por lo que este proyecto está destinado a satisfacer todas las necesidades e inquietudes, para que el turista se

sienta muy informado la creación del centro de información turística será de mucha importancia porque el Cantón va a tener un desarrollo e incremento del turismo.

En las encuestas realizadas la población de milagro está de acuerdo con la creación del centro de información turística siendo uno de estos un gran factor para que este proyecto se dé, los Servicios que brindara el centro de información es de dotar y de enriquecer a los turistas de toda la información necesaria tales como:

1. Charlas
2. Videos
3. Entrega de folletos
4. Trípticos
5. Ventas de libros

El itur contará con Información personalizada para el viajero, turista internacional o personas aledañas del lugar. Siendo la atención personal, por teléfono, por correo electrónico, La entidad cuenta con un sistema de atención a quejas y sugerencias, etc.

En resumen la propuesta si tiene resultado ya que hay apoyo de la población y de las entidades públicas y privadas ya que dotarán de toda la información necesaria que permita la realización de los actos preparatorios y operativos para la puesta en marcha del servicio de atención al turista también otorga los manuales de servicio del i – tur procedimientos y aplicación de imágenes corporativa del servicio de atención al turista i – tur y todos los instructivos que el Ministerio establezca como necesarios para el pleno funcionamiento del servicio de atención al turista.

Es demostrada la necesidad de diseñar un sistema de información turística gestionado por ITUR que responda a las exigencias y necesidades de los visitantes que lleguen al Cantón Yaguachi. Es demostrado el carácter transdisciplinar de la Información aplicadas en el Sistema de Gestión de la Calidad. (BERMÚDEZ, s.f.)

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Crear una Red de Información Turística Local mediante la implementación de un conjunto integral de servicios de información turística homogéneos en cuanto a contenidos, instrumentos soporte y mecanismos de trabajo que permitan mejorar el grado de satisfacción y fidelización de los turistas que visitan al Cantón Yaguachi.

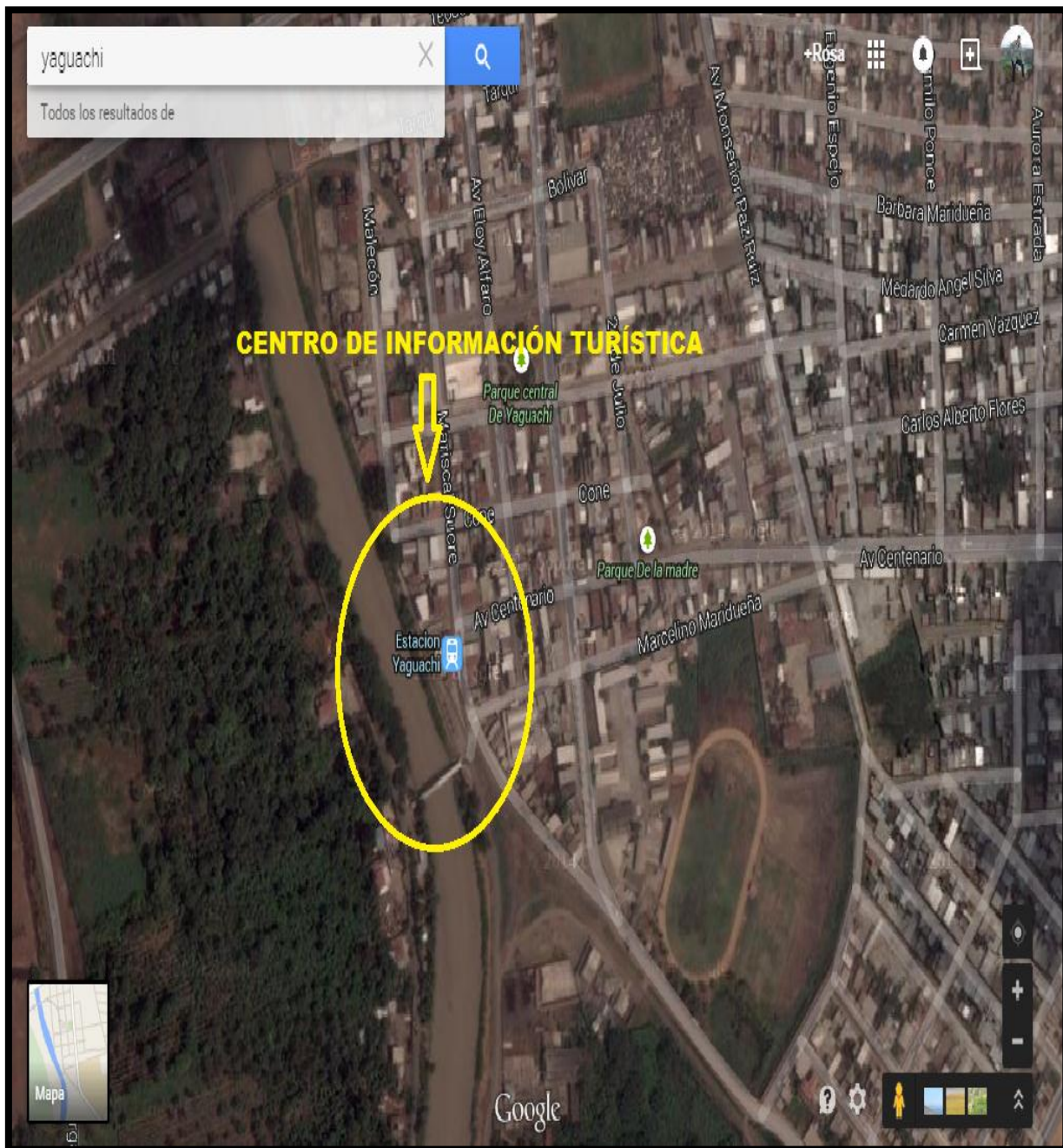
5.4.2 Objetivos Específicos de la propuesta.

- ✚ Implementar mobiliario y elementos de identificación de marca para la información y atención al turista nacional y extranjero.
- ✚ Brindar información sobre los programas turísticos que se va a aplicar.
- ✚ Equipar de equipos informáticos y audiovisuales.
- ✚ Capacitar y certificar al personal que labora en los ITUR para la prestación del servicio de información turística.
- ✚ Colaborar al ITUR de material de información turística.

5.5 UBICACIÓN

El centro de información turística se encuentra ubicado en la República del Ecuador, al Noreste de la Provincia del Guayas, será en la zona urbana en el centro de Yaguachi, en la AV. Centenario y Mariscal Sucre

GRÁFICO 7 Ubicación del centro de información turística



Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

5.5 FACTIBILIDAD

CUADRO 10 ADMINISTRATIVO



Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonard

<p>Norma Técnica Ecuatoriana <small>(INEN A. D., 2008)</small></p>	<p>TURISMO. SERVICIO PERSONALIZADO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</p>	<p>NTE INEN 2 450:2007</p>
<p>1. OBJETO</p>		
<p>1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos para la competencia de servicio personalizado de información turística e indica los elementos que determinan su desempeño.</p>		
<p>2. ALCANCE</p>		
<p>2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que proveen servicio personalizado de información turística en las empresas de alojamiento del sector turístico.</p>		
<p>3. DEFINICIONES</p>		
<p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p>		
<p>3.1.1 Actitud. Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p>		
<p>3.1.2 Competencia. Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.</p>		
<p>3.1.3 Conocimiento. Noción, idea, información, es el saber.</p>		
<p>3.1.4 Elementos de competencia. Nociones básicas de desempeño y los respectivos criterios y evidencias necesarios para la ocupación.</p>		
<p>3.1.5 Habilidad. Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p>		
<p>3.1.6 Huésped. Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.</p>		
<p>3.1.7 Resultados esperados. Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p>		
<p>4. DISPOSICIONES GENERALES</p>		
<p>4.1 Descripción de la ocupación. La competencia servicio personalizado de información turística consiste, principalmente, en brindar información sobre la ciudad, los servicios del hotel, programas turísticos, viajes, entradas para teatro, show y otros servicios solicitados.</p>		
<p>5. REQUISITOS</p>		
<p>5.1 Resultados esperados</p>		
<p>5.1.1 El personal debe demostrar la competencia de servicio personalizado de</p>		

información turística a través de los siguientes resultados:

- a) Identificar y satisfacer las necesidades específicas del huésped;
- b) mantener una red de proveedores externos para el huésped;
- c) controlar la disponibilidad del material de trabajo.
- d) comunicarse eficientemente con huéspedes, proveedores y equipo de trabajo;
- e) actuar como nexo entre el huésped y las otras áreas del establecimiento;
- f) velar por la seguridad y la privacidad del huésped;
- g) cuidar su apariencia personal.

5.2 Competencia

5.2.1 Los elementos que determinan los conocimientos, habilidades y actitudes inherentes a la competencia servicio personalizado de información turística son:

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Términos técnicos de alojamiento;
- b) servicios de hotelería; conocimiento de las funciones generales de cada área de un establecimiento de alojamiento;
- c) procedimientos para efectuar y confirmar reservas de vuelos;
- d) aspectos históricos y geográficos de la ciudad;
- e) procedimientos básicos para efectuar llamadas nacionales e internacionales, normal o por cobrar;
- f) atractivos naturales, culturales, restaurantes, bares, museos, su accesibilidad y utilización;
- g) normas de higiene personal;
- h) técnicas de servicio al cliente;
- i) normas de etiqueta social.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral clara, articulada y expresiva, inclusive por teléfono, con empleo de gramática y vocabulario adecuados;
- b) trabajo en equipo;
- c) comprender e interpretar lenguaje corporal.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) Confiable. Establece relaciones fácilmente, sabe cómo actuar y qué decir, hace que otros se sientan cómodos.
- b) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) Analizador de conductas. Analiza los pensamientos y las conductas de las personas, le gusta entender a las personas.
- d) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

FUENTE: INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN)
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

<p>Norma Técnica Ecuatoriana (INEN R. P., 2008)</p>	<p>TURISMO. RECEPCIONISTA POLIVALENTE REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</p>	<p>NTE INEN 2 450:2007</p>
<p>1. OBJETO</p>		
<p>1.1 Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el recepcionista polivalente.</p>		
<p>2. ALCANCE</p>		
<p>2.1 Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como recepcionista polivalente en las empresas de alojamiento del sector turístico.</p>		
<p>3. DEFINICIONES</p>		
<p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p>		
<p>3.1.1 Actitud. Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p>		
<p>3.1.2 Artículos promocionales (amenities). Artículos que promocionan al establecimiento y que son útiles para el huésped.</p>		
<p>3.1.3 Cliente importante (VIP). Persona importante o recomendada que recibe un trato preferencial, dado de acuerdo a las políticas del establecimiento de alojamiento.</p>		
<p>3.1.4 Competencia. Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.</p>		
<p>3.1.5 Conocimiento. Noción, idea, información, es el saber.</p>		
<p>3.1.6 Función polivalente. Persona que posee un conocimiento básico de algunas funciones, sin ser especialista en alguna de ellas.</p>		
<p>3.1.7 Habilidad. Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p>		
<p>3.1.8 Huésped. Cliente que se aloja en un establecimiento de alojamiento.</p>		
<p>3.1.9 Ocupación. Actividad diferenciada caracterizada por un conjunto articulado de funciones, tareas y operaciones, que constituyen las obligaciones atribuidas al trabajador, destinadas a la obtención de productos o prestación de servicios.</p>		
<p>3.1.10 Proceso de salida del huésped (checkout). Proceso de facturación y salida del huésped del establecimiento de alojamiento.</p>		

3.1.11 Registro de ingreso del huésped (check in). Proceso de registro del huésped al ingresar al establecimiento de alojamiento.

3.1.12 Resultados esperados. Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.

3.1.13 Vocabulario técnico. Conjunto de palabras de un idioma pertenecientes al uso de una actividad Determinada.

4. DISPOSICIONES GENERALES

4.1 Descripción de la ocupación. El recepcionista que desempeña un puesto polivalente se ocupa principalmente, de cumplir los procesos de recepción, registro, acomodación y salida del huésped; ser nexo entre el huésped y los diferentes servicios del establecimiento; atender teléfono y caja; cubrir ciertas actividades del botones, camarera y seguridad cuando sea necesario.

5. REQUISITOS

1 Resultados esperados

5.1.1 El recepcionista polivalente debe:

5.1.1.1 Registrar el ingreso del huésped (check in):

- a) Dar la bienvenida al huésped;b) verificar los datos de la reserva;
- c) llenar la ficha, libro o registro;
- d) ayudar al huésped en el llenado de la ficha de registro;
- e) acordar la forma de pago; f) entregar la llave;
- g) presentar los servicios y horarios del establecimiento.

5.1.1.2 Acomodar al huésped en la habitación:

- a) Acompañar al huésped a la habitación;
- b) mostrar las instalaciones e instruir acerca del uso de los equipos;
- c) finalizar la organización de las habitaciones, si es necesario;
- d) orientar a las camareras de piso.

5.1.1.3 Controlar el acceso a las habitaciones:

- a) Entregar y recoger las llaves de las habitaciones;
- b) controlar el acceso de visitantes.

5.1.1.4 Apoyar al huésped:

- a) Brindar información sobre el establecimiento o la ciudad;
- b) aclarar dudas del huésped sobre gastos, equipaje y objetos olvidados;
- c) coordinar la entrega de lencería extra, pequeñas compras u objetos de

promoción del establecimiento (amenities).

5.1.1.5 Apoyar a la administración:

- a) Realizar reservas;
- b) averiguar el consumo de minibar y extras;
- c) investigar la satisfacción del huésped durante su estadía;
- d) emitir la factura;
- e) revisar los consumos realizados por el huésped;
- f) apoyar al departamento de mantenimiento reportando daños o averías.

5.1.1.6 Efectuar los procedimientos de salida del huésped (checkout):

- a) Presentar la cuenta al huésped;
- b) detallar los gastos;
- c) recibir el pago;
- d) verificar la firma autorizada;
- e) verificar consumos en el establecimiento y estado de la habitación;
- f) ofrecer servicios de transporte;
- g) evaluar la satisfacción del cliente;
- h) controlar la entrega de equipaje;
- i) despedir al huésped de manera que comprometa su fidelidad hacia el establecimiento.

5.1.1.7 Realizar los trabajos de auditoria nocturna:

- a) Analizar los informes de caja de los diferentes puntos de venta, identificar y corregir errores;
- b) monitorear los límites de crédito de los huéspedes;
- c) entregar informes requeridos por la administración, registrar novedades.

5.1.1.8 Entregar la recepción al turno correspondiente:

- a) Manejar el libro de recepción;
- b) entregar arqueo de caja;
- c) reportar novedades adicionales.

5.1.1.9 Cuidar el área de recepción:

- a) Limpiar, organizar y conservar el área de recepción;
- b) colaborar para mantener la seguridad del área de recepción.

5.1.1.10 Operar los equipos de recepción:

- a) Operar teléfono, central telefónica, fax, calculadora, máquina para tarjeta de crédito,
- 5.1.1.11 Actuar como nexo entre el huésped y otros departamentos del establecimiento:**

- a) Recibir pedidos del huésped y transmitirlos a los responsables de ese servicio en el establecimiento;
- b) informar sobre el estado del pedido del huésped;
- c) controlar los tiempos de respuesta de los servicios solicitados;
- d) recibir, anotar y entregar mensajes y encomiendas destinadas al huésped;
- e) organizar el transporte del equipaje.

5.1.1.12 Velar por la seguridad y privacidad del huésped y del establecimiento:

- a) No dar información a extraños sin previa autorización del huésped;
- b) controlar el acceso de los huéspedes;
- c) actuar como observador de posibles anomalías que puedan generar un problema; chequear la entrada y salida de personas que no estén autorizadas.

5.1.1.13 Asegurar la satisfacción del cliente:

- a) Anticiparse a las necesidades del cliente;
- b) solicitar la opinión del cliente sobre los servicios prestados;
- c) recibir reclamos y aplicar soluciones inmediatas;
- d) informar sobre aspectos de seguridad de la localidad..

5.2 Competencia

5.2.1 El recepcionista polivalente, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Procesos de ingreso (check in) y salida (checkout) del huésped;
- b) procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones;
- c) funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel;
- d) procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica;
- e) términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción; contabilidad básica;
- f) requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación;
- g) computación e internet;
- h) información de eventos y atractivos turísticos locales;
- i) técnicas de servicio al cliente; manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos;
- b) lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible;
- c) integración para ejecutar trabajo en equipo;
- d) interpretación del lenguaje corporal;
- e) observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos;
- f) memoria de corto y largo plazo.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- b) Innovador. Con nuevas ideas, con imaginación, plantea sugerencias, aporta soluciones.
- c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.
- d) Orientado al cambio. Goza haciendo cosas nuevas, acepta cambios, busca la variedad.

FUENTE: INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN)

Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

PASANTES

- Cumplir con el Programa de Actividades previamente establecido por el Tutor Industrial o Empresarial y el Tutor Académico.
- Cumplir con las normas y horarios de la Empresa donde realiza la Pasantía.
- Cumplir con las entrevistas concertadas con el Tutor Académico.
- Entregar a la Coordinación de Pasantías de su respectiva Escuela la Planilla de Informe Parcial de Pasantía cada cuatro (4) semanas o dos (2) semanas, según la duración de la pasantía hasta completar tres (3) en el lapso.
- Entregar al Tutor Académico el Informe Final de Pasantía junto a la evaluación elaborada por el Tutor Industrial o Empresarial quien deberá enviarla en sobre cerrado a la respectiva Coordinación de Pasantías.

<p>Norma Técnica Ecuatoriana (INEN A. D., 2008)</p>	<p style="text-align: center;">TURISMO. AGENTE DE SEGURIDAD PARA LUGARES TURÍSTICOS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.</p>	<p style="text-align: center;">NTE INEN 2 450:2007</p>
<p>1. OBJETO</p>		
<p>1.1. Esta norma establece los requisitos mínimos de competencia laboral y los resultados esperados que debe cumplir el agente de seguridad para lugares turísticos.</p>		
<p>2. ALCANCE</p>		
<p>2.1. Esta norma se aplica a hombres y mujeres que laboran como agente de seguridad en el sector turístico.</p>		
<p>3. DEFINICIONES</p>		
<p>3.1 Para los efectos de esta norma, se adoptan las siguientes definiciones:</p>		
<p>3.1.1 Actitud. Disposición de ánimo manifestada exteriormente.</p>		
<p>3.1.2 Cliente especial. Todo cliente que puede necesitar de un trato diferenciado: cliente importante, cliente con necesidades especiales, cliente con discapacidad.</p>		
<p>3.1.3 Competencia. Capacidad de desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño laboral y en la solución de problemas, para cumplir con los requisitos establecidos.</p>		
<p>3.1.4 Conocimiento. Noción, idea, información, es el saber.</p>		
<p>3.1.5 Habilidad. Es la destreza de una persona para realizar una tarea, es el saber hacer.</p>		
<p>3.1.6 Postura profesional. Posición, actitud, disposición de una persona con respecto a su trabajo.</p>		
<p>3.1.7 Resultados esperados. Conjunto mínimo de actividades que componen una ocupación laboral.</p>		
<p>4. DISPOSICIONES GENERALES</p>		
<p>4.1 Descripción de la ocupación. El agente de seguridad para lugares turísticos se ocupa, principalmente, de proteger al usuario, al patrimonio y atractivo turístico para prevenir accidentes, infracciones y delitos.</p>		
<p>5. REQUISITOS</p>		
<p>5.1 Resultados esperados</p>		

5.1.1 El agente de seguridad para lugares turísticos debe:

5.1.1.1 Controlar entradas y salidas:

- a) Verificar la identidad de las personas;
- b) revisar personas y objetos en la entrada o salida;
- c) controlar la entrada y salida de proveedores, empleados, mercaderías, materiales y vehículos;
- d) entregar y recibir reportes de cambio de personal de seguridad;
- e) impedir la entrada de personal no autorizado;
- f) limitar el acceso en horario restringido;
- g) observar la descarga de material, recolección de basura, abastecimiento de vehículos y transporte de empleados.

5.1.1.2 Implementar medidas preventivas sobre riesgos y anomalías:

- a) Observar e identificar personas, comportamientos sospechosos y condiciones inseguras;
- b) verificar la integridad y buen funcionamiento de las alarmas, puertas, ventanas, accesos, instalaciones, equipos de emergencia y combate de incendios;
- c) identificar infracciones;
- d) observar e identificar objetos extraños y sospechosos.

5.1.1.3 Actuar ante infracciones y delitos:

- a) Aplicar técnicas de defensa personal;
- b) preservar las instalaciones de cualquier atentado;
- c) comunicar a las autoridades competentes;
- d) adoptar procedimientos legales.

5.1.1.4 Operar equipos:

- a) Operar radios, equipos de incendio, sistemas de alarma y de emergencia;
- b) manejar equipos de defensa personal considerando la ley vigente.

5.1.1.5 Actuar ante emergencias:

- a) Socorrer en casos de emergencia;
- b) identificar alternativas y prioridades de solución ante la emergencia;
- c) controlar el comportamiento del público;
- d) ayudar en primeros auxilios básicos.

5.1.1.6 Asegurar la satisfacción del turista:

- a) Difundir entre los turistas las medidas de seguridad, procedimientos y normas del establecimiento;
- b) manejar situaciones incómodas;
- c) proveer atención personalizada a grupos y clientes especiales;
- d) brindar información básica sobre atractivos y servicios turísticos;
- e) guardar y devolver objetos.

5.1.1.7 Cuidar de la apariencia personal y postura profesional:

- a) Poseer preparación física adecuada;
- b) cuidar del uniforme, apariencia e higiene personal;
- c) practicar normas de urbanidad;
- d) actuar de manera firme e imparcial;
- e) mantener confidencialidad;
- f) usar lenguaje y trato apropiados;
- g) mantener límites de autoridad.

5.1.1.8 Apoyar al equipo:

- a) Orientar sobre características y prácticas en las instalaciones;
- b) informar sobre procedimientos y normas de seguridad del establecimiento;
- c) transmitir recomendaciones;
- d) informar sobre anomalías.

5.2 Competencia

5.2.1 El agente de seguridad para lugares turísticos, para alcanzar los resultados esperados debe ser competente con base en los siguientes conocimientos, habilidades y actitudes.

5.2.1.1 Conocimientos:

- a) Técnicas de protección de personas y vehículos;
- b) técnicas y estrategias de defensa personal;
- c) reglas de urbanidad y cuidados con la higiene personal;
- d) primeros auxilios básicos;
- e) infracciones más comunes, técnicas de neutralización y de colecta de pruebas;
- f) técnicas de combate de incendios;
- g) operación de equipos de comunicación;
- h) manejo y mantenimiento de equipos de defensa personal;
- i) ley para regular el uso de equipos de defensa personal.

5.2.1.2 Habilidades:

- a) Comunicación oral y escrita en forma clara y articulada;
- b) manejo de manuales y formularios;
- c) agilidad para actuar en la represión de actividades delictivas;
- d) memoria para recordar instrucción, fisonomía y detalles;
- e) agudeza auditiva, visual y olfativa para identificar ruidos, objetos, colores y olores a distancia.

5.2.1.3 Actitudes:

- a) Relajado. Tranquilo ante presiones, sin ansiedades.
- b) Equilibrado emocionalmente. No transparenta emociones, reservado en sus sentimientos, controla explosiones temperamentales.
- c) Atento. Cordial con el cliente, considerado hacia los otros, ayuda a aquellos que lo necesitan, tolerante, comprometido.

FUENTE: INSTITUTO ECUATORIANO DE NORMALIZACIÓN (INEN)

Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

Legal

Requisitos para el funcionamiento del Centro de Información Turística

REQUISITO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO POR PARTE DE LA MUNICIPALIDAD DE YAGUACHI

- ❖ Copia de cedula o RUC en caso que lo tenga.
- ❖ Permiso del cuerpo de bombero.
- ❖ Realizar una Solicitud en la Municipalidad, que tiene un costo \$1

Después que se tenga los debidos requisitos la Municipalidad envía a la Comisaria para que realice la debida inspección del lugar, que debe de estar en buenas condiciones.

El valor a pagar por la inspección es de \$20

REQUISITO DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO QUE OTORGA EL CUERPO DE BOMBEROS

- ❖ Copia de RUC, nombramiento del Representante Legal.
- ❖ Copia de cédula y certificado de votación.
- ❖ Copia de la factura de compra o recarga de los extintores.
- ❖ Solicitar la inspección del establecimiento.
- ❖ Cancelar \$50.00 (Campamento), \$30.00 (Oficina).

REQUISITO DE RENOVACIÓN DE PERMISO DE FUNCIONAMIENTO QUE OTORGA EL CUERPO DE BOMBEROS

- ❖ Copia de la factura de la compra o recarga de un extintor
- ❖ Solicitar inspección del establecimiento

REQUISITOS Y FORMALIDADES PARA EL REGISTRO DE PERSONAS NATURALES

- ❖ Copia del registro único de contribuyentes (R.U.C).Copia de la cédula identidad, a color.
- ❖ Fotocopia de escrituras de propiedad, pago predial o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.
- ❖ Lista de precios de los servicios ofertados, (original y copia)
- ❖ Inventario valorado de la empresa firmado bajo la responsabilidad del propietario o representante legal, sobre los valorados declarados.
- ❖ 4 fotos de:
 - ❖ La Fachada, Interior

Después de haber entregados los requisitos anteriores en el Ministerio de Turismo se da un plazo para que inspeccionen el lugar, luego de la inspección nos dan el resultado si es aprobado el permiso, dando una tasa de \$400 por el permiso de funcionamiento a pagar.

Estudio de Mercado.

Realizaremos un F.O.D.A. (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas) del Centro de Información Turística

CUADRO 11

FODA

Fortalezas	Debilidades
<p>La variedad de recursos naturales y culturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✚ Las plantaciones agrícolas de la caña, el banano y el plátano. ✚ Los viveros forestales. ✚ La capacidad de la actual planta hotelera. ✚ El amplio sistema de transportación interno y externo. ✚ Las preferencias de la demanda actual de los mercados afines a la oferta del cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Alta contaminación del medio ambiente. ✚ La falta de áreas protegidas. ✚ Falencias en el suministro de los servicios básicos y complementarios. ✚ Los problemas sociales evidentes: seguridad general, aseo de calles, desorden territorial, caos vehicular, educación y la pobreza. ✚ La mala calidad del servicio actual en los establecimientos turísticos. ✚ La falta de reglamentación a los servicios turísticos existentes. ✚ La falta de señalización turística.
<p>Las diferentes iniciativas en actual ejecución de parte del Mintur.</p> <p>Existe una estrategia turística a nivel nacional.</p> <p>La pasividad de varios cantones del entorno por desarrollar turismo.</p> <p>Buen estado de las vías de acceso hacia el cantón.</p> <p>El mercado de los emigrantes Yaguacheños</p>	<p>El decrecimiento en la afluencia de turistas extranjeros hacia el Ecuador en el año 2006 con relación al 2005.</p> <p>Bajo presupuesto municipal para el turismo.</p> <p>Mayor exigencia de productos y servicios amigables con el medio ambiente.</p> <p>La generación de impactos ambientales de los turistas</p>
<p>Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo</p>	

1. ASPECTOS DE MERCADO

a. Mercadeo (Investigación de Mercadeo)

I. Análisis e investigación de mercados

Nuestro mercado estará dirigido para la población del Cantón Yaguachi, así mismo nos dirigiremos a colegios del mismo Cantón, del Cantón Milagro y alumnos de la ciudad de Guayaquile

II. Análisis del entorno

El Cantón Yaguachi es un lugar que cuenta con todos los medios necesarios tales como vías de acceso, infraestructura y recursos naturales.

III. Análisis del microentorno

La población del Cantón Yaguachi está de acuerdo de la existencia de un Centro de Información Turística que beneficie a un desarrollo social, económico y natural que los beneficie.

IV. Análisis de demanda cualitativa

Se tomará en cuenta la satisfacción del cliente.

V. Segmentación de mercados

Se realizará un plan estratégico para que colegios y universidades visiten el Cantón Yaguachi.

VI. Definición de estrategias de mercadeo (Marketing mix)

- Radio
- Internet
- Revistas
- Periódicos

b. Demanda (La cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio

I. ¿Cuáles son sus características?

- Personal Capacitado
- Brindar información.
- Servicio de Calidad.
- Satisfacción del Cliente

II. ¿Cómo se abastecen?

Nos abastecemos mediante triptico, revistas, folletos donados por el Muy Ilustre Municipio de Yaguachi.

Sus exigencias de servicio

Brindar un servicio de calidad

Estudio de la Competencia.

El centro de Información Turística será el único que se encuentre ubicado en el cantón Yaguachi, que se encargará de brindar información a visitantes.

Publicidad

La publicidad se la realizará en el centro de Cantón con la ayuda del G.A.D se YAGUACHI, se utilizará medios de comunicación para atraer a visitante de lugares aledaños y turistas.

GRÁFICO 8 Logotipo del Centro de Información Turística.



Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo

5.6.8 Misión y Visión

MISIÓN

Somo un Centro de Información Turística centrado en proporcionar información y atender al turista según los intereses de los diferentes lugares del sector

VISIÓN

El Centro de Información Turístico será líder a nivel Nacional en satisfacer las necesidades del turista con responsabilidad para el desarrollo social, económico y cultural para llegar al éxito.

5.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Hasta la presente fecha se han firmado convenios de descentralización con 76 Municipios para el mantenimiento y manejo en sus respectivas jurisdicciones de las Oficinas de Información y atención al turista denominadas ITUR. Cada oficina de información debe contar con parámetros estandarizados que se apliquen según sus características pues en la región costa la infraestructura y equipamiento determinado para los ITUR`S no es similar a la región sierra y de igual manera a las regiones restantes del Ecuador.

Presentar al ministerio de turismo, una vez que haya sido adecuado e implementada y equipada la oficina i-tur, los documentos con que justifique legal y debidamente la presentación de un informe aprobado por el señor alcalde que deberá contener, informe de avance y ejecución del proyecto con las respectivas fotografías.

Cumplir con las funciones y objetivos que hayan sido encomendadas, facilitar sus instalaciones para la difusión de las actividades y eventos en el Ministerio y designar al promotor Turístico Municipal.(BURGOS)

Los recursos turísticos naturales y culturales de mayor potencial deben ser evaluados técnicamente con el propósito de medir el impacto real que tuviera en la generación de flujos de turistas hacia el cantón. Esto serviría para proyectar con mayor certeza las distintas variables que comprenden la actividad como el grado de impacto ambiental, la capacidad de carga del cantón, la generación de estadísticas, el perfil del turista, entre otros.

Los recursos de mayor proyección turística en la actualidad son:

- Los viveros forestales.
- La observación de aves.

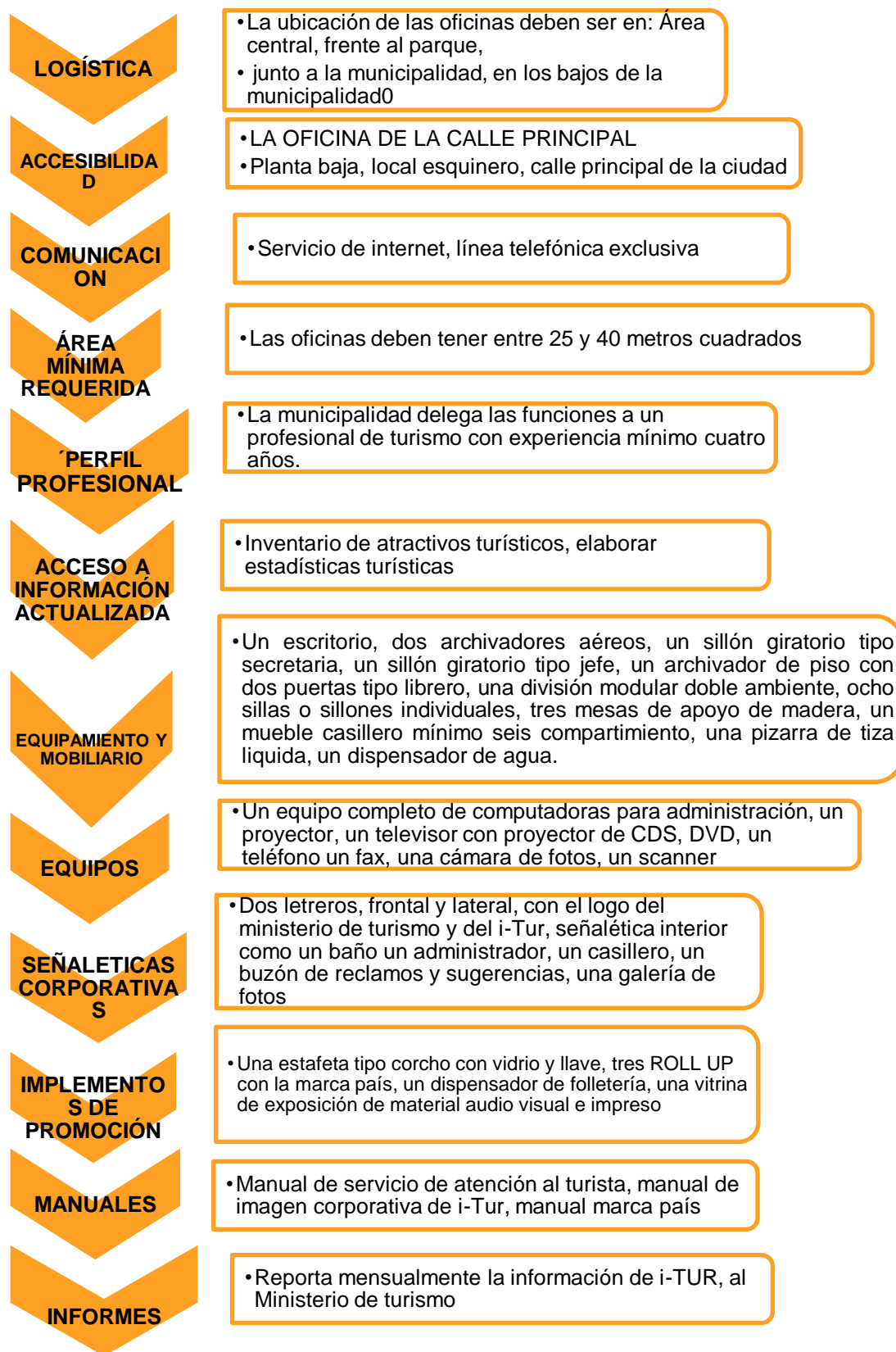
- Algunas actividades agroturísticas: plantaciones de caña, banano y plátano.
- Diversas zonas rurales para desarrollar ciclo vías.
- La diversidad cultural del cantón: costumbres, folclor y tradiciones.

CUADRO 12 APROVECHAMIENTO

Podemos aprovechar	Podemos mejorar
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La variedad de recursos naturales y culturales. ➤ Los viveros forestales. ➤ El amplio sistema de transportación interno y externo. ➤ Existe una estrategia turística a nivel nacional. ➤ La pasividad de varios cantones del entorno por desarrollar turismo. ➤ Buen estado de las vías de acceso hacia el cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta contaminación del medio ambiente. ➤ La falta de áreas protegidas. ➤ Falencias en el suministro de los servicios básicos y complementarios. ➤ La mala calidad del servicio actual en los establecimientos turísticos. ➤ La falta de reglamentación a los servicios turísticos existentes. ➤ La falta de señalización turística. ➤ La generación de impactos ambientales de los turistas.
<p>Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo</p>	

La realización de este proyecto conlleva la participación de asesores, investigadores y encuestadores, los cuales son útiles y necesarios para el desarrollo del mismo, conjuntamente trabajando lograremos establecer la idea que nos condujo a efectuar el proyecto.

GRÁFICO 9 Ficha técnica para la implementación de un i-Tur



5.7.1 ACTIVIDADES

El Centro de Información Turística tendrá el siguiente horario de atención de oficina abierto al público para que halla una manera organizada y planificada de realizar sus actividades

CUADRO 13 Horario de Atención

Lunes a Viernes	8 a.m. – 17:00 p.m.
Sábados y Domingo	8 a.m. – 15:00 p.m.
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo	

Las actividades que se realizarán en las siguientes fechas:

CUADRO 14 FECHAS FESTIVAS

DÍA	MES	ACONTECIMIENTOS
21	Julio	Fiestas de Cantonización
14,15,16	Agosto	fiestas Patronales, en honor al Santo que lleva su nombre SAN JACINTO
12	Octubre	Día de la raza, Día del montubio
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo		

5.7.2 RECURSO, ANÁLISIS FINANCIEROS

Presupuestario

El presupuesto nos permite evaluar si la creación del Centro de Información Turístico económicamente viable, debemos analizar los gastos administrativos, operativos los cuales nos permitirán proyectar el flujo de efectivo esto será detallado a continuación:

CUADRO 15 INVERSIÓN DEL PROYECTO

ACTIVOS FIJOS	
DETALLE	COSTOS
EQUIPOS	\$ 1.578,00
MUEBLES	\$ 362,00
SUMINISTRO DE OFICINA	\$ 129,50
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS	\$ 2.069,50
OTROS GASTOS	
SUELDOS	\$ 1.416,00
SUMINISTRO DE LIMPIEZA	\$ 22,38
GASTOS LEGALES	\$ 481,00
SERVICIOS BÁSICOS	\$ 50,00
TOTAL DE OTROS GASTOS	\$ 1.969,38
TOTAL DE INVERSIÓN DEL PROYECTO	\$ 4.038,88
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo	

CUADRO 16 SUMINISTROS DE OFICINA

N.	DETALLE	DETALLES	CANTIDAD	VALOR
1	LAPICES	Faber castell-1210 N.2	1 CAJA	2,50
2	ESFÉROS	24 Esferos BicCristal Fino Tinta Negra	2 CAJA	3,00
3	GRAPADORA	ENGRAPADORA KOBOL ALICATE	2	8,00
4	MARCADORES	BIC Tiza Liquida	5	3,00
5	CARPETAS	GANCHOS P/CARPETA PLAST.	60	12,00
6	BORRADORES	Pelikan Blanco	5	1,50
7	MAPA	120X80	1	5,00
8	TABLEROS	60X40	4	24,00
9	CALCULADORAS	CASIO	2	24,00
10	CAMISETAS	POLO	4	32,00
11	GRAPAS	ALEX N° 10	1 CAJA	0,50
12	SACAPUNTAS	Metalico Normal	3	1,00
13	HOJAS	A4 - 500 Hojas (21cmx29,7cm) 75gr.	1 PAQ.	4,50
14	CUADERNOS	UNIVERSITARIO -100 HOJAS	3	3,00
15	CINTA ADHESIVA	APLI STANDARD 33 M. X 19 MM	5	2,50
16	CLIPS	Clip Alex Metalico	1 CAJA	0,50
17	PAPELÓGRAFOS	PLIEGO	5	2,50
TOTAL				129,50
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo				

CUADRO 17

EQUIPOS

CANTIDAD	ACCESORIOS	DETALLE	PRECIO
1	COMPUTADORA	EXTRATECH SUPREME CORE i 32,90 GHZ MEMORIA 4GB., DISCO DURO 500 GB, LECTOR DE MEMORIA OPTICAL DVD-RAM	800,00
1	IMPRESORA	MULTIFUNCION HP INKJET WIFI E-PRINT 23PPMN, 22PPMC-LCD 2.65 HP5525	80,00
2	PENDRIVE	KINGSTON- 2GB.	24,00
1	MINI LAPTOP	COMPUTADOR DELL AIO INTEL-N3530-4GB-500GB-LED19.5-W8	399,00
1	MODEM	DLINK	35,00
1	CAMARA	SONY -CYBER-SHOT 16,1 MEGAPIXELES	240,00
TOTAL			1578,00
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo			

CUADRO 18 MUEBLES

CANTIDAD	ACCESORIOS	DETALLE	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
4	SILLAS	STYLE, COLOR BRONCE 40CM. ANCHO 59CM. ALTURA 80 CM.	26,00	104,00
1	ESCRITORO	MODELO WENGUE, ALTO 78 CM. ANCHO 110 CM. CAJONES	105,00	105,00
1	ARCHIVADOR	4 CAJONES- ALTO 1,31 CM. ANCHO 47 CM FONDO 65 CM	153,00	153,00
TOTAL			284,00	362,00
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonard				

CUADRO 19 DEPRECIACIÓN

NOMBRES	VALORES	ANUAL DE VIDA	PORCENTAJE	DEPRECIACION MENSUAL	DEPRECIACION ANUAL
EQUIPO DE COMPUTO	1578,00	3	33,33%	525,95	43,83
MUEBLES Y ENCERES	362,00	10	10%	36,20	3,02
TOTAL				562,15	46,85
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo					

CUADRO 20 SERVICIOS BÁSICOS

LISTA	PAGO MENSUAL	PAGO ANUAL
Luz	10,00	120,00
Agua	5,00	60,00
INTERNET	35,00	420,00
TOTAL	50,00	600,00
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo		

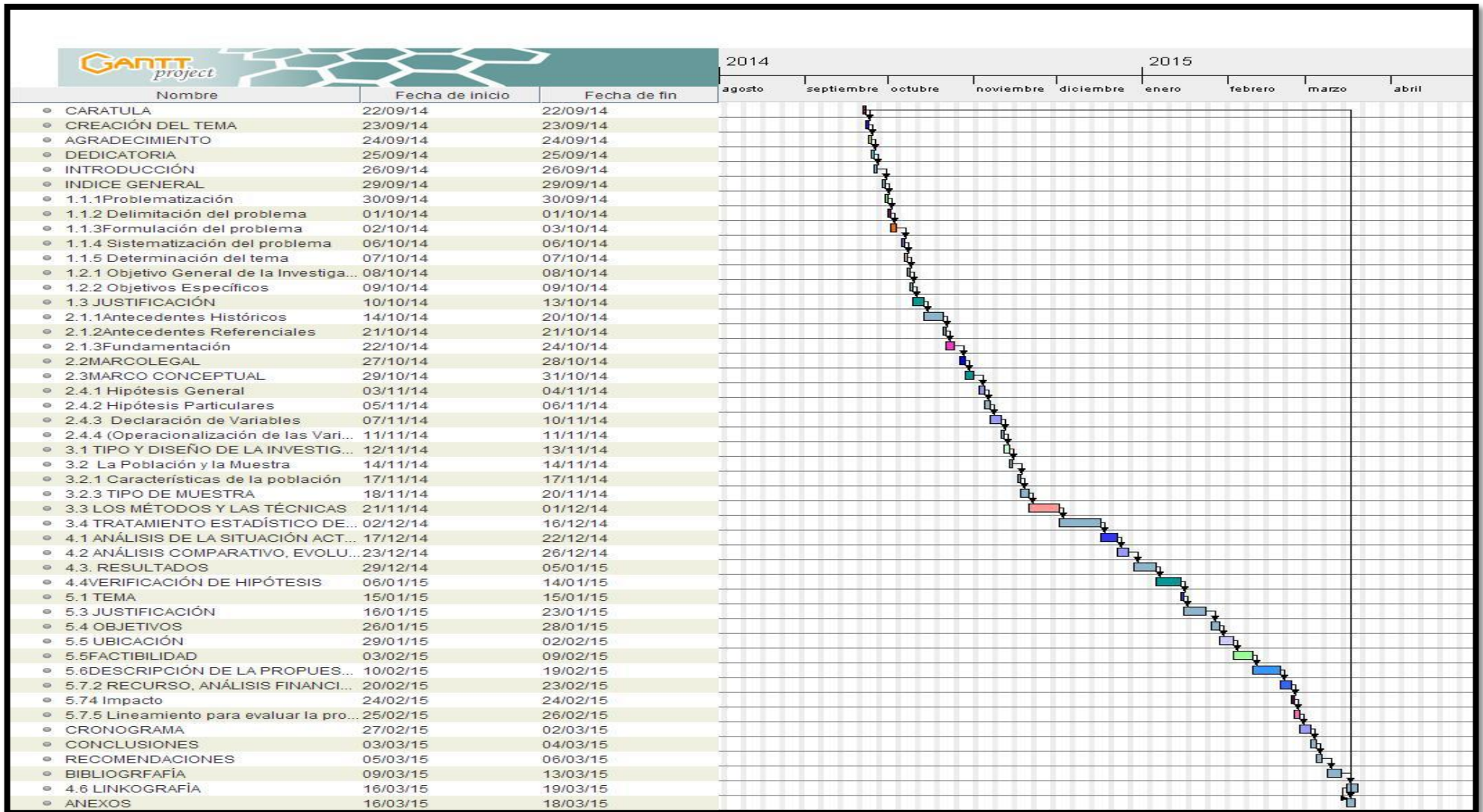
CUADRO 23 SUELDOS

CANTIDAD	NOMINA	SUELDO UNITARIO	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL
2	ADMINISTRADOR	354,00	708,00	8496,00
1	RECEPCIONISTA	354,00	354,00	4248,00
1	AGENTE DE SEGURIDAD	354,00	354,00	4248,00
TOTAL			1416,00	16992,00

CUADRO 21 BENEFICIOS DE LEY

N.	NOMINA DE CARGOS	DÉCIMO TERCERO	DÉCIMO CUARTO	VACACIONES	IESS 9,45%	TOTAL
2	ADMINISTRADOR	708,00	354,00	29,50	66,91	1158,41
1	RECEPCIONISTA	354,00	354,00	14,75	33,45	756,20
1	AGENTE DE SEGURIDAD	354,00	354,00	14,75	33,45	756,20
TOTAL		1416,00	1062,00	59,00	133,81	2670,81
Autores: AYALA Emilio y VILLAFUERTE Leonardo						

5.7.3 GRÁFICO 10 Cronograma



5.74 Impacto

- Afluencia de turistas
- Desarrollo económico
- Conocimiento de nuevos destinos turísticos

5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta

Inicio de La Creación del Centro de Información Turística para el Desarrollo de Yaguachi.

CONCLUSIONES

Concluido este proyecto de desarrollo de la creación de un centro turístico i-Tur, a través del estudio de campo consideramos los siguientes puntos:

- Que la ciudad de Yaguachi tiene variedad de recursos naturales, culturales e infraestructura y que es un gran potencial turístico.
- La investigación que se ejecuto en el cantón Yaguachi, se definió que la propuesta de un Centro de Información Turística i-Tur, con llevaría a una mejor difusión de los lugares turísticos a otras provincias.
- Además de realzar los recursos naturales de la localidad Yaguacheña se promocionan los productos, artesanía, gastronomía y lugares que complementan la oferta recreacional en cuanto al turismo se refiere.
- Debido que no existe un Centro de Información Turística i-Tur en el cantón Yaguachi no permite que sea reconocido todo el potencial turístico que posee el cantón.
- El objetivo de implementar este proyecto en el cantón Yaguachi, encaminara a otros proyectos turísticos de mejoramiento y al desarrollo de eventos programados que realizaran en el cantón.
- La ciudadanía apoya la realización de este proyecto; ya que contribuirá a mejorar la calidad de vida en el cantón, esto queda demostrado en el estudio de mercado.
- La planta turística se muestra muy positiva ante la creación de este proyecto ya que se recibirá información necesaria para promocionar los diferentes atractivos turísticos.

RECOMENDACIONES


- Acondicionar un Centro de Información Turística i-Tur en el cantón que provea el conocimiento de las actividades que se pueden realizar y los atractivos que se pueden ofrecer a los turistas.
- Implementar señalización turística en el cantón Yaguachi para mejorar el sentido de orientación en sus visitantes.
- Promover eventos diversificados y promocionar otros atractivos.
- Se debe elaborar un manual de procedimiento y funciones para cada área, con el fin de que cada uno del personal de dichos departamento sepa cual son sus responsabilidades y deberes que deben de cumplir.
- Se debe capacitar al personal del Centro de Información Turística i-Tur sin excepción, sobre temas que traten de turismo y como tratar a los turistas para que todas las organizaciones se beneficien en tener colaboradores eficientes y con buenos perfiles profesionales.
- Deberá realizar evaluaciones periódicas y constantes a fin de monitorear la aplicación de los manuales, procedimientos y políticas sugeridas. Conociendo de este modo la seriedad del proceso eficiente que requiere tomar en el Centro de Información Turística i-Tur.
- La población que interviene en nuestro proyecto está dispuesta a colaborar en la implementación del Centro de Información Turística i-Tur, a una eficaz capacitación y un seguimiento después de la aplicación y así tener éxito en el proyecto que realizara en el cantón Yaguachi.

4.5 BIBLIOGRAFÍA

- ✚ ALVAREZ, C. (s.f.). *Metodología de la Investigación Científica*.
- ✚ AMEIGEIRAS, C. (2012). *Ventas de Servicios Turísticos*. Madrid: Síntesis.
- ✚ BIGNÉ, E. (2008). *Marketing Turístico: Análisis y Estrategias de Desarrollo*.
- ✚ BOULLÓN, R. (1999). *Planificación del Espacio Turístico: Actividades turísticas recreativas*. México.
- ✚ BURGOS, F. (s.f.). *Manual Técnicas para Calidad de los Bienes y Servicios en la Industria y el Comercio*.
- ✚ CHAVEZ DE LA PEÑA, J. (2011). *Ecoturismo TAP*. México: Trillas.
- ✚ CROSBY, A. y. (2008). *Desarrollo y Gestión del Turismo en Áreas Rurales-Naturales*.
- ✚ ESTEVE, R. (2010). *Estructura de Mercados Turísticos*.
- ✚ GOELDNER, C. &. (2011). *Turismo: Planiación, Administración y Perspectivas*. México: Limusa.
- ✚ INEN, C. (10 de 12 de 2008). *www.inen.gob.ec*. Recuperado el 09 de 04 de 2013, de <http://www.inen.gob.ec/images/pdf/nte/2442.pdf>
- ✚ INEN, G. E. (16 de 12 de 2008). *www.inen.gob.ec*. Recuperado el 09 de 04 de 2013, de <http://www.inen.gob.ec/images/pdf/nte/2461.pdf>
- ✚ INEN, P. (09 de 12 de 2008). *www.inen.gob.ec*. Recuperado el 9 de 04 de 2013, de <http://www.inen.gob.ec/images/pdf/nte/2435.pdf>
- ✚ INEN, R. P. (10 de 12 de 2008). *www.inen.gob.ec*. Recuperado el 9 de 04 de 2013, de <http://www.inen.gob.ec/images/pdf/nte/2446.pdf>
- ✚ Ley de Turismo (vigente), R. o.-9. (2002). *Turismo*.
- ✚ MONTANER, J. (2012). *Mercado Turístic*.
- ✚ NEVAREZ, J. (2006). *Fundamento y Realidades del Turismo*.
- ✚ NOBOA BEJARANO, G. (s.f.). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS (Decreto No. 3400)*.
- ✚ OMT. (s.f.). *ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO*.
- ✚ QUINTERO, C. (s.f.). *Derecho Constitucional*.
- ✚ Raya, J. M. (2011). *Turismo, Hotelería y Restaurante*. Barcelona- España: Lexus .

- ✚ Reglamento. (s.f.). REGLAMENTO GENERAL DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS.
- ✚ RODRIGUEZ, D. (2010). *Plan de Desarrollo Sustentable*.
- ✚ ROJAS, R. (2010). *El proceso de la investigación Científica*.
- ✚ RUIZ, E. y. (2002). *Desarrollo y Sostenibilidad Social*.
- ✚ RUIZ, E. y. (2009). *Turismo Comunitario en Ecuador Desarrollo y Sostenibilidad*.
- ✚ SANDOVAL, E. (2010). *Ecoturismo: Operación Técnica y Gestión Ambiental*. México: Trillas.TURISMO. (s.f.). NEGOCIO TURÍSTICO PRODUCTIVO. Turísticas. (2002). (DECRETO No. 3400).
- ✚ VELÁSQUEZ, M. (2012). *Departamento de Planificación del GAD Municipal de San Jacinto de Yaguachi*.
- ✚ VIGO, M. (1989). *Dirigentes de Campamentos Organizados*. Buenos Aires: stadium.
- ✚ WEARING, S. J. (2010). *Ecoturismo: Impacto, Tendencias y Posibilidades*. España: Síntesis.

4.6 LINKOGRAFIA

 <http://www.senplades.gob.ec>

 <http://www.eumed.net/rev/turydes/05/gpgr.htm>

 <http://www.infonomics.net>

 <http://www.monografias.com> › Turismo

 <http://www.wdl.org>

 <http://www.eumed.net>

 <http://www.inec.gov.ec>

 <http://www.wikilearning.com>

 <http://www.turismo.gob.ec/>


 <http://www.turismo.gob.ec>

 <http://www.wikipedia.com>

 <http://www.cultura-detalle.es>

 <http://www.vivecuador.com//Plandetur2020/index2.htm>

 <http://www.unwto.org>

 <http://app.sni.gob.ec/sniink/sni/%23recycle/PDyOTs%202014/0960001700001/PDyO>

4.5 ANEXOS:

Anexo 1- MATRIZ:

TEMA: Análisis del centro de información turística y su impacto en el desarrollo social, económico y cultural en el cantón yaguachi.

TEMA				ANÁLISIS DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI		
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA				¿EN QUÉ MEDIDA EL CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO CONTRIBUYE EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI?		
SISTEMATIZACIÓN	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
1. ¿En qué medida los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón?	Evaluar en qué medida los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón	Los GAD contribuye al desarrollo turístico del cantón	Los GAD	Desarrollo Turístico	Los GAD desempeña un papel fundamental en el desarrollo turístico del cantón	Se recomienda que los GAD ayuden a financiar de alguna forma las iniciativas por ejecutar
2. ¿Cómo la comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico?	Determinar cómo la comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico	La comunidad, influye en el posicionamiento del cantón como destino turístico	La comunidad	Posicionamiento	La comunidad incentiva a la participación y posicionamiento del cantón como destino turístico	La participación de la comunidad en la actividad turística incide en el nivel de destino turístico
3. ¿De qué manera una estructura organizacional contribuirá a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística?	Identificar las estructuras organizacionales que contribuirá a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística	Las estructuras organizacionales contribuyen a la eficacia y eficiencia en el centro de información turística	Estructura Organizacional	Eficacia y eficiencia	La Estructura organizacional es la base principal para obtener la eficacia y eficiencia en el centro de información turística	Se recomienda que una estructura organizacional permitirá evaluar el desarrollo de esta actividad con eficacia y eficiencia
4. ¿De qué manera se captará la demanda de turistas a nivel nacional e internacional del centro de información turística?	Analizar de qué manera se capta la demanda de turistas a nivel nacional e internacional del centro de información turística	La demanda de turistas capta a nivel nacional e internacional del centro de información turística	Demanda de turistas	Nivel nacional e internacional	La demanda de turistas capta promoción a nivel nacional e internacional del centro de información turística	Se recomienda realizar promociones así captar a los turistas a nivel nacional e internacional del centro de información turística

Fuente: Investigación de mercado



ANEXO 2:

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

INSTRUCCIÓN: SOLICITO SE DIGNE EN CONTESTAR EL SIGUIENTE CUESTIONARIO, CON EL OBJETIVO DE CREAR UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

TEMA: ANÁLISIS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONOMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI

MARQUE CON UNA X LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE APROPIADA.ES IMPORTANTE QUE LA INFORMACION SUMINISTRADA SEA CIERTA Y VERDADERA

1. ¿Cree usted que la falta de conocimiento de Información Turística está afectando al Desarrollo del Cantón Yaguachi?

Si afecta

No afecta

No me interesa

2. ¿Piensa usted que la Información de Productos Turísticos es un pilar fundamental para el Desarrollo Turístico de Yaguachi?

Si es importante

No es importante

No tiene nada que ver

3. ¿Está de acuerdo con la Creación de un Centro de Información Turístico para un Desarrollo Socioeconómico de Yaguachi?

Si está de acuerdo

No está de acuerdo

No afecta en nada

4. ¿Cree usted que un Plan Estratégico de promoción de Destinos Turísticos podrá mejorar el incremento de turistas y al desarrollo de estos?

Si

No

5. ¿Cree usted que con una Buena Organización se podrá lograr la eficacia y eficiencia en el Centro de Información Turística?

Si lograría

No lograría

6. ¿Qué cree usted que contribuirá al Cantón Yaguachi para tener un mayor Desarrollo del Turismo tanto Nacional como Extranjero?

Un Buen Plan de Marketing

Cultura Turística

Bajos Precios



ANEXO 3 :

Universidad Estatal de Milagro

UNIDAD ACADEMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES

CARRERA DE LICENCIATURA EN TURISMO

ENTREVISTA

Tema: ANÁLISIS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIAL, ECONOMICO Y CULTURAL EN EL CANTÓN YAGUACHI

INSTRUCCIÓN: SOLICITO SE DIGNE EN CONTESTAR EL SIGUIENTE CUESTIONARIO, CON EL OBJETIVO DE CREAR UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA.

Nombre:

Título:

Cargo:

Institución:

1) ¿ Considera usted que sea necesario la opinión de los pobladores para la creación de un Centro de Información turística

.....
.....
.....
.....

2) Según su opinión, Considera usted importante brindar información a los visitantes o turistas de los lugares turísticos del sector?

.....
.....

.....
.....

3) ¿Cree usted que existe desinterés por parte de las autoridades en el ámbito turístico?

.....
.....
.....
.....

4) ¿De qué manera, el Cantón Yaguachi se beneficiaría al implementarse una Microempresa Agroturística de Camping?

.....
.....
.....
.....

5) ¿Cree usted, que el Centro de información turística debería contar con personal capacitado?

.....
.....
.....
.....

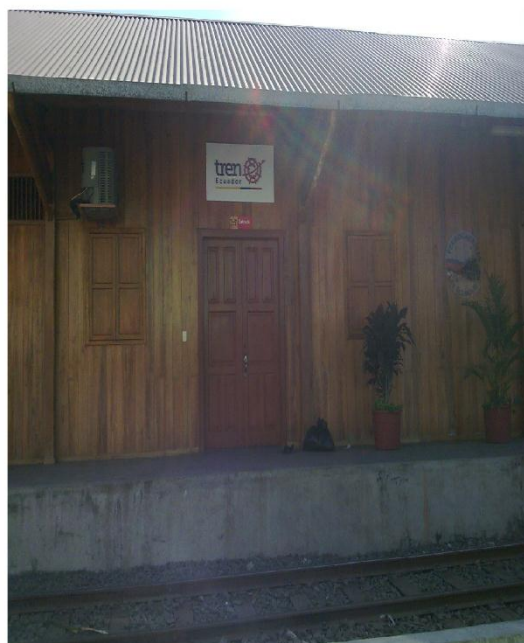
6) ¿Cree usted que la promoción turística es importante para que un lugar se dé a conocer?

.....
.....
.....
.....

ANEXO 4 :



Estructura donde se instalará el Itur



Entrevista a los pobladores del Cantón Yaguachi



**IGLESIA
SAN JACINTO DE YAGUACHI**

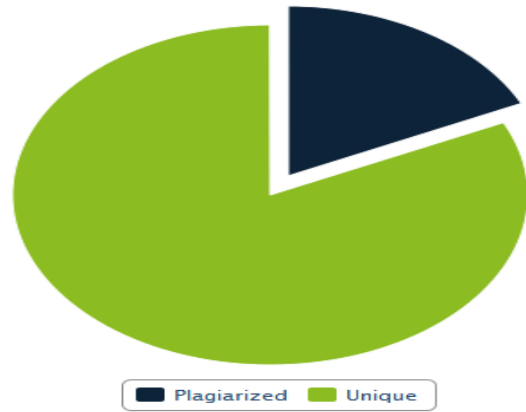


PARQUE CENTRAL DE YAGUACHI

ANEXOS 5.

CAPITULO I

PlagiarismCheckerX Summary Report



Date	sdbado, marzo 28, 2015
Words	30 Plagiarized Words / Total 170 Words
Sources	More than 7 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected – Your Document needs Optional Improvement.

CAPITULO II

Plagiarism Checker X Originality Report

This report is generated by the Unregistered PlagiarismCheckerX Demo version!



Plagiarism Quantity: 46% Duplicate

Date	sdbado, marzo 28, 2015
Words	74 Plagiarized Words / Total 160 Words
Sources	More than 7 Sources Identified.
Remarks	High Plagiarism Detected - Your Document needs Critical Improvement.

Sources found:

Click on the highlighted sentence to see sources

[View all sources](#)

CAPITULO III

Please Note: If report is not showing properly then save it and view it in other browsers. Recommended (Chrome, Firefox).

Plagiarism Checker X Originality Report

This report is generated by the Unregistered PlagiarismCheckerX Demo version!



Plagiarism Quantity: 19% Duplicate

Date	sábado, marzo 28, 2015
Words	26 Plagiarized Words / Total 139 Words
Sources	More than 8 Sources Identified.
Remarks	Low Plagiarism Detected - Your Document needs Optional Improvement.

Sources found:

Click on the highlighted sentence to see sources

[View all sources](#)

CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO 3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL. En el presente estudio se ha utilizado una metodología adecuada, la misma que

CAPITULO IV



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 48%

Date: sábado, marzo 28, 2015

Statistics: 73 words Plagiarized / 151 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected -- Your Document needs Critical Improvement.

CAPITULO IV



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 50%



Date: sábado, marzo 28, 2015

Statistics: 72 words Plagiarized / 144 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected -- Your Document needs Critical Improvement.

¶