



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO**

**LICENCIADO(A) EN TURISMO, MENCIÓN HOTELERA**

**TÍTULO DEL PROYECTO**

**Análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de  
contribución al desarrollo social y económico del cantón Salinas durante  
el periodo 2014**

**Autor(a): Santos Castro Gloria Alexandra**

**Milagro - 2015**

**ECUADOR**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor de proyecto de investigación, nombrado por el consejo directivo de la Facultad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO**

Que he analizado el proyecto de grado con el Título “**ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS HOTELERAS PARA MEDIR EL NIVEL DE CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DEL CANTON SALINAS DURANTE EL PERIODO 2014**” presentando como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el Título de Licenciada en Turismo con mención en Hotelería. El problema de investigación se refiere: “¿Cómo afecta la falta de control de las operaciones turísticas hoteleras para la contribución del desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas - San Lorenzo y Chipipe?”

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por el autor.

.....  
**Alexandra Santos Castro**

**C.I 1206297465**

**Tutor**

.....  
**Master. Dalva Icaza Rivera**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad Académica de Ciencia Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi 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, Abril del 2015

.....  
**Alexandra Santos Castro**  
**CI: 1206297465**

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciada 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 trabajo a mi Dios porque es mi creador y me dio las fuerzas necesaria para poder realizar este trabajo, a mis queridos padres que han sido el pilar fundamental en toda mi etapa estudiantil.

A mi tutora Master Dalva Icaza. R por su ayuda durante la realización de este proyecto.

**Alexandra Santos Castro**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones y oportunidades que me ha brindado en mi vida, a mi familia en especial a mis padres que con sus esfuerzos hoy soy una profesional, a mis profesores Ing Dolores Mieleles, Ing Carlos Sánchez, Master Dalva Icaza, a mis jefes de trabajo Sr. Wellintong Solórzano, Ing Viena Acosta Ing Sandra Freire, a mis amigos que me ayudaron en la culminación de este proyecto.

**Alexandra Santos Castro**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

ING

**Fabricio Guevara Viejo, MAE**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue **ANALISIS DE LAS OPERCAIONES TURISTICA HOTELERA PARA MEDIR EL NIVEL DE CONTRIBUCION AL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DEL CANTON SALINAS DURANTE EL PERIODO 2014** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administrativa y Comerciales.

Milagro, Abril del 2015

.....  
Alexandra Santos Castro

CI: 1206297465

## INDICE GENERAL

<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>1</b>
<b>EL PROBLEMA</b> .....	<b>1</b>
1 . 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1. 1. 1 PROBLEMATIZACIÓN .....	1
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.....	3
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
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>5</b>
<b>MARCO REFERENCIAL</b> .....	<b>5</b>
2.1. MARCO TEÓRICO .....	5
2.1.1 Antecedentes Históricos .....	5
RESEÑA HISTORICA DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL. ....	5
Orígenes de la Hotelería y principales establecimientos hoteleros. ....	6
EDAD MEDIA .....	7
DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA .....	8
LAS OPERACIONES EN EL SERVICIO TURÍSTICO. ....	10
La gestión de la producción y de las operaciones. ....	10
Característica de Servicio. ....	11
Intangibilidad.....	11
El cliente interviene en la prestación de servicio. ....	12
No puede ser almacenado .....	12
La estacionalidad de la demanda es una característica específica del sector turístico. ....	12
La productividad en la prestación de servicios turísticos.....	12
Planificación de las operaciones en el turismo.....	13
El proceso productivo en el servicio turístico. ....	14
EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EL DESARROLLO.....	15
La mejora de la tecnología.....	15
El crecimiento de la oferta hotelera y la globalización. ....	15
LA HOTELERIA EN EL ECUADOR.....	16



LA HOTELERIA INFORMAL GANA ESPACIO .....	18
Hoteleros.....	19
Municipio asumió competencias en 2001 .....	20
Detalles .....	20
PRINCIPALES INDICADORES DE TURISMO EN EL ECUADOR (Noviembre 2014).....	21
Panorama Mundial.....	22
Llegadas de extranjeros al Ecuador .....	23
Llegada Mensuales .....	23
LLEGADAS DE EXTRANJERO AL ECUADOR .....	23
LLEGADAS POR JEFATURA DE MIGRACIÓN .....	24
Principales Mercados Turísticos del Ecuador .....	24
Balanza turística (anual) .....	25
EJE ECONÓMICO DE SALINAS .....	26
PUNTOS DE INTERES.....	26
Santa Rosa .....	27
Chipipe y San Lorenzo .....	28
Chocolatera: Área Militar .....	28
CIFRAS TURISTICAS .....	29
2.1.2 Antecedentes Referenciales .....	30
FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR.....	35
La inversión turística en Ecuador se fortalece.....	36
EL SECTOR HOTELERO EN ECUADOR OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO .....	38
El crecimiento del sector hotelero en Ecuador .....	38
Financiamiento para proyectos innovadores .....	38
Crear experiencias: el rostro de un buen servicio.....	39
¿A nivel mundial qué es lo que se proyecta en el sector hotelero? .....	39
¿Cuáles son las tendencias hoteleras a nivel mundial?.....	39
¿En el caso de Ecuador que ha sucedido en el sector hotelero? .....	39
¿Qué deben hacer los hoteles en un futuro? .....	40
¿Cómo los hoteles deben llamar la atención de los turistas?.....	40
2.1.3 Fundamentación .....	40
REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS.....	40
2.2 MARCO LEGAL .....	48
NORMATIVA CONSTITUCIONAL.....	48
NORMATIVA LEGAL.....	49

NORMATIVA RELAMENTARIA .....	55
2.2 MARCO CONCEPTUAL .....	60
2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	62
2.3.1 Hipótesis general .....	62
2.3.2 Hipótesis particulares. ....	62
2.3.3 Declaración de variables.....	62
2.4.4 Operacionalización de las variables .....	62
<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>68</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>68</b>
3. 1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL .	68
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	68
3.2.1 Características de la población .....	68
3.2.2 Delimitación de la población .....	68
3.2.3 Tipo de muestra .....	68
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	68
3.2.5 Proceso de selección.....	69
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS .....	69
3.3.1 Métodos teóricos .....	69
3.3.2 Técnicas e instrumentos.....	70
3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN .....	70
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>71</b>
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>71</b>
4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....	71
4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS .....	72
4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE ENTREVISTAS.....	84
4.3 RESULTADOS .....	85
4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	86
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>88</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>88</b>
5.1 TEMA.....	88
5.2 JUSTIFICACIÓN.....	88
5.3 FUNDAMENTACIÓN .....	88
Mano dura contra la informalidad hotelera. ....	88
La industria hotelera se rebela contra los alojamientos informales.....	89
Lo que dicen los hoteleros .....	90

AHORA PERÚ PIDE ACCIONES PARA COMBATIR INFORMALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPEDAJE.....	91
5.4 OBJETIVOS.....	92
5.4.1 Objetivo General de la Propuesta.....	92
5.4.2 Objetivo Específico de la Propuesta.....	92
5.5 UBICACIÓN.....	92
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....	93
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	93
CAPITULO X.....	94
PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS.....	94
CRONOGRAMA DE TRABAJO.....	97
5.7.1 ACTIVIDADES.....	97
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>109</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>111</b>
<b>LINCOGRAFÍA.....</b>	<b>112</b>
ANEXOS.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
ANEXO N° 1.....	114
ANEXO N° 2.....	116
ANEXO N° 3.....	117
ANEXO N° 4.....	118
ANEXO N° 5.....	119

## INDICE DE CUADROS

<b>CUADRO 1:</b> Operacionalización de las variables .....	62
<b>CUADRO 2:</b> Operacionalización de las variables .....	63
<b>CUADRO 3:</b> Operacionalización de las variables .....	63
<b>CUADRO 4:</b> Operacionalización de las variables .....	64
<b>CUADRO 5:</b> Operacionalización de las variables .....	65
<b>CUADRO 6:</b> Operacionalización de las variables .....	65
<b>CUADRO 7:</b> Operacionalización de las variables .....	66
<b>CUADRO 8:</b> ¿Cree Ud. que la informalidad del hospedaje afecta a su economía?.....	72
<b>CUADRO 9:</b> ¿Considera Ud. que las medidas que han tomado algunos empresarios hoteleros de dar el 5% o 10 % a los comisionistas por llevar clientes a su hotel sea lo correcto? .....	73
<b>CUADRO 10:</b> ¿Su hotel se ha visto afectado por los comisionistas? .....	74
<b>CUADRO 11:</b> ¿Considera Ud. que los edificios alquilen sus apartamentos como habitaciones de hotel? .....	75
<b>CUADRO 12:</b> ¿Cree Ud. que debe bajar el costo del hospedaje para que el cliente permanezca en su hotel? .....	76

<b>CUADRO 13:</b> ¿Cree Ud. que Salinas es considerado uno de los mejores balnearios del Ecuador? .....	77
<b>CUADRO 14:</b> ¿Qué tipo de cliente se hospedan en su Hotel? .....	78
<b>CUADRO 15:</b> ¿Considera Ud. que los organismo públicos deban intervenir para mitigar este descontrol de la informalidad? .....	79
<b>CUADRO 16:</b> ¿Cree Ud. que el personal del hotel debe tener capacitaciones continuas para brindar un excelente servicio de calidad? .....	80
<b>CUADRO 17:</b> ¿El personal que labora en su hotel es estable o eventual? ....	81
<b>CUADRO 18:</b> ¿El personal que labora en su hotel es estable o eventual? ....	84
<b>CUADRO 19:</b> Cronograma de trabajo .....	96
<b>CUADRO 20:</b> Catastro turístico .....	97

## INDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA 1:</b> Taberna.....	6
<b>FIGURA 2:</b> Monasterio .....	7
<b>FIGURA 3:</b> Habitación Hotel de Cuenca .....	18
<b>FIGURA 4:</b> Cifras claves .....	21
<b>FIGURA 5:</b> Panorama Mundial .....	22
<b>FIGURA 6:</b> Llegadas mensuales .....	23
<b>FIGURA 7:</b> Llegada de extranjero al Ecuador .....	23
<b>FIGURA 8:</b> Llegada por jefatura d migración .....	24
<b>FIGURA 9:</b> Principales Mercados Turísticos del Ecuador .....	25
<b>FIGURA 10:</b> Balanza turística (anual).....	25
<b>FIGURA 11:</b> Mapa turístico de Salinas .....	26
<b>FIGURA 12:</b> Hotel Quito .....	36
<b>FIGURA 13:</b> Hotel .....	87

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1:</b>	¿Cree Ud. que la informalidad del hospedaje afecta a su economía?.....	72
<b>GRÁFICO 2:</b>	¿Considera Ud. que las medidas que han tomado algunos empresarios hoteleros de dar el 5% o 10 % al comisionista por llevar clientes a su hotel sea lo correcto? .....	73
<b>GRÁFICO 3:</b>	¿Su hotel se ha visto afectado por los comisionistas? .....	74
<b>GRÁFICO 4:</b>	¿Considera Ud. que los edificios alquilen sus departamentos como habitaciones de hotel? .....	75
<b>GRÁFICO 5:</b>	¿Cree Ud. que debe bajar el costo del hospedaje para que el cliente permanezca en su hotel? .....	76
<b>GRÁFICO 6:</b>	¿Cree Ud. que Salinas es considerado uno de los mejores balnearios del Ecuador?.....	77
<b>GRÁFICO 7:</b>	¿Qué tipo de cliente se hospedan en su Hotel? .....	78
<b>GRÁFICO 8:</b>	¿Considera Ud. que los organismo públicos deban intervenir para mitigar este descontrol de la informalidad? .....	79
<b>GRÁFICO 9:</b>	¿Cree Ud. que el personal del hotel debe tener capacitaciones continuas para brindar un excelente servicio de calidad? .....	80
<b>GRÁFICO 10:</b>	¿El personal que labora en su hotel es estable o eventual? .....	81

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar la incidencia de la hotelería informal en el sector turístico de la ciudad de Salinas, por medio del análisis cuantitativo y cualitativo de datos, con el fin de establecer la relación de esta actividad con la competitividad del servicio turístico ofrecido por la ciudad. La hotelería informal la constituyen aquellas personas naturales o jurídicas, que bajo la modalidad de un contrato de hospedaje arriendan o subarriendan por períodos inferiores a treinta días. Actualmente los hoteleros se ven amenazados por la aparición de la hotelería informal. Pero la informalidad no es exclusiva del eslabón alojamiento, el sector informal está presente en distintos eslabones de la cadena turística. Haciendo un análisis de los principales problemas del turismo en la ciudad de Salinas la hotelería informal tiene poca incidencia en la baja competitividad del turismo en la ciudad. La baja competitividad está ligada a: problemas de calidad y servicio, la escasa promoción y mercadeo y los problemas de infraestructura, y por último, las fallas en la gestión pública.

Palabras Claves: Hotelería, Informalidad.



## **ABSTRACT**

The objective of this investigation is to determine the incidence of the informal hotel business in the tourist sector of the city of Salinas, by means of the quantitative analysis and qualitative of data, with the purpose of to establish the relation of this activity with the competitiveness of the tourist service offered by the city. The informal hotel business constitutes those natural or legal people, who under the modality of a lodging contract rent or sublease per periods inferiors to thirty days. At the moment the hotelkeepers are themselves threatened by the appearance of the informal hotel business. But the informality is not exclusive of the link lodging, the informal sector is present in different links from the tourist chain. Making an analysis of the main problems of the tourism in Salinas the informal hotel business has little incidence in the low competitiveness of the tourism in the city. The low competitiveness is ligature a: problems of quality and service, the little promotion and trade and the infrastructure problems, and finally, the faults in the public management.

Keyworld: Hotel business, Informality.

## INTRODUCCIÓN

El cantón salinas es considerado como uno de los destinos turísticos más importante del país, cuenta con una gama de servicio que ofrece al turista muchas actividades que podría realizar.

El sector hotelero cuenta con una infraestructura de calidad, muchas personas entre ellos compañías y empresarios hoteleros vienen a invertir a esta ciudad ya que ven un desarrollo económico que se expande cada vez más.

Cada temporada en la ciudad de salinas es un indicador que un problema se presenta.

La informalidad hotelera, un fenómeno que está afectando a la ciudad ya que se desarrollan numerosos problemas, entre ellos está la competencia desleal entre hoteles, condominios y casas renteras.

Salinas actualmente recibe miles de turista por lo que se propaga la informalidad, no existe una regulación de precios y el sector Publio no mitiga estos problemas que de manera directa o indirecta afecta a la imagen de la ciudad.

Este proyecto estaba fundamentado en análisis e investigaciones que se han efectuado durante este lapso de tiempo, y que dará una solución a este problema.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1 . 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1. 1. 1 PROBLEMATIZACIÓN**

El turismo es un sector económico de mucha importancia, que está formado por un conjunto de empresas interrelacionadas al servicio de las personas que viajan de un lugar a otro. Miles de personas se desplazan cada año a diferentes partes del mundo por diversas razones, sea por salud, negocio, entretenimiento etc. Por tal motivo el impacto que recibe cada ciudad es de gran complejidad, y su desarrollo social y económico se verá reflejado en el mejoramiento de la calidad de vida de sus residentes locales.

En muchas ocasiones Los beneficios del turismo no se distribuye equitativamente, lo que resulta ser beneficioso para un sector puede perjudicar a otro sector de la misma localidad. Para el sector hotelero el turismo es de gran beneficio por la cantidad de huéspedes que reciben. Para los residentes no, porque son víctimas de la masiva demanda de turista, lo que provoca contaminación, ruido y en muchas ocasiones cambio de la forma de vivir.

La actividad Hotelera se ha desarrollado con gran magnitud llegando a ser una de las industrias más grande del mundo.

En Ecuador esta actividad constituye un gran sector económico de mucha importancia porque genera fuentes de trabajo, amplio desarrollo regional, inversiones, generador de divisas.

Una de las desventajas de esta actividad es la estacionalidad debido a que se presentan diversos problemas en ciertas ciudades.

Tal es el caso de la ciudad de Salinas, considerado uno de los mejores balnearios del Ecuador.

Este balneario ofrece diversas formas de distracción y entretenimiento a sus visitantes los 365 días del año, cuenta con una excelente ubicación geográfica

que permite atraer a miles de turistas por las diferentes ofertas turísticas que se presentan en ciertas temporadas.

Salinas posee varias temporadas como son: Temporada de Fin de Año, sol y playa, Semana Santa, avistamiento de ballenas jorobadas y temporadas de sierra.

Durante estas temporadas la demanda de turista es muy alta permitiendo que muchos hoteles oferten diferentes promociones para la captación de clientes.

A pesar que el turismo abarca muchas actividades con grandes beneficios el sector hotelero se ve perjudicado por la presencia de los alquileres temporarios que se expanden sin ningún control.

Los empresarios hoteleros de los sectores de San Lorenzo Y Chipipe ven esta informalidad como algo negativo porque los propietarios de muchos edificios realizan esta actividad informal de hospedaje, ya que al ofrecer precios más bajos a los turistas ponen en riesgo la imagen del país y en juego la estabilidad del sector hotelero.

Existe otra irregularidad social en los sectores de San Lorenzo y Chipipe un gran número de comisionistas o llamados enganchadores son quienes convencen al turista en la misma puerta de los hoteles formales para ofrecerles un alquiler más económico tentando de esta manera al turista y que su elección sea por los departamentos. Son muchos los departamentos que no cuentan con las condiciones necesarias para ser alquiladas, sin embargo son escogidos por los clientes por su bajo precio generando de esta forma la baja ocupación en los hoteles que cuentan con todo los registros ante la ley.

Varios hoteles han optado por bajar sus precios ante esta competencia desleal que se está presentando en estas localidades y hoteles con excelentes categorías, tengan precios económicos permitiendo de esta manera que el número de recurso humano estable sea disminuido ya que al no tener más clientes tengan que liquidar a sus empleados y solo trabajar con un personal eventual.

La calidad del servicio hotelero debe ser de excelencia, cada día los hoteles deben contar con un personal altamente capacitado porque los clientes son cada vez más exigentes. Razón por el cual es un riesgo para un hotel que su

excelencia en su calidad disminuya, porque al trabajar con personas que sean contratadas por días, fines de semanas o cuando hay mayor demanda de turista no pueda satisfacer eficientemente las necesidades el cliente.

Por tal motivo las entidades responsables deben realizar un debido control a estas irregularidades de informalidad porque son las que tienen la facultad de aplicar multas respectivas con tal de mitigar el problema.

### **1. 1.2 Delimitación del problema**

**País.** Ecuador

**Provincia.** Santa Elena

**Cantón.** Salinas

**Sector.** Hotelero

**Campo.** Servicio- Comercial

**Objetivo.** Rentabilidad Hotelera

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo afecta la falta de control de las operaciones turísticas hoteleras para la contribución del desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas - San Lorenzo y Chipipe?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

1. ¿Cómo incide la informalidad de hospedaje al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo Y Chipipe?
2. ¿Cómo repercute la variación de precios a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe?
3. ¿Cómo ha influenciado el comisionista al turista en el alquiler del hospedaje informal?

### **1. 1.5 Determinación del tema**

Análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de contribución al desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas durante el periodo 2014.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación**

Realizar un análisis sobre las operaciones turísticas hoteleras para medir su contribución al desarrollo social y económico en el Cantón Salinas - San Lorenzo y Chipipe

### **1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación**

1. Analizar la incidencia informal de hospedaje al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo Y Chipipe?
2. ¿Determinar la variación de precios a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe?
3. ¿Analizar la influencia del comisionista al turista en el alquiler del hospedaje informal?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El Cantón salinas por mucho tiempo ha sido una elección de recreación por turistas nacionales y extranjeros.

Los empresarios hoteleros ven a Salinas como una ciudad que se encuentra en total desarrollo, sus inversiones han impactado de manera eficiente al desarrollo social y económico.

El problema social que se ha generado en Salinas es el descontrol de los alquileres informales que se presentan al llegar las diferentes temporadas o feriados. Por lo que los empresarios hoteleros ven en riesgo sus inversiones, porque la competencia desleal se sigue expandiendo sin ningún control.

Es por esta manera que se ha realizado el siguiente proyecto donde realizaremos un control y una evaluación a este problema social con la finalidad de mitigar el descontrol de la informalidad de hospedaje informal.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos**

##### **RESEÑA HISTORICA DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL.**

La hotelería ha tenido un amplio desarrollo con el pasar de los años así lo menciona:

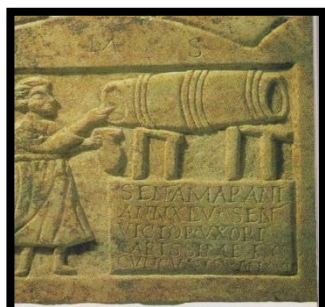
(Turismo, Hoteles y Restaurante, 2007)Entendemos por hotelería la oferta de servicios destinados a proporcionar alojamiento y alimentación. Es una prestación muy importante cuyos orígenes se remontan a los tiempos de la antigua Roma, cuando las tabernas y las posadas satisfacían las necesidades de los viajero. Sin embargo, la industria de la hotelería es hoy más diversa y compleja que la romana e incluso que la época de los empresarios que en el siglo XIX construyeron el Savoy, El Ritz y los grandes hoteles junto a las estaciones de ferrocarril. A pesar del crecimiento de las grandes redes internacionales, los típicos hoteles y restaurantes suelen ser todavía propiedad de empresas nacionales o regionales, o incluso son establecimientos independientes, que en muchos casos, forman asociaciones o consorcios para impulsar la venta de sus servicios. Para ello cuentan con agencias locales y regionales de información turística.

El crecimiento futuro de la industria de la hotelería dependerá de su capacidad para atraer el dinero de los consumidores frente a la competencia de los productos y servicios que ofrecen otras industrias.

## Orígenes de la Hotelería y principales establecimientos hoteleros.

Sus orígenes se han remotado al servicio de alimentos que ofrecían a los viajeros y cuyas tabernas tenían cama donde podían descansar, según la enciclopedia:

**Figura 1:** Taberna



**Fuente:** Turismo, Hotelería y Restaurante

(Turismo, Hoteles y Restaurante, 2007) Posaderos y taberneros han existido durante siglos; así en el código de Hammurabi (1800 a.c) ya se hace referencia a estos oficios. El tabernero griego ofrecía comida, bebida y, en ocasiones camas. la comida que se servía estaba compuesta básicamente por los típicos productos mediterráneos. Por razones de tipo práctico, la primitiva taberna estaba situada cerca de templos, de donde se traían los animales sacrificados para ser condimentados.

Los viajes de Odiseo como recoge Homero en la Odisea y la Iliada, también nos dan una idea de cómo era el alojamiento en aquellos días de la Antigüedad. En Roma existían varias clases de establecimiento. A lo largo de los caminos y dentro de las poblaciones había tabernas y posadas para satisfacer las necesidades de los viajeros y de la población local. Las posadas eran grandes mansiones. Sus propietarios no permitían que los huéspedes se alojasen a menos que llevasen una Carta de desahucio, que era un permiso de viaje que se daba a los funcionarios del Estado. Existían locales similares a lo largo de la Vía Apia y, al igual que las grandes posadas, los propietarios eran, a menudo, personas vinculadas al gobierno. En otro orden de cosas, podemos

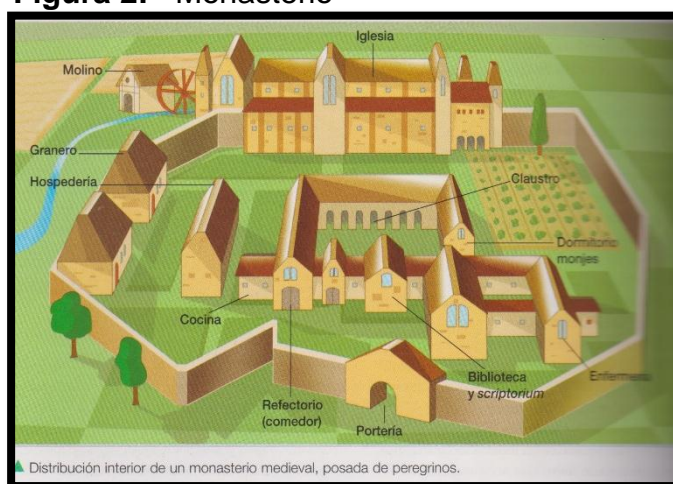


aventurarnos a afirmar que las reuniones durante la comida de los ejércitos espartanos u romanos fueron el antecedente del club privado.

La fonda romana se denominaba taberna, y la posada adjunta Caupona, las posadas, la caupona y los hospitium romanos ofrecían habitaciones y, a veces comida.

## EDAD MEDIA

**Figura 2:** Monasterio



**Fuente:** Turismo, Hotelaría y Restaurante

En la edad media los monasterios ya ofrecían un hospedaje a muchas personas de esta manera lo menciona:

(Turismo, Hoteles y Restaurante, 2007) Como es bien sabido, en tiempos medievales las iglesias adquirieron mucho poder, lo que también tuvo implicaciones en el ámbito Turístico. Así, los monasterios y otros edificios religiosos albergaban a los viajeros y aceptaban donaciones; además, las hospederías estaban gobernadas por órdenes religiosas y las casa de huéspedes también eran regentadas por algunas de estas órdenes. Muchas catedrales y monasterios daban la bienvenida a huéspedes; los viajeros ricos y los nobles se acomodaban en compañía de los jefes prelados, y no había tarifas por habitación. Tal vez no sea del todo exagerado afirmar que la iglesia fue la primera cadena hotelera.

## **DESARROLLO DE LA INDUSTRIA HOTELERA**

Entendemos que el turismo ha tenido una gran evolución a través del tiempo, por ende el sector hotelero ha tenido un amplio desarrollo donde ha generado que sea uno de los principales motor de ingresos de la industria del turismo así lo menciona:

(Turismo, Hoteles y Restaurante, 2007) En el siglo XXI, el turismo ha finalizado una etapa de asentamiento y aceptación, y hoy está considerado como un nuevo valor dentro de los deseos y las aspiraciones de millones de seres humanos, aunque muchos todavía no tengan el privilegio de haber sido turista. El hecho turístico que nació en la década de 1950 como un fenómeno de masas global es el punto de arranque de una nueva era, de un nuevo capítulo de la historia que nos obliga a abrir las puertas de nuestras casas, de nuestros países; en definitiva, nos hace abrir las puertas al futuro de una manera totalmente desconocida hasta estos momentos.

Durante medio siglo hemos construido una nueva industria, que ha sustituido las fábricas, donde se producían bienes y equipos para la denominada sociedad industria, por centros que ofrecen servicios y que forman parte de la nueva sociedad del siglo XXI, la sociedad del Ocio-Turismo.

Fabricas convertidas en alojamientos turísticos de distinta naturaleza; recintos que ofrecen comida y bebida para cualquier paladar o economía; lugares para en entretenimiento, llamados parques temáticos; espacios donde diseñan viajes que nos llevan a los lugares que hemos soñados; o medios de transporte que han hecho realidad que el ser humano vuele entre las nubes, acercándole allí donde solo unos cuantos tenían el privilegio de poder llegar.

En el siglo XXI el turismo ha finalizado una etapa de asentamiento y aceptación, y hoy está considerado como un nuevo valor dentro de los deseos y las aspiraciones de millones de seres humanos, aunque muchos todavía no tengan el privilegio de haber sido turistas.

En estas cinco décadas de Boom turísticos hemos tenido oportunidad de ver emerger destinos turísticos por todo el planeta creando y desarrollando empresas y empleo y, favoreciendo el desarrollo socioeconómico de regiones y localidades antaño muy deprimidas.

En este acontecer de la historia, da la impresión de que el paso al tercer milenio está caracterizado por cambios de enorme magnitud en todos los ámbitos. Si volvemos la vista atrás podemos asegurar que el viajero de principios del siglo pasado no ha tenido nada que ver con el de los años cincuenta o sesenta y que el turista actual tiene un perfil diferente a los de estas décadas.

Así mismo, la oferta en cualquiera de sus dimensiones o características tiene nuevas connotaciones que la hacen ser diferente, a pesar de que todavía siga presentándose más como parte del pasado que del futuro. También la intermediación turística empieza a sentir los cambios de esta nueva era y vender billetes aéreos o paquetes de viajes no es ya solo privilegio de determinadas empresas.

La demanda, es decir, el cliente se ha segmentado de tal manera que hoy podemos desarrollar ofertas múltiples, de características más diversas, con la seguridad de tener consumidores si somos capaces de diseñar el producto/servicio adecuado para satisfacer necesidades, expectativas o sueños de un determinado grupo de personas. El viaje se ha convertido en una necesidad vital para millones de ciudadanos que están deseando tener cualquier excusa para salir de su hábitat diario y trasladarse a cientos o miles de kilómetros para encontrarse con una realidad diferente.

En estos tiempos tampoco es necesario acudir a una agencia de viajes para viajar. Uno puede diseñar, comprar sus vacaciones, sin salir de su domicilio, a través del internet. Son tantos los cambios que se están produciendo en la actualidad que corremos el riesgo de quedarnos en el pasado, si no somos capaces de adentrarnos en el futuro.

El mundo del turismo, las empresas turísticas y sus actividades tienen que introducirse en una nueva etapa, en la que la calidad tiene que ser el objetivo prioritario y el respeto por el medio ambiente la guía para un desarrollo sostenible.

La época de cambios nos trae la incertidumbre, en las dos o tres últimas décadas o en el último lustro, el ritmo de innovación tecnológica, de los cambios culturales, de modas o de nuevos hábitos progresa en una sucesión

incontenible que nos impide acercarnos a esa realidad, porque de forma inmediata se convierte en obsoleta.

Esa incertidumbre manifiesta se percibe en la hotelería y sus directivos, pues las decisiones deben ser inmediatas, si pretenden dar respuesta a este mundo en continua evolución que exige ser diferentes de un día para otro.

Nos encontramos, en cada momento, con el reto de renovar no solo nuestras instalaciones o nuestros equipos y servicios, sino lo que es más difícil: nuestras mentes.

La hotelería se hace no más de veinte o treinta años permitía cambios programados. Así, una decoración, unos muebles o una forma de hacer las cosas se mantenían inamovibles a lo largo del tiempo. Hoy, sin embargo, no sabemos si lo que decimos, hacemos u ofertamos tendrá el mismo valor en los próximos meses; si nuestros clientes lo aceptaran la próxima temporada de la misma manera, con el mismo entusiasmo, o si el mundo de la innovación permanente, habrá marcado pautas que deberemos seguir inexorablemente.

### **LAS OPERACIONES EN EL SERVICIO TURÍSTICO.**

Las operaciones en el servicio turístico influyen de manera positiva al control de las empresas quienes ejercen la actividad turística, porque se lleva a cabo una serie de planificación, y control. Así nos menciona el libro:

#### **La gestión de la producción y de las operaciones.**

(Economía y Empresa, 2008) Estudiamos la empresa turística como un sistema, es decir, como un conjunto de elementos interrelacionados. También decimos que la empresa es un sistema abierto, que mantiene relaciones de intercambio con su entorno, que recibe una serie de entradas (materia prima, personal, conocimientos etc) que, mediante un proceso de transformación que les añade valor, las convierte en salidas (productos y servicios).

La administración de operaciones se refiere al diseño, operación y control del proceso de transformación, que convierte los recursos tales como la materia prima y la mano de obra en productos y servicios terminados. El proceso de prestación de servicios se descompone a su vez en subprocesos que abarcan

todas las unidades organizativas, desde el departamento comercial, que produce información de ventas o publicaciones publicitarias, hasta el departamento de limpieza, que ofrece higiene y confort en las habitaciones de un hotel. Todos estos procesos están interrelacionados por lo que cualquier alteración en uno de ellos afectara a los demás.

### **Producción de servicios.**

(Economía y Empresa, 2008) Tradicionalmente, el análisis de procesos se limitaba al estudio de las empresas de fabricación, por lo que se hablaba de gestión de la producción. Con el auge de las empresas de servicios y la aplicación a estas de las técnicas de administración se les dio calificativo más amplio de gestión de operaciones que incluye la producción de bienes y servicios.

Algunos autores han utilizado el concepto de Servucción (Servicio + Producción) haciendo referencia a la producción de bienes tangibles aplicada a los servicios. Pero tenemos que ser conscientes de que la administración de operaciones de una empresa de servicios, como puede ser la turística, va a estar condicionada por algunas características fundamentales de los servicios.

### **Característica de Servicio.**

Algunas empresas turísticas junto a las empresas fabricantes de bienes tienen particularidades que determinan una administración de operaciones cuya influencia es la siguiente:

**Intangibilidad.-** El servicio que prestan las empresas turísticas no se puede tocar, oler, probar ni ser visto físicamente, al menos hasta el momento de su consumo. Aunque en el sector turístico podamos encontrar servicios con un fuerte componente en producto, como es el caso de un restaurante, hay que pensar que no solo acudimos a un restaurante por la calidad de la comida que ofrece, sino por la atención que nos prestan.

En el sector turístico es tan importante, o más, el proceso de prestación del servicio (el cómo) que los resultados del mismo (el qué).

Una compañía aérea puede transportar personas de un punto a otro lado del planeta (el qué), pero probablemente un cliente no volverá a viajar con ellos si tiene dificultades en la facturación del equipaje, si el personal de vuelo es

desagradable, si los asientos son pequeños e incómodos, si la comida es repugnante etc.

### **El cliente interviene en la prestación de servicio.**

En muchas ocasiones es imposible separar producción y consumo y el cliente está implicado en el proceso que supone un servicio. El consumo se suele producir al mismo tiempo que se realiza el servicio. Un vuelo aéreo se produce al mismo tiempo el cliente lo disfruta o lo sufre, lo mismo ocurre con el alojamiento de un hotel o la degustación de un buen plato de un restaurante.

### **No puede ser almacenado.**

Los servicios, debido a su intangibilidad, no pueden almacenarse, ni por el productor del servicio, ni por el cliente. La no prestación en el momento en que está disponible supone la pérdida de capacidad del servicio.

Una plaza de avión vacío no puede acumular para otra ocasión en la que haya exceso de demanda, igualmente ocurre con las habitaciones de un hotel o las mesas vacías de un restaurante en una noche de tormenta.

### **La estacionalidad de la demanda es una característica específica del sector turístico.**

La mayoría de las personas quieren disfrutar de su tiempo de ocio en épocas muy concretas del año en las que la demanda es muy fuerte (temporada alta), mientras que en otras épocas la oferta es excesiva (temporada baja) lo que origina capacidad ociosa de las infraestructuras.

### **La productividad en la prestación de servicios turísticos.**

En este punto nos centraremos principalmente en la mejora de los procesos, que serán aplicados también a los trabajadores con una capacitación adecuada, según el libro:

(Economía y Empresa, 2008) Las empresas turísticas se crean con el objetivo básico de generar unos beneficios que garanticen su supervivencia. La administración de operaciones se plantea como objetivo el incremento de la productividad de la empresa mediante una mejora de la eficiencia de los procesos que desarrolla.

La productividad es la relación entre outputs e inputs, entre las entradas al proceso de transformación y las salidas que se producen. Matemáticamente sería:

Los directivos de la empresa turística tienen dos opciones para incrementar la productividad: aumentar los outputs, los resultados de la empresa (por ejemplo, que un mismo empleado sea capaz de limpiar más habitaciones en el mismo tiempo gracias a un rediseño del proceso de limpieza), o reducir los inputs (gracias a la aplicación de un sistema de gestión medioambiental se reduce el consumo de energía eléctrica).

Es importante como enfoque global para la actuación de la empresa turística determinar el output final de la organización. ¿Qué resultado debe perseguir el directivo de la empresa turística? La garantía de la supervivencia de la empresa turística reside en la satisfacción de las necesidades del cliente, éste es el verdadero resultado que deben perseguir todos y cada uno de los miembros de la organización. Si partimos de esta premisa de orientación al cliente, debemos definir la productividad en la empresa turística como la satisfacción de las necesidades de los clientes haciendo un solo óptimo de los recursos de los que dispone.

### **Planificación de las operaciones en el turismo.**

Los objetivos a los que se centran las empresas turísticas es a la productividad y la obtención de mejores resultados así lo cita el libro:

(Economía y Empresa, 2008) Las empresas turísticas pueden perseguir básicamente dos tipos de ventajas competitivas: la diferenciación, que busca que el servicio turístico sea percibido como único por el cliente, y la reducción de costes. El hecho de tomar esa decisión estratégica influirá en el sistema de administración de operaciones, ya que no es lo mismo diseñar un proceso centrado e ofrecer un producto diferenciado (por ejemplo, con una mayor calidad) que es un proceso cuya preocupación principal sea obtener el coste de producción más bajo.

Dentro de la planificación estratégica se toman decisiones tan importantes como la capacidad, la ubicación, los procesos y la distribución.

### **El proceso productivo en el servicio turístico.**

En toda empresa turística se rigen a procesos determinados para poder satisfacer las necesidades de los clientes con un servicio de calidad así lo indica el libro:

(Economía y Empresa, 2008) En un hotel se llevan a cabo multitud de procesos al mismo tiempo encaminados a la satisfacción del cliente, mientras un recepcionista atiende a un cliente, otro cliente espera para liquidar su cuenta. El portero ayuda a descargar las maletas de un taxi en el que llega una señora mayor. Al mismo tiempo los cocineros andan apresurados preparando la comida, mientras que los camareros están acondicionando las mesas del restaurante. El piscinero entrega todas las toallas a los clientes y al mismo tiempo hace las labores de socorrista. Las limpiadoras se encargan de dejar impecables las habitaciones. El gestor del hotel planifica las actividades del día observando la información que ha recibido esa mañana. El departamento comercial revisa las reservas y el director financiero mantiene una reunión con el director de un banco para la concesión de una nueva línea de crédito.

Esta multitud de procesos exigen un diseño detallado de los mismos para garantizar que se realicen con éxito y de forma coordinada. De esto se encargara la planificación del proceso, de determinar (Cómo) se llevara a cabo la producción del servicio.

Un proceso no es más que un conjunto de fases encadenadas para alcanzar un objetivo. Los procesos, a su vez, se subdividen en subprocesos, en un entramado que debe ser homogéneo con el proceso principal. A la hora de llevar a cabo cualquier actividad se pueden seguir infinitas combinaciones de pasos, los directivos deben estudiar los procesos alternativos y escoger el que mejor se ajuste a los objetivos.

Existen diversas formas de organizar la limpieza de habitaciones en un hotel o de atender a un cliente que no tiene muy claro lo que quiere en una agencia de viajes. Hay que buscar las mejores combinaciones de procesos en términos de



costes, calidad, eficiencia y sobre todo de satisfacción del cliente, ya que todas las decisiones están entremezcladas.

Atendiendo a la estacionalidad de la empresa turística debemos rediseñar los procesos para adaptarlos a los recursos disponibles. Por ejemplo, en épocas de temporada baja un mismo empleado puede hacer varias actividades más diversas que en temporada alta en la que el volumen de demanda exige una mayor especialización.

El diseño de los procesos turísticos debe ser flexible para recoger la heterogeneidad que se presenta en los mismos. Cada cliente, dentro de unas pautas generales, precisa una atención personalizada para ajustarnos a sus requerimientos.

## **EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y EL DESARROLLO**

El desarrollo de la tecnología no es más que los cambios de procesos o la incorporación de nuevos productos o servicios. De esta manera nos indica el libro:

### **La mejora de la tecnología.**

(Economía y Turismo 2ª edición, 2008) La tecnología comprende todos los conocimientos que el sistema productivo de un país tiene para producir. Dados unos recursos disponibles por país, la tecnología determina la cantidad máxima de producción que se puede obtener con esos recursos.

El cambio tecnológico consiste en algunas invenciones o descubrimiento de nuevos procedimientos, nuevos productos o nuevos factores para llevar a cabo la producción. La incorporación de cambios tecnológicos permite producir una mayor cantidad de bienes y servicios con la misma cantidad de recursos, resultado además que el progreso tecnológico ha sido principal factor impulsor del crecimiento económico y de la mejora de la calidad de vida.

### **El crecimiento de la oferta hotelera y la globalización.**

(Economía y Turismo 2ª edición, 2008) La inversión en proyectos hoteleros no se queda al margen del proceso de internacionalización actual. En este contexto de globalización, el sector hotelero español vive con ansias la

posibilidad de expandirse al mundo. La internalización ya se ha convertido en una apuesta al futuro para gran parte de las cadenas hoteleras y para algunas promotoras inmobiliarias, que comienzan a irrumpir en esta tendencia por cuestiones de sinergias y rentabilidad.

Uno de los aspectos que ha influido en el crecimiento de la oferta es la entrada de nuevo capital, permitiendo así una renovación en la industria hotelera. Junto con el turismo vacacional, suena en el mercado un nuevo concepto de turista: urbano.

Una insólita fórmula que genera oportunidades de negocio donde cadenas hoteleras y promotoras pueden invertir.

## **LA HOTELERIA EN EL ECUADOR.**

La hotelería en el Ecuador tiene una gran trascendencia ya que sus orígenes provienen de la época de los incas así nos menciona:

(repositorio.ute.edu.ec, 2014) La historia hotelera del Ecuador tiene sus orígenes en los tiempos incaicos, donde los mensajeros en ese entonces conocidos como CHASQUIS, tenían que recorrer grandes distancias a pie llevando los mensajes a manera de posta lo que llevaba días, surge entonces la necesidad de construir lugares que sirvan para el descanso y la alimentación de los mensajeros, además era donde se realizaba el cambio de posta, a estos lugares se les denominaron TAMBOS que significa casa o posada.

Sin embargo estos sitios no eran los únicos que brindaban alojamiento, por ejemplo para el Inca rey existía los denominados PUCARA, este sitio era utilizado para mirar las estrellas y el cambio de equinoccio, además de un sitio Ceremonial era utilizado durante las guerras donde se refugiaba el Inca.

Durante la colonia con la llegada de los españoles, los indígenas son esclavizados y obligados a realizar todo tipo de actividades, entre estas las de brindar alojamiento y alimentación a los españoles, a partir de aquí comienzan a destacarse indígenas que se especializan en este tipo de servicios, sin embargo por su calidad de esclavos no logran desarrollarse.

Con la segunda guerra mundial se da inicio a una onda migratoria de extranjeros hacia nuestro país estos traían sus capitales los cuales invirtieron

en la actividad turística puesto que el país contaba con excelentes atractivos, un ejemplo de ellos es la ciudad de Baños en la provincia de Tungurahua, lugar que por su ubicación es como la puerta de entrada a el Oriente ecuatoriano, goza de un clima particular, allí los extranjeros construyeron lugares que brindaban alojamiento a los turistas. Este hecho provocó un cambio importante a la hotelería en el Ecuador, tal es así que se empezó a construir hoteles como el Metropolitano y Humbolt, los que actualmente no existen, otros como el Hotel Auca Imperial y el Savoy Inn.

En el año 1958 en la ciudad de Quito se construyó una infraestructura para alojar a las delegaciones y expositores del Noveno Congreso Panamericano a realizarse en nuestro país, pero este fue suspendido por la revolución cubana. El gobierno hace entrega de esta infraestructura al Ministerio de Bienestar Social y a través del IESS se lo arrienda a la cadena americana de hoteles Intercontinental, la cual hace adecuaciones a dicha infraestructura se lo consideró un hotel de lujo, con una maravillosa ubicación y una excelente vista al valle y a la ciudad de Quito, el Hotel Intercontinental Quito atravesó por una serie de inconvenientes y problemas sindicales que fueron superados por la administración, actualmente pertenece a una cadena de hoteles Suiza .

En el año 1965 se inicia la construcción del hotel Colon siendo inaugurado en 1967 con 100 habitaciones, la demanda era tan grande que dicho hotel no la Abastecía, razón por la que tuvo que arrendar al hotel Zumag, mientras se construyen las dos torres de 420 habitaciones en el año de 1976. Actualmente pertenece a la cadena Hilton.

En el año de 1982 se crea un establecimiento hotelero con la característica de apartamentos, al que se le denominó Apart-Hotel, sin embargo no tuvo acogida, por lo que se le realizó una serie de modificaciones y funcionó como el hotel Alameda Real.

Durante la última década han aparecido en Quito una serie de establecimientos de alojamiento como es el caso del hotel Oro Verde que más tarde fue adquirido por la cadena suiza y lo denominaron Swiss Hotel, también llegaron

importantes cadenas como el Radisson, Marriot, Sheraton, entre otras. Que sin duda cambian la imagen de la ciudad y el entorno donde están ubicados.

## LA HOTELERIA INFORMAL GANA ESPACIO

**Figura 3:** Habitación Hotel de Cuenca



Fuente: Diario El Mercurio

(Mercurio, 2014) La mayoría, según la CTA, son inmuebles familiares adquiridos y remodelados por extranjeros jubilados.

La hotelería informal en Cuenca gana espacio y desplaza a los establecimientos hoteleros formales, lo que provoca graves pérdidas económicas a este sector, a tal punto de comprometer su estabilidad. De acuerdo con la Cámara de Turismo del Azuay (CTA), en el cantón hay 180 hoteles, hostales y hosterías que dan servicio de manera legal. No hay una cifra precisa de los que funcionan sin autorización.

Pero, según Patricio Miller, presidente de la CTA, se puede tomar como referencia de la informalidad hotelera las páginas webs en las que se oferta “alojamiento barato en Cuenca” en locales que no tienen permiso para esto. La mayoría, advirtió, son inmuebles familiares adquiridos y remodelados para este

fin por extranjeros que se han radicado en esta ciudad y se mantienen con ingresos producto de sus jubilaciones.

Miller lo califica como “competencia desleal”, pues los foráneos por su condición de tercera edad tienen beneficios en impuestos, además de que los servicios básicos: agua, energía eléctrica y teléfono los pagan con tarifas residenciales.

Esto a diferencia de lo que pasa en la hotelería formal, en la que sus propietarios deben cancelar aranceles al Servicio de Rentas Internas (SRI) y planillas con clasificación comercial, que tienen valores más altos que los convencionales. El empresario anunció que hoy, a las 10:00, la CTA en conjunto con la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador (Fenacaptur) harán pública esta preocupación en una rueda de prensa.

Una de las alternativas para Miller es la conformación de una ordenanza que regule estos negocios. La propuesta de normativa será entregada en septiembre a la Comisión de Desarrollo Económico y Turismo del Concejo Cantonal.

## **Hoteleros**

Daniel Hernández, propietario de la hostel Posada del Angel, en el Centro Histórico, y expresidente de la Asociación de Hoteleros del Azuay, calificó como “crítica” esta situación. Pero, a decir de Hernández, hay otro problema: se construyen más hoteles cuando la ocupación anual de los que operan actualmente está recién en un 40 %, es decir, la oferta hotelera está muy por encima de la demanda.

En Cuenca hay una oferta de aproximadamente 6.000 camas, de las que se ocupan todas únicamente en el feriado del 3 de noviembre por las fiestas de Independencia. Ante la iniciativa del Municipio de crear la Empresa Municipal de Turismo, Hernández refirió que esta entidad debería dedicarse a parte de la promoción turística, también a la regulación y control.

Hernández tiene 13 empleados en su hostel, que ofrece un total de 21 habitaciones y afirmó que en caso de que algunos de sus trabajadores renuncien no lo podrá reemplazar por la falta de ingresos y clientes. Sugirió que quienes tengan planificado construir hoteles hagan primero un estudio real del mercado para determinar una proyección del número de usuarios que tendrán. (CSM)

### **Municipio asumió competencias en 2001**

Lorena Escudero, coordinadora zonal del Ministerio de Turismo (MINTUR), indicó que esta cartera de Estado le delegó las competencias de promoción, regulación y control del sector turístico en 2001 al Municipio de Cuenca.

Escudero aclaró que el MINTUR es la institución que registra a los establecimientos turísticos, pero que la licencia anual para el funcionamiento de los mismos la entrega la municipalidad. Además, señaló que el Ayuntamiento es competente para controlar el uso y ocupación del suelo de los diferentes negocios que se instalan en esta jurisdicción territorial.

Escudero manifestó que como miembro del directorio de la Fundación Municipal Turismo para Cuenca expuso la preocupación de la Cámara de Turismo del Azuay (CTA) y de la Asociación de Hoteleros del Azuay.

Y observó que también es responsabilidad del sector turístico que la creación de los locales vaya en armonía con la demanda con el fin de garantizar que los negocios sean sustentables.

### **Detalles**

De acuerdo con el catastro que maneja la Cámara de Turismo del Azuay (CTA) en Cuenca hay unos 3.000 establecimientos que ofrecen servicios ligados al turismo. 500 están afiliados a esta organización.

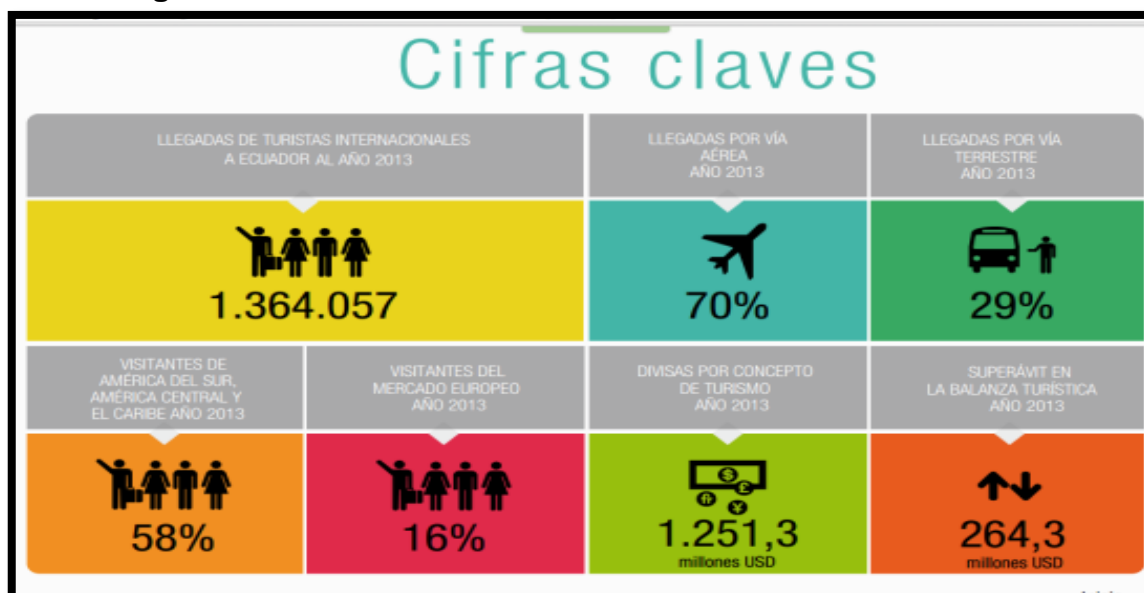
Según los datos que maneja la Asociación de Hoteleros del Azuay en Cuenca hay una oferta de aproximadamente 6.000 camas, que se ocupan en su totalidad solamente en el feriado de 3 de noviembre.

En el cantón Cuenca hay alrededor de 180 establecimientos de hospedaje entre hoteles, hostales y hosterías, que están clasificados en diferentes categorías y cuyos precios varían desde los 15 dólares.

Aunque no hay un registro oficial, el sector hotelero local calcula que en los dos últimos años se han creado en Cuenca por lo menos unos 20 locales de alojamiento con los respectivos permisos.

### PRINCIPALES INDICADORES DE TURISMO EN EL ECUADOR (Noviembre 2014)

Figura 4: Cifras claves




Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

## Panorama Mundial

(servicios.turismo.gob.e, 2015) Según la Organización Mundial del turismo, las llegadas de turistas internacionales en el mundo crecieron un 100% en 2013 hasta alcanzar los 1.087 millones, en donde la región de Europa contabiliza el 52% de llegadas, Asia y 23% y las Américas el 16% entre otras que regiones que registran porcentajes menores.

Figura 5: Panorama Mundial



	INGRESOS POR TURISMO INTERNACIONAL			PORCENTAJE DE CAMBIO SOBRE EL MISMO PERÍODO DEL AÑO ANTERIOR						
	(millones USD)		% de part. 2013	2014						
	2012	2013		ene	feb	mar	abr	may	jun	
<b>MUNDO</b>	1.037	1.087	100	6,6	4,2	0,4	8,8	3,8	4,3	
Economías avanzadas <sup>1</sup>	556	582	53,5	8,3	4,5	0,9	11,2	3,4	5,5	
Economías emergentes <sup>1</sup>	482	505	46,5	4,9	3,8	-0,1	6,3	4,3	2,7	
Por regiones de la OMT:										
<b>Europa</b>	534,4	565,0	52,2	6,6	3,6	0,4	10,2	2,3	5,9	
Europa del Norte	65,3	67,9	6,2	11,2	10,3	4,5	6,9	5,4	8,7	
Europa Occidental	167,2	171,8	15,8	5,1	-0,1	-3,9	14,9	-1,6	4,1	
Eur. Central/Oriental	116,2	124,8	11,5	4,1	3,5	1,1	3,9	3,0	4,2	
Eur. Meridional/Medit	190,4	200,6	18,5	8,3	5,2	2,4	12,3	4,0	7,2	
- de los cuales UE - 28	416,6	433,6	39,9	7,4	3,5	0,1	11,7	1,8	6,3	
<b>Asia y el Pacífico</b>	233,5	248,7	22,9	8,4	5,3	1,7	8,9	7,1	1,4	
Asia del Nordeste	122,8	127,0	11,7	7,1	6,7	2,2	10,6	10,0	5,3	
Asia del Sudeste	84,2	93,1	8,6	9,9	3,3	0,7	5,6	2,5	-5,4	
Oceanía	11,9	12,5	1,1	11,1	4,5	-0,7	12,5	9,9	2,5	
Asia Meridional	14,6	16,1	1,5	7,2	7,7	5,2	11,3	8,5	7,7	
<b>Américas</b>	162,7	168,3	15,5	6,3	5,5	1,4	9,9	7,7	7,2	
América del Norte	106,4	110,5	10,2	7,4	5,8	2,7	9,2	7,7	6,1	
El Caribe	20,7	21,2	2,0	6,9	4,8	-0,7	8,6	6,6	5,5	
América Central	8,9	9,1	0,8	4,2	7,2	0,2	14,2	10,7	2,7	
América del Sur	23,7	27,4	2,5	3,8	4,5	-0,7	13,0	7,3	16,1	
<b>Africa</b>	53,0	55,9	5,1	10,0	7,7	-0,4	5,1	2,2	-3,7	
África del Norte	18,5	19,6	1,8	13,7	16,5	-2,7	9,1	1,7	-3,6	
África Subsahariana	34,5	36,3	3,3	8,8	4,5	0,6	3,1	2,5	-3,7	
<b>Oriente Medio</b>	49,0	48,8	4,5	-4,7	3,5	-7,2	-3,6	-3,3	-3,7	

Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

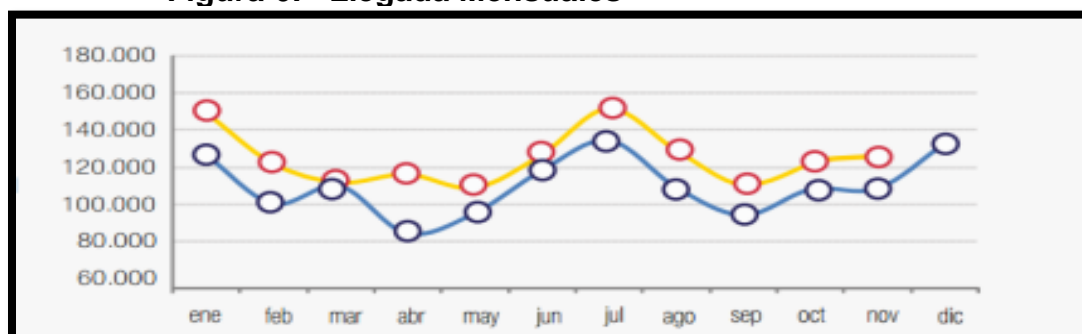


## Llegadas de extranjeros al Ecuador

### Llegada Mensuales

Noviembre del 2014 registra un crecimiento en las llegadas de extranjeros del Ecuador, en el orden del 14% con respecto a noviembre del 2013, igualmente en el periodo enero a noviembre del 2014 se alcanza al 14% de crecimiento en relación al mismo periodo del año anterior.

**Figura 6: Llegada Mensuales**



Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

## LLEGADAS DE EXTRANJERO AL ECUADOR

**Figura 7: LLEGADAS DE EXTRANJERO AL ECUADOR**

Mes	2010	2011	2012	2013	2014	Var % '14 / '13
Enero	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	16,6
Febrero	89.924	86.421	99.521	103.761	124.584	20,1
Marzo	82.452	87.495	96.948	113.359	114.007	0,6
Abril	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614	35,6
Mayo	77.618	81.870	92.644	98.414	111.177	13,0
Junio	91.602	99.949	118.292	121.742	129.062	6,0
Julio	110.545	117.966	130.779	138.138	154.229	11,6
Agosto	95.219	98.962	106.375	112.569	131.694	17,0
Septiembre	71.776	80.090	85.990	97.374	112.767	15,8
Octubre	83.701	88.357	99.145	111.517	124.456	11,6
Noviembre	81.253	92.573	99.674	112.056	127.562	13,8
<b>Subtotal</b>	<b>950.739</b>	<b>1'027.738</b>	<b>1'149.111</b>	<b>1'227.259</b>	<b>1'400.728</b>	<b>14,1</b>
Diciembre	96.359	113.299	122.790	136.798	-	-
<b>Total</b>	<b>1'047.098</b>	<b>1'141.037</b>	<b>1'271.901</b>	<b>1'364.057</b>	-	-

Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

## LLEGADAS POR JEFATURA DE MIGRACIÓN

El 45% de llegadas de extranjero al país se registran en el aeropuerto internacional Mariscal Sucre que corresponde a la Jefatura Provincial de Migración de Pichincha, el 22% se registran en el aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo- Jefatura Provincial del Guayas, las referidas jefaturas corresponde al segmento aéreo, en tanto que el 27% son llegadas por vía terrestre principalmente por las jefaturas de Migración de la provincia del Carchi y de El Oro.

**Figura 8: LLEGADAS POR JEFATURA DE MIGRACION**

Jefatura	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		oct		nov		ene - nov	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Pichincha	142.862	158.247	150.504	166.634	168.896	185.618	53.867	59.772	56.212	62.978	572.341	633.249
Guayas	80.950	89.084	73.823	80.478	84.892	92.405	25.249	24.102	24.318	27.063	289.232	313.132
Carchi	64.639	70.553	43.638	55.640	47.105	55.792	14.895	16.479	14.726	14.633	185.003	213.097
El Oro	47.831	52.390	29.794	36.660	37.184	45.442	13.944	16.504	13.305	15.175	142.058	166.171
Loja	3.184	3.678	2.540	3.345	3.066	5.012	919	1.288	848	1.217	10.557	14.540
Otras jefaturas	8.497	17.215	7.343	16.096	6.938	14.421	2.643	6.311	2.647	6.496	29.731	60.539
<b>Total</b>	<b>347.963</b>	<b>391.167</b>	<b>307.642</b>	<b>358.853</b>	<b>348.081</b>	<b>398.690</b>	<b>111.517</b>	<b>124.456</b>	<b>112.056</b>	<b>127.562</b>	<b>1'227.259</b>	<b>1'400.728</b>

Fuente: Anuario de Entradas y Salidas Internacionales, INEC  
Fuente: Información provisional 2014, Dirección Nacional de Migración.

Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

## Principales Mercados Turísticos del Ecuador

Los principales mercados turísticos emisores que encabezan la lista de los 10 primeros países que tienen el mayor número de llegadas al país, son Colombia, Estados Unidos, y Perú, los cuales durante el periodo Enero a Noviembre del 2014 son.

Rk	País	2014						% part.
		Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	oct	nov	ene - nov	
1	Colombia	34.102	38.702	36.000	15.493	25.647	333.197	23,8
2	Estados Unidos	61.021	70.927	34.070	15.494	15.995	232.868	16,6
3	Perú	46.631	35.777	17.014	17.443	15.344	161.370	11,5
4	Venezuela	20.390	21.390	9.624	12.747	14.296	104.619	7,5
5	España	15.486	16.672	6.858	5.248	5.504	62.064	4,4
6	Argentina	23.120	10.850	4.451	3.671	4.116	53.256	3,8
7	Chile	15.965	8.294	3.325	2.909	2.994	39.703	2,8
8	Cuba	5.174	8.824	3.595	4.642	5.363	35.403	2,5
9	Alemania	9.248	6.208	3.261	2.933	2.820	30.639	2,2
10	Canadá	10.182	8.108	2.739	2.268	2.765	29.754	2,1
<b>Total</b>		<b>311.253</b>	<b>275.752</b>	<b>121.025</b>	<b>94.668</b>	<b>94.668</b>	<b>1'082.873</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Información provisional 2014. Dirección Nacional de Migración.

Fuente: Información provisional. 2014 Dirección Nacional de Migración

### Balanza turística (anual)

El ingreso de divisas por concepto de turismo registrado en la Balanza de Pagos (viajes y transporte de pasajeros) asciende a 1.251,3 millones de dólares durante el año 2013 lo que representa el 21% en comparación con el 2012.

Figura 10: Balanza turística (anua)

Año	Ingresos	Var. %	Egresos	Var. %
2013	1.251,3	20,5	987,0	4,6
2012	1.038,7	22,2	943,6	2,9
2011	849,7	8,0	916,6	6,2
2010	786,5	16,7	863,4	7,1
2009	674,2	-9,5	806,1	2,1
2008	745,2	- 22,2	789,4	2,9

Fuente: Banco Central del Ecuador

Fuente: Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador

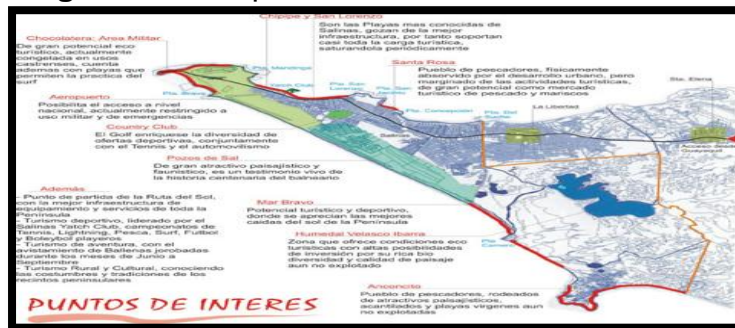
## EJE ECONÓMICO DE SALINAS

La economía de una ciudad se deriva de muchos factores, una de las razones por la cual una ciudad turística puede alcanzar un amplio desarrollo social y económico es a través de sus habitantes, por tal razón hoy en día Salinas a través de sus atractivos está alcanzando un amplio desarrollo, según el sitio web que mencionamos a continuación, nos explica el avance positivo de la ciudad.

(SalinasEcuador.com) A pesar de que Salinas es considerado uno de los mejores Balnearios de la costa azul del país, su desarrollo turístico y urbano se ha dado de forma desordenada. Paralelamente al flujo de visitantes, la oferta turística se incrementó, sin embargo una gran cantidad de ellas no reflejan la esencial cultura turística de atención al cliente. Los productos turísticos que ofrece Salinas son diversos, pero lastimosamente el turismo de sol y playa se ha resumido a los sectores del Malecón principal de Salinas y Chipipe, dejando un poco de lado al turismo deportivo y de aventura. Existen además campeonatos deportivos internacionales frecuentes, como los Challengers de Tennis, la pesca deportiva, campeonatos de lightning, volleiboll y futbol playa, etc., que sin embargo de tener características internacionales no se engloban dentro de una propuesta única de desarrollo turístico, siendo muchas veces campeonatos elitistas a los que muy poco público tiene acceso.

## PUNTOS DE INTERES

Figura 11: Mapa Turístico de Salinas



Fuente: Salinas Ecuador.com

Es un corredor turístico, que empezando en Salinas a través de la costanera llega a Puerto López en la Provincia de Manabí, brindando todo tipo de alternativas y entretenimiento a los visitantes.

La Península de Santa Elena, base de la Ruta del Sol, se encuentra a 120 Km al oeste de la ciudad de Guayaquil y 540 Km sur-oeste de la ciudad de Quito. Entre las principales cooperativas de transporte que se puede optar para llegar son C.L.P.

Desde Guayaquil y Trans-esmeraldas desde Quito, ambos ofrecen un servicio cómodo y seguro. Además cuenta con transporte aéreo que es habilitado en temporada playera, se originó por la necesidad de encontrar un lugar de descanso y tranquilidad, proyectándose hoy en día como un completo corredor turístico que cuenta con infraestructura vacacional y una rica variedad de atractivos naturales y culturales. Llegando a Salinas, balneario de mayor impulso comercial y urbanístico podemos tomar un paseo por su hermoso malecón y sus playas, ver el mercado de artesanías junto a la diversión nocturna y diurna que esta zona ofrece, de igual forma tenemos Mar Bravo y Punta Carnero donde se puede observar aves y practicar surf. Es por esto que el corredor turístico "Ruta del Sol" representa una alternativa nueva de conocimiento, esparcimiento y diversión para todos los gustos

### **Santa Rosa**

Puerto pesquero de gran movimiento económico, que contrastando con este desarrollo cuenta con graves problemas sociales y urbanos. Actualmente cuenta con un moderno Malecón escénico que ha cambiado la imagen del puerto de 8.065 habitantes y 1.483 viviendas

Es imprescindible el mejoramiento del área pesquera en lo que tiene que ver a la manipulación y disposición final de su materia prima, por las anti higiénicas condiciones actuales, pero aun así, cuenta con gran potencial de mercado de pescado y mariscos

## **Chipepe y San Lorenzo**

Son las playas más conocidas y mejor dotadas de infraestructura de toda la Península, por tanto bastante congestionadas en épocas de temporada alta, llegando a soportar una carga turística de más de ciento cincuenta mil personas, razón por la cual es imperiosa la búsqueda de áreas alternativas de recreación playera.

Su configuración es de ensenada abierta y su urbanización parte desde el mismo malecón, con aguas tranquilas de uso continuo, entre su fauna se encuentran pelicanos, gaviotas, fragatas, cangrejos, etc. En este sector las playas se han reducido en su ancho considerablemente en los últimos años, debiéndose tomar medidas para su mejora

Dentro de esta área también se puede encontrar diversiones alternativas como paseos en bicicletas y triciclos a lo largo de todo el Malecón, además se puede surfear en la zona de pueblo nuevo (frente al Barceló Colón)

## **Chocolatera: Área Militar**

Ubicada en el extremo Oeste de la Punta, donde convergen las corrientes, las cuales levantan la arena del fondo y le dan el tono chocolate al mar, de ahí nace su nombre. Existe además una plataforma de tierra, teniendo un potencial tremendo, desde allí se puede observar mamíferos marinos como las Ballenas y tiene una vista espectacular de toda la Península.

Existe una colonia de 20 lobos marinos, radicados en la Punta junto a la zona de surfing, los mismos parece que migraron del sur de las costas del Perú.

En sus playas se realizan campeonatos de surf, por su fabuloso oleaje alto y tubular. Puntos de Surfing: La Fae, Shit Bay, La Chocolatera. Adicional a estos atractivos contamos con hechos curiosos como la historia de creación de la Base en el periodo de la segunda guerra mundial usada por los Norte Americanos, siendo el asentamiento original de la colonia de Pescadores que hoy en día están en Santa Rosa.

Actualmente para tener acceso a esta área se necesita permiso de las fuerzas armadas, pero es una zona de características eco turístico aún no explotado

## **CIFRAS TURISTICAS**

La capacidad hotelera de Salinas se ocupa casi en su totalidad en la temporada turística (Enero a Marzo) y en feriados como Semana Santa y fin de año, pero tan solo en un 30% en los meses de abril a diciembre los tipos de establecimientos de alojamiento, se observa que ofrecen pocas alternativas de distracción a los visitantes, concentrándose la atención básicamente en la pernoctación y en proveer el consumo de alimentos y bebidas

De lo que se describe en los cuadros adjuntos, el número de empleados no es muy alto en relación al número de sitios de alojamiento, más aun si tomamos en cuenta que muchos de ellos solo los contratan para la temporada turística

Se observa además un repunte de visitantes en el cantón en el año 2002, motivo por el cual muchos establecimientos han mejorado sus condiciones de atención al público

El gasto de turistas en el cantón no es mayor, comparado con otros sitios a nivel nacional, donde la media supera los 50 dólares diarios, debido a que la oferta de locales de alimentación es diversificada, siendo más bien bastante económica

En el estudio de capacidad de carga turística elaborado por el PMRC (año 2000), se establece que las capacidades de parqueo y de carga turística de playa se saturan por el número de pobladores residentes y por los visitantes que llegan

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

A continuación citamos documentos que hacen referencia a las operaciones turística de la ciudad de Salinas.

**Título:**

“Plan estratégico para el hotel – suites costa de oro del cantón salinas, provincia de Santa Elena 2012 – 2016”

**Autor:**

Aquino salinas Alex Rolando

**Palabra clave:**

Proyecto

**Fecha de publicación**

La libertad, agosto del 2012

**Hipótesis:**

El plan estratégico contribuirá al desarrollo corporativo del Hotel-Suites Costa de Oro del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, 2012-2016



**Población de muestra:**

264 personas

**Resumen:**

El presente estudio propone un “Plan Estratégico para el Hotel-Suites Costa de Oro del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, 2012-2016”, a través de una serie de estrategias que permitan el desarrollo físico y corporativo del hotel, como ente prestador de servicios de hospedaje y a la vez generar una evolución positiva del sector turístico-hotelerero del Cantón Salinas. Para el efectivo desarrollo de este trabajo se recurrió a la investigación documental y de campo, pues se utilizó libros, revistas y folletos para Confrontar teorías, además con la ayuda de las técnicas del muestreo se aplicó entrevistas y encuestas a socios, clientes y proveedores, obteniendo de estos información valiosa para dar solución al problema y alcanzar los objetivos establecidos en un inicio. Para el desarrollo de este plan estratégico se realizó un proceso de investigación, en la que se pudo conocer, la relación de los intercambios del consumidor, su comportamiento y la satisfacción de sus necesidades de diversión y tiempo ocio es decir turismo de descanso y aventura. Se detalla además los factores internos y externos que intervienen de una u otra forma en beneficio o en contra del hotel, esta información se la obtuvo a través de instrumentos como la Entrevista y la Encuesta, ya que en base al análisis de los resultados obtenidos en la investigación se establecieron las estrategias que permitirán mejorar los procesos administrativos, mejorar las gestiones diseñar nuevos métodos de mercadeo para lograr posicionamiento en el mercado. La investigación permitió establecer las políticas y procedimientos que se aplicarán en las actividades del hotel, obteniendo beneficios los accionistas, Talento Humano y clientes en general. La población considerada fue la que se mencionó anteriormente, obteniendo criterios que permitieron establecer la planificación de los programas y proyectos con su respectivo cronograma, presupuesto y mediante las diferentes técnicas de evaluación financiera. El Plan Estratégico es un documento adaptable a cualquier empresa y dadas las circunstancias de que el hotel necesita una directriz para mejorar su actual gestión administrativa

**Título:**

“El turismo y su impacto económico en el sector hotelero del cantón salinas, provincia de Santa Elena, periodo 2009 -2011”.

**Autor:**

Danilo francisco Martínez Quiñonez

**Palabra clave:**

Proyecto

**Fecha de publicación:**

Guayaquil, febrero 2014

**Hipótesis:**

No se presenta hipótesis

**Población de muestra:**

No se presenta muestra.

**Resumen:**

En esta investigación, al referirnos al impacto económico del turismo en los balnearios del Cantón Salinas, tomando en consideración que el 22% de las actividades económicas de este Cantón se debe al turismo, por esto el estudio que abarca el periodo 2009-2011; se investigó el comportamiento del turismo nacional, el turismo provincial y el turismo local y en términos monetarios, identificar el ingreso económico que esta actividad representó para el cantón y en términos monetarios, identificar el ingreso económico que esta actividad representó para el cantón y así se pudo recopilar la información necesaria.

**Título:**

Creación De Una Operadora De Turismo En La Península De Santa Elena

**Autor:**

Lcda. Rosario Brito Miranda

**Palabra clave:**

Tesis de Maestría

**Fecha de publicación**

23 de junio del 2006

**Hipótesis:**

No se identifica Hipótesis

**Población de muestra:**

123 personas

**Resumen:**

Con el fin de desarrollar el turismo en la Península de Santa Elena, se propone la creación de la Operadora de Turismo.

La investigación está dividida en tres partes o capítulos. La primera la constituye el Marco Teórico, que orienta el desarrollo de este trabajo, fundamentándose en leyes y reglamentos actualizados y conceptos operativos que se requiere aclarar.

El segundo capítulo está referido al diagnóstico global del sector, diagnóstico de la micro- región como es la Península de Santa Elena y diagnóstico de cada cantón que la conforman; En los diagnósticos se analiza la Oferta que está conformada por los atractivos turísticos, accesibilidad y las facilidades (Alojamiento, alimentación, recreación, y diversión) Al igual que el análisis de la Demanda Turística y de la Competencia; el Estudio de Mercado que incluye este capítulo es con el objeto de identificar elementos que ayuden a tomar decisiones en la elaboración de productos turísticos y servicios complementarios, analizando y evaluando las condiciones de mercado turísticos y definir cuáles son las principales motivaciones de los turistas.

El tercer capítulo es la propuesta, la creación de una operadora de turismo, que se justifica mediante la investigación realizada, con la existencia de la oferta y

demanda turística y fundamentada en la base legal en el cual se sustenta esta propuesta; Teniendo como objeto contribuir al desarrollo turístico de la Península de Santa Elena a través del incremento de turista, de la generación de ingresos económicos, diversificación de actividades turísticas y la comercialización de productos turísticos alternativos que satisfagan las necesidades y deseos de los visitantes o turistas.

## **FEDERACION HOTELERA DEL ECUADOR**

La federación hotelera del Ecuador es una entidad integrada por empresarios de diferentes líneas hoteleras los cuales han logrado que sus afiliados tengan beneficios muy positivos a nivel nacional.

(Hoteles , Ecuador) Sus inicios datan del año 1955, cuando un grupo de empresarios hoteleros guayaquileños decidió constituir y fundar una organización nacional que agrupe y represente los intereses del sector hotelero.

Nombres y hombres de la talla de Frederick Stoeckli, del Hotel Humbolt Internacional; Francisco Bruzzone, del Hotel Continental, Majestic y Pacífico; Fernando David, del Hotel Tourist; Luis Aguas, del Hotel Ritz; Isaac Aboad, del Hotel Metropolitano, entre otros destacados empresarios hoteleros; así también, como Hernán Alvarez Soria y Ernesto Granizo Velasco, funcionarios de la Subdirección de Propaganda y Fomento de Turismo del Ministerio de Economía y Turismo, fueron quienes permitieron sentar las bases de lo que constituiría la institución fundamental de la industria hotelera nacional.

Más adelante la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador, cuyas siglas AHOTEC las ha mantenido desde su nacimiento hasta la actualidad, extendió su radio de acción proyectándose nacional e internacionalmente con el propósito de consolidar su imagen y representatividad.

Se ha logrado grandes progresos en procura de incrementar y diversificar los servicios a los afiliados; de ampliar la representación en organismos públicos y privados; y, de tener un espacio de opinión que sin duda alguna ha servido para afianzar el rol protagónico que está obligado a cumplir toda institución gremial.

## La inversión turística en Ecuador se fortalece.

Figura 12 : Hotel Quito



Fuente: Ministerio de Turismo

Muchos son los empresarios del sector hotelero que invertirán en la creación de nuevos hoteles en diferentes ciudades del Ecuador, así lo menciona el Ministerio de Turismo

(Ministerio de Turismo, 2014)El desarrollo del turismo ha sido significativo en Ecuador en los últimos años, así lo menciona el presidente de la Conferencia Sudamericana de Inversión en Hotelería y Turismo (Sahic, por sus siglas en inglés), Arturo García, quien destaca que “el presupuesto que el Gobierno Nacional ha puesto a disposición del turismo para los próximos años es una cifra que sería hoy la envidia de muchos destinos en el mundo”.

Un total de USD 211 millones es el monto que empresarios privados invertirán en el sector turístico en Ecuador hasta diciembre del 2014, siendo Guayas, Manabí, Pichincha y Azuay las provincias donde se hará una mayor inversión en el sector hotelero, de acuerdo a información otorgada por la Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico del Ministerio de Turismo.

García destacó el enorme potencial turístico que posee el Ecuador, desde el gran esfuerzo que hace el país para captar inversiones, hasta la campaña All

You Need is Ecuador, lo cual lo convierte en un destino atractivo para invertir, no solo en sus urbes principales, sino también en el resto de ciudades, en las cuales la posibilidad de establecer hoteles de lujo, resorts u hoteles medios de excelente nivel y calidad, es factible.

“Lograr que un destino sea competitivo no es trabajo de un día, sino que se trata de una labor que requiere mucho tiempo, ya que más allá de que un país tenga recursos humanos y naturales para ser puestos en valor, para que el mercado turístico pueda ser desarrollado, se necesita de un esfuerzo constante, permanente y serio por parte del sector público para atrapar las inversiones que el sector privado tiene que aportar para ese desarrollo”, agregó el experto.

Grandes cadenas hoteleras como Accor, Hilton, Wyndham e Intercontinental también apuestan por el Ecuador, es por eso que se estima que invertirán aproximadamente USD 700 millones en los próximos dos años para proyectos turísticos en Quito y Guayaquil, según manifestó el presidente de Sahic.

Así por ejemplo, Wyndham Hotel Group, la empresa hotelera más grande del mundo con más de 7.500 hoteles, anunció la firma de un acuerdo de franquicia para el Wyndham Quito Airport Grand Condor, la primera propiedad de Wyndham HOTELS AND Resorts en la capital del Ecuador.

Entre otras importantes inversiones en hoteles dentro del territorio nacional, constan Karibao en Guayas (USD 700 millones), Las Olas en Guayas (USD 550 millones), Torres Elite en Pichincha (USD 250 millones), San Juanito en Santa Elena (USD 100 millones) y Swissotel en Guayas (USD 75 millones), así lo indicó la Subsecretaría de Inversión y Fomento Turístico del Mintur.

De acuerdo al Ministerio de Turismo, empresarios turísticos privados tienen previsto realizar una inversión de cerca de USD 2.160 millones en infraestructura hotelera en Ecuador, desde 2014 hasta 2020.

## **EL SECTOR HOTELERO EN ECUADOR OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO**

El Ecuador los últimos años ha tenido un gran aumento en el sector turístico por tal razón muchos inversionistas nacionales y extranjero han apostado al Ecuador para construir y administrar nuevas líneas hoteleras para la satisfacción de los nuevos huéspedes así lo menciona la revista La Barra N° 5:

(general, Revista La Barra N° 5 /, 2013) En los últimos años, los hoteles en Ecuador se han incrementado debido al mayor movimiento turístico y el aumento en la capacidad de gasto de las personas. Por esta razón varias cadenas internacionales e inversionistas nacionales le han apostado a Ecuador como un destino privilegiado para construir o administrar un hotel y brindar a los huéspedes el mejor de los servicios.

### **El crecimiento del sector hotelero en Ecuador**

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento se ha manifestado en los dos primeros trimestres del 2012, en donde ésta industria creció del 23,9 % y 21 % respectivamente, con relación al año anterior, según un reporte del Banco Central del Ecuador. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (INEC) en Ecuador existen 1 000 establecimientos hoteleros, hasta el 2007.

### **Financiamiento para proyectos innovadores**

Ahora bien, a partir de marzo del 2012, la Corporación Financiera Nacional (CFN) creó un departamento de asesoría de turismo, con el propósito de contribuir con el incremento de las inversiones en las actividades de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias de viajes y transporte, siendo la primera a la que más recursos se le han destinado. Así lo afirmó Solange Garcés, asesora de desarrollo al turismo de la CFN, en un artículo publicado por la revista Semana, del Diario Expreso, en agosto 2012. De acuerdo a Garcés, desde 2007 hasta hoy, se han invertido en total USD 72'652.860,90 entre todas las actividades, de las cuales más de USD 55 millones



corresponden al segmento de alojamiento. Hasta junio de 2012 la cifra alcanzó la suma de USD 12'759.600.

### **Crear experiencias: el rostro de un buen servicio**

Para conocer un poco más sobre lo que sucede en Ecuador y el mundo, revista La Barra, entrevistó a Sandra Rodríguez, Gerente de Mercadeo y Ventas del Le Parc, un exclusivo hotel boutique de lujo situado en el centro moderno de Quito. Ella nos cuenta sobre la nueva tendencia hotelera inspirada en los cambios que vive el sector en la era de la información.

### **¿A nivel mundial qué es lo que se proyecta en el sector hotelero?**

Al hablar de hotelería de proyectos, lo primero que se debe tomar en cuenta son el inversionista, la marca y los operadores de hoteles. En ese orden, los hoteles se han ido adaptando a las necesidades de cada nicho de mercado. Encontramos hoteles de lujo, estándar, boutique, boutique de lujo, resorts, campestres, etc. Cada marca impregna su sello y sus estándares. Uno de los principales factores a tomar en cuenta es la globalización y las nuevas tecnologías de información que han incrementado las exigencias del cliente.

### **¿Cuáles son las tendencias hoteleras a nivel mundial?**

En este momento crear experiencias memorables es lo que se impone. Lo que antes era un buen servicio hoy es catalogado como un servicio estándar y es lo mínimo que los clientes esperan recibir. No obstante, los hoteles deben enfocarse en brindar buenas experiencias. Los hoteles de lujo por norma internacional ya tienen bases establecidas por la Organización Mundial de Turismo. Sin embargo la propuesta de valor diferencial que mantienen con sus huéspedes como el trato al cliente y servicio personalizado determinarán la estancia de un huésped.

### **¿En el caso de Ecuador que ha sucedido en el sector hotelero?**

Ecuador ha tenido un crecimiento importante. Los arribos de visitantes extranjeros a Ecuador aumentaron en 15.81 % en el primer trimestre de 2012, al pasar de 279.451 en 2011 a 323.645, según la información entregada por la

Dirección Nacional de Migración al Ministerio de Turismo. Se prevé que para el 2014 la oferta de habitaciones crezca.

### **¿Qué deben hacer los hoteles en un futuro?**

La tendencia es globalizar. Es decir, que los inversionistas entreguen sus proyectos hoteleros a los operadores, que tienen sólidos conocimientos en el sector y que conocen el know how del negocio. Le Parc, desde junio del año pasado, dejó de ser una empresa familiar para transformarse en parte del Grupo Hoteles Limitado (GHL), una empresa colombiana que lleva 50 años operando marcas como Sheraton, Howard Jonson, Wyndham, entre otros. Romper los esquemas y salir de lo convencional es una buena opción, si se lo hace con un criterio y objetivos establecidos.

### **¿Cómo los hoteles deben llamar la atención de los turistas?**

Como hoteles independientes no se puede hacer nada, se debe trabajar en conjunto con agencias y operadores para dar a conocer el país y promover más turismo. En el caso de Quito, el gremio Hoteles Quito Metropolitano (HQM), nos da un soporte en las normativas legales.

#### **2.1.3 Fundamentación**

La Base Legal en el cual se sustenta esta investigación, está fundamentada en leyes y reglamentos actualizados de la actividad turística.

## **REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

Decreto Ejecutivo 3400

Registro Oficial 726 de 17-dic-2002

Última modificación: 09-ene-2008

Estado: Vigente

### **TITULO I**

### **DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS**

#### **Capítulo I**

#### **DE LOS ALOJAMIENTOS**

## **Sección I**

### Disposiciones Generales

Art. 1.- Alojamientos.- Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías.- La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintivo de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En la entrada de los alojamientos, en la propaganda impresa y en los comprobantes de pago, se consignará en forma expresa la categoría de los mismos.

Art. 3.- Clasificación.- Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

## **Sección 2**

### **Hoteles**

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

## **Sección 3**

### **Hoteles Residencia**

Art. 15.- Hoteles Residencia.- Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto

podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

## **Sección 4**

### **Hoteles Apartamento**

Art. 16.- Hoteles apartamento o apart-hotel.- Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a ) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

## **Sección 5**

### **Hostales y Pensiones**

Art. 17.- Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas.- Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas.- Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;
- d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella.- Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;
- b) Teléfono público en la recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 22.- Hostales residencia.- Es hostel residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Los hostales residencia deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hostales de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor y cocina. Administración; y,

- g) Tender prendas de vestir en lugares no permitidos.

El campista que contraviniera alguna de estas disposiciones podrá ser expulsado del campamento.

## **Sección 9**

### **Apartamentos**

Art. 50.- Apartamentos.- Son apartamentos todos los establecimientos turísticos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Se entiende que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

Los apartamentos se someterán al presente reglamento cuando presten servicios de alojamiento en forma habitual y por períodos vacacionales, entendiéndose para el efecto que prestan servicios en forma habitual cuando hagan publicidad por cualquier medio o cuando faciliten alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año.

Las personas que administren bloques o conjuntos de estos alojamientos deberán sujetarse a las disposiciones previstas para los establecimientos hoteleros, cuando presten el servicio de comedor.

Art. 51.- Condiciones de los apartamentos.- Los apartamentos, cualquiera sea su categoría, deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

a) Personal de servicio que deberá incluir, un vigilante con residencia en la propia edificación o en sus inmediaciones;

b) Aquellos bloques o conjuntos de alojamiento que sean administrados en su totalidad o en diez o más de sus unidades por una misma persona, y los de tres estrellas, deberán tener un servicio de recepción que constituirá el centro de relación con los clientes para efectos administrativos, asistenciales y de información. Estará debidamente atendido por personal capacitado al que corresponderá llevar el registro de entrada de clientes; cerciorarse de su identidad; recibir y guardar la correspondencia de los clientes hasta su entrega; atender las llamadas telefónicas; custodiar las llaves de los alojamientos; resolver o tramitar las reclamaciones de los clientes relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes. En esta dependencia estará el libro oficial de reclamaciones.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de diez alojamientos o estén clasificados como de dos o una estrella, el vigilante al que se refiere en la letra.

a) del presente artículo, podrá asumir la responsabilidad del Recepcionista;

c) Existirá un teléfono en un lugar que permita su utilización por los clientes a toda hora;

d) La administración, directamente o mediante contrato, prestará el servicio de lavandería y limpieza de las habitaciones;

e) En todas las habitaciones o conjuntos de alojamiento las instalaciones sanitarias y eléctricas, cualquiera sea el sistema de funcionamiento, deberán reunir las condiciones técnicas exigidas por los organismos competentes, evitando en todo caso ruidos y vibraciones; y,

f) Existirán aparatos extinguidores de incendios.

Art. 52.- Servicios de los apartamentos según categoría.- Los apartamentos deberán contar con los siguientes servicios de acuerdo a su categoría:

a) Categoría de tres estrellas



- Recepción atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes y mensajero o botones.
- Salón social debidamente amoblado y decorado, salvo que el vestíbulo, por su capacidad y características esté acondicionado para este fin.
- Central de teléfonos, atendida permanentemente.
- Colector de basura en cada planta.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Servicio de bar, restaurante o cafetería a los alojamientos a petición de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios.

b) Categoría de dos estrellas:

- Recepción, atendida por personal uniformado.
- Mozo de equipajes.
- Sala de espera.
- Central telefónica atendida permanentemente.
- Estacionamiento de vehículos para uso exclusivo de los clientes.
- Botiquín de primeros auxilios; y,

c) Categoría de una estrella

- Recepción.
- Teléfono público en un lugar que permita la utilización a los clientes a cualquier hora.
- Botiquín de primeros auxilios.

Art. 53.- Tarifas en los apartamentos.- La tarifa de alojamiento comprenderá, en el caso de los apartamentos, los siguientes servicios:

- a) El suministro de agua permanente;
  - b) El suministro de energía eléctrica,
  - c) El suministro en su caso, de combustible para el funcionamiento de la cocina, calentador de agua y calefacción;
  - d) El alojamiento con su respectivo menaje en debidas condiciones de limpieza;
- y,
- e) El derecho a utilizar los siguientes servicios comunes:

- Piscinas.
- Hamacas, toldos, sillas, columpios y mobiliario propio de las piscinas y jardines.
- Parques infantiles y sus instalaciones.
- Estacionamiento para vehículos.

Los apartamentos podrán ofrecer a los clientes otros servicios complementarios, debiendo dar la debida publicidad a los precios de los mismos, en la forma indicada en el presente reglamento, y expedir comprobantes de los pagos que por estos conceptos efectúen los clientes.

Los administradores de los alojamientos serán responsables de la correcta prestación de los servicios complementarios, aun cuando los mismos estén a cargo de terceras personas.

Cuando el alojamiento se contrate por períodos de tiempo menores de un mes, los apartamentos podrán aplicar un recargo de hasta el veinte por ciento sobre la tarifa máxima que corresponde a dicho período.

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **NORMATIVA CONSTITUCIONAL**

#### **Capítulo noveno**

##### **Responsabilidades**

Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
2. Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible.
7. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
8. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
9. Practicar la justicia y la solidaridad en el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de bienes y servicios.

15. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

## **Capítulo sexto**

### **Trabajo y producción**

#### **Sección primera**

##### **Formas de organización de la producción y su gestión**

Art. 319.-Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 320.-En las diversas formas de organización de los procesos de producción se estimulará una gestión participativa, transparente y eficiente.

La producción, en cualquiera de sus formas, se sujetará a principios y normas de calidad, sostenibilidad, productividad sistémica, valoración del trabajo y eficiencia económica y social.

## **NORMATIVA LEGAL**

### **LEY DE TURISMO**

#### **GENERALIDADES**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para 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.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos

## **CAPITULO II**

### **DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN**

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los

establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el

## **CAPITULO IV**

### **DEL MINISTERIO DE TURISMO**

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
3. Planificar la actividad turística del país;
4. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
5. Nombrar y remover a los funcionarios y empleados de la institución;
6. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo;
7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;

8. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;
9. Elaborar los planes de promoción turística nacional e internacional;
10. Calificar los proyectos turísticos;
11. Dictar los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y
12. Las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos.

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

## **CAPITULO X**

### **PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS**

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 45.- Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía

Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

Art. 47.- En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

Art. 48.- De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Art. 51.- Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.



## **NORMATIVA RELAMENTARIA**

### **REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

#### **Sección 2**

##### **HOTELES**

Art. 8.- Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

#### **Sección 4**

##### **HOTELES APARTAMENTO**

Art. 16.- Hoteles apartamento o apart-hotel.- Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispondrá de un mínimo de treinta apartamentos y de muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, lencería, etc. para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería.

Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

## **Sección 9**

### **APARTAMENTOS**

Art. 50.- Apartamentos.- Son apartamentos todos los establecimientos turísticos que de modo habitual presten el servicio de alojamiento mediante precio. Se entiende que el alojamiento conlleva el uso y disfrute del apartamento, con su correspondiente mobiliario, equipo, instalaciones y servicios, sin que se presten los servicios de un hotel.

Los apartamentos se someterán al presente reglamento cuando presten servicios de alojamiento en forma habitual y por períodos vacacionales, entendiéndose para el efecto que prestan servicios en forma habitual cuando hagan publicidad por cualquier medio o cuando faciliten alojamiento en dos o más ocasiones dentro del mismo año.

Las personas que administren bloques o conjuntos de estos alojamientos deberán sujetarse a las disposiciones previstas para los establecimientos hoteleros, cuando presten el servicio de comedor.

Art. 51.- Condiciones de los apartamentos.- Los apartamentos, cualquiera sea su categoría, deberán reunir, como mínimo, las siguientes condiciones:

- a) Personal de servicio que deberá incluir un vigilante con residencia en la propia edificación o en sus inmediaciones;
- b) Aquellos bloques o conjuntos de alojamiento que sean administrados en su totalidad o en diez o más de sus unidades por una misma persona, y los de tres estrellas, deberán tener un servicio de recepción que constituirá el centro de relación con los clientes, para efectos administrativos, asistenciales y de información.

Estará debidamente atendido por personal capacitado al que corresponderá llevar el registro de entrada de clientes; cerciorarse de su identidad; recibir y guardar la correspondencia de los clientes hasta su entrega; atender las llamadas telefónicas; custodiar las llaves de los alojamientos; resolver o tramitar las reclamaciones de los clientes relativas al buen funcionamiento, conservación y limpieza, adoptando las medidas que sean pertinentes. En esta dependencia estará el libro oficial de reclamaciones.

Cuando se trate de la administración de un bloque o conjunto integrado por menos de diez alojamientos o estén clasificados como de dos o una estrella, el vigilante al que se refiere en la letra a) del presente artículo, podrá asumir la responsabilidad del Recepcionista;

c) Existirá un teléfono en un lugar que permita su utilización por los clientes a toda hora;

d) La administración, directamente o mediante contrato, prestará el servicio de lavandería y limpieza de las habitaciones;

e) En todas las habitaciones o conjuntos de alojamiento las instalaciones sanitarias y eléctricas, cualquiera sea el sistema de funcionamiento, deberán reunir las condiciones técnicas exigidas por los organismos competentes, evitando en todo caso ruidos y vibraciones; y,

f) Existirán aparatos extinguidores de incendios.

## **Sección 10**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 54.- No discriminación.- Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia.

Art. 64.- Condiciones de higiene.- Todas las dependencias e instalaciones de los alojamientos deberán encontrarse en perfectas condiciones de higiene y cumplir rigurosamente las normas sobre sanidad dictadas por los organismos competentes.

Los reservorios de agua estarán dotados de registros que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen su pureza, debiendo estar asegurada en todo caso la potabilidad del agua. En los lugares donde no hubiera el servicio público de agua potable, los alojamientos estarán obligados por lo menos a purificar el agua, advirtiendo a la clientela sobre este particular.

La eliminación de las aguas residuales se hará a través de la red de alcantarillado y, de no existir ésta, mediante un sistema eficaz y rigurosamente ajustado a las normas sanitarias establecidas en la legislación vigente.

Art. 65.- Condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza.- Los locales, instalaciones, mobiliario y enseres de los establecimientos de alojamiento se mantendrán en condiciones óptimas de presentación, funcionamiento y limpieza.

Art. 66.- Inspecciones.- El Ministerio de Turismo se encuentra facultado para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los alojamientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y sus normas de aplicación y comprobar el buen funcionamiento de los mismos.

Las inspecciones se realizarán, necesariamente, con la concurrencia del administrador o administrador del alojamiento, o la persona que haga sus veces.

Art. 67.- Registro de clientes.- Todos los alojamientos tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente, deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes.

Será requisito indispensable que los clientes, antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entradas y salidas y exhiban para el efecto sus documentos de identidad.

Art. 69.- Precios.- Los precios de los diferentes servicios que presten los alojamientos deberán ser aprobados por el Ministerio de Turismo, para lo cual los establecimientos presentarán la correspondiente solicitud por duplicado hasta el mes de septiembre de cada año.

Los precios autorizados para cada año no podrán ser alterados durante el transcurso del mismo sino por razones de fuerza mayor o caso fortuito debidamente aceptadas por el Ministerio de Turismo.

El Ministerio de Turismo fijará un precio máximo para los distintos tipos de habitaciones en función de su capacidad y de los servicios de que estén dotadas.

Antes de la admisión de un cliente se le deberá notificar el precio de los diferentes servicios. La falta de esta notificación lleva aparejada la obligación del alojamiento de facturar por el precio mínimo para el tipo de habitación que ocupe el cliente.

El precio de la pensión alimenticia no podrá exceder de la suma de los precios fijados para el desayuno, almuerzo y cena.

El precio de la pensión completa se obtendrá de la suma de los precios correspondientes a la habitación y a la pensión alimenticia.

A excepción de las pensiones, ningún alojamiento podrá exigir a sus clientes que se sujeten al régimen de pensión alimenticia completa.

El cliente que solicite acogerse al régimen de pensión completa, queda obligado al pago de la tarifa convenida, aun cuando dejare de utilizar ocasionalmente alguno de los servicios que comprende dicho régimen, salvo convenio en contrario.

Se entenderá que el precio del hospedaje comprende el uso de la habitación y servicios complementarios comunes, no pudiendo percibir el alojamiento ningún valor adicional por la utilización de dichos servicios comunes.

Para efecto de lo dispuesto en el presente artículo se considerarán servicios comunes las piscinas, hamacas, toldos, sillas, columpios, mobiliario propio de piscinas, playas, jardines y parques particulares.

Art. 71.- Habitaciones para uso individual.- Los alojamientos deberán disponer de un diez por ciento del total de habitaciones para uso individual.

En ningún caso podrá cobrarse a un cliente que ocupa una habitación doble una cantidad superior a la de la habitación individual de no existir habitaciones sencillas disponibles.

## 2.2 MARCO CONCEPTUAL

**Atractivo Turístico:** un atractivo es un bien tangible o intangible que provoca una motivación de visitación por parte de la demanda (visitante). Una microempresa tendrá mayor oportunidad de éxito en el sector turístico cuanto más original y autentico sea el atractivo que desea poner en valor.

**Calidad Turística:** Está determinada por factores como el buen trato, la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía con el entorno humano y natural. La gestión de la calidad debe ser total, englobando los aspectos tangibles e intangibles.

**Competencia:** Está formada por todos aquellos negocios turísticos iguales o similares, en cuanto a los productos o servicios que ofrecen o en cuanto al mercado y necesidades que satisfacen. Analizar su perfil y encontrar los factores claves para diferenciarse es muy importante para asegurar su propia competitividad y permanencia en el mercado.

**Competitividad:** es la capacidad que posee un negocio o grupo de negocios de crear, afianzar e incrementar en el tiempo las ventajas comparativas o naturales que le otorgan una posición favorable en el Mercado. Tres son las fuentes más frecuentes de competitividad; liderazgo en costo, la especialización flexible y la diferenciación en términos de calidad, tecnología e imagen de marca.

**Demanda:** Se entiende por demanda la cantidad de bienes o servicios que el mercado requiere o solicita para satisfacer las necesidades específicas a un precio determinado. El conocimiento de los turistas que visitan nuestra localidad, o los circuitos cercanos a ella, nos permitirá determinar si nuestros atractivos tienen suficiente potencial para atraer a nuevos turistas con el perfil análogo, o captar a otros de perfil diverso. En destinos turísticos nuevos, emergentes y remotos, esta tarea se vuelve difícil, por lo que será necesario referirse a estudios sobre destinos con características similares, o visitarlos directamente.

**Oferta Turística:** también conocida como patrimonio turístico, es el conjunto de bienes y servicios que motivan una actitud de compra por parte del consumidor.

Al mismo tiempo, la oferta esta regulada por un sinnúmero de normas, reglamentos y leyes que buscan ordenar el ejercicio profesional y lograr su sostenibilidad.

**Rentabilidad:** se centra en la venta de la producción de la empresa en un periodo de tiempo determinado, la rentabilidad mide el excedente neto de renta sobre los costos o beneficios.

**Turismo:** el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su residencia habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, de negocios y otros.

**Turista:** Es quien ha dejado su lugar de residencia y quien por propia elección ha decidido visitar nuestra localidad y espera ser tratado como a ti te gustaría que te trataran.

## 2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

### 2.3.1 Hipótesis general

El control de las operaciones turísticas hoteleras contribuiría al desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas San Lorenzo y Chipipe.

### 2.3.2 Hipótesis particulares.

- La informalidad incidirá de manera negativa al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo y Chipipe.
- La variación de precios repercutirá a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe.
- El comisionista influirá en el alquiler del hospedaje informal.

### 2.3.3 Declaración de variables

**Variable Dependiente.** Operaciones Turísticas

**Variable Independiente.** Desarrollo Social y Económico

### 2.4.4 Operacionalización de las variables

**Cuadro N° 1**

<b>HIPOTESIS</b>	<b>V. DEPENDIENTE</b>	<b>V.INDEPENDIENTE</b>
1.- La informalidad incidirá de manera negativa al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo y Chipipe.	1.- Informalidad	1.- Sector Hotelero
2.- La variación de precios repercutirá a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe	2.- Calidad de Servicio	2.- Operadoras Turística



3.- El comisionista influirá en el alquiler del hospedaje informal.	3.- Comisionista	3.- Alquiler del Hospedaje.
---	------------------	-----------------------------

**Elaborado por:** Alexandra Santos

#### 2.4.4 Operacionalización de las variables.

**Cuadro N° 2**

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Informalidad	Falta de seriedad y responsabilidad de una persona o de un grupo en el cumplimiento de sus obligaciones y compromisos	Numero de edificios. Número de casas renteras	Encuesta

**Elaborado por:** Alexandra Santos

**Cuadro N° 3**

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Calidad de Servicio	Es una metodología orientada al cliente que algunas empresas implementan para brindar mejor atención a sus clientes.	Numero de reconocimientos.	Entrevista

**Elaborado por:** Alexandra Santos

**Cuadro N° 4**

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Comisionista	Persona que vende productos y mercancías a cambio de una comisión en los beneficios	Numero de comisionistas	Encuesta
<b>Variable Independiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Sector Hotelero	Comprende todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas mediante precios, con o sin servicios de carácter complementario.	Número de hoteles Número de turistas	Encuesta Entrevista

**Elaborado por:** Alexandra Santos

**Cuadro N° 5**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Alquiler del Hospedaje.	Brindar tal servicio a cambio de una tarifa o dinero de acuerdo a la calidad del lugar como también a otros servicios	Numero de Edificios.	Entrevista

Elaborado por: Alexandra Santos

**Cuadro N° 6**

<b>Variable Independiente</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicador</b>	<b>Instrumento</b>
Operadoras Turística	Se considera Operador Turístico a la empresa que ofrece productos o servicios turísticos, generalmente contratados por él, e integrados por más de uno de los siguientes ítems: transporte, alojamiento, traslados, excursiones, etc.	Numero de paquetes vendidos  Numero de Operadoras de Turismo	Encuesta

Elaborado por Alexandra Santos

**Cuadro N° 7**

<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>V. INDEPENDIENTE</b>	<b>V. DEPENDIENTE</b>
¿Cómo afecta la falta de control de las operaciones turísticas hoteleras para la contribución del desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas - San Lorenzo y Chipipe?	Realizar un análisis sobre las operaciones turísticas hoteleras para medir su contribución al desarrollo social y económico en el Cantón Salinas - San Lorenzo y Chipipe	El control de las operaciones turísticas hoteleras contribuiría al desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas - San Lorenzo y Chipipe	Operaciones Turística	Desarrollo social y Económico.
¿Cómo incide la informalidad de hospedaje al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo Y Chipipe?	Analizar la incidencia informal de hospedaje al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo Y Chipipe?	La informalidad incidirá de manera negativa al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo y Chipipe.	Informalidad	Sector Hotelero

¿Cómo repercute la variación de precios a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe?	¿Determinar la variación de precios a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe?	La variación de precios repercutirá a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe	2.- Calidad de Servicio	Operadoras Turística
¿Cómo ha influenciado el comisionista al turista en el alquiler del hospedaje informal?	¿Analizar la influencia del comisionista al turista en el alquiler del hospedaje informal?	El comisionista influirá en el alquiler del hospedaje informal.	Comisionista	Alquiler del Hospedaje.

Elaborado por Alexandra Santos

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

El tipo de estudio que se llevara a cabo para el proyecto son los siguientes: Descriptivo, Explicativo.

El diseño de la investigación es el no experimental porque tal y como está el problema sin intervenir en su desarrollo.

#### **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

##### **3.2.1 Características de la población**

La población del Cantón Salinas, según el Censo el 2010, representa el 44.5% del total de la Provincia de Santa Elena teniendo una población de 68.675 habitantes.

##### **3.2.2 Delimitación de la población**

Mi población estará delimitada a un subgrupo de empresarios hoteleros comprendiendo las edades desde los 30 años hasta los 70 años de esa edad. Englobando al área urbana como son San Lorenzo y Chipipe.

##### **3.2.3 Tipo de muestra**

La muestra escogida en la investigación es la muestra probabilística porque todos los empresarios seleccionados podrán dar su opinión y será de gran importancia para llevar a cabo la investigación. El tipo de muestreo será la estratificada porque me referiré a un subgrupo de personas para llevar a cabo mi investigación.

##### **3.2.4 Tamaño de la muestra**

Según la población del cantón Salinas que comprende a 68.675 habitantes se estableció escoger una muestra finita de todo el universo que representa a los empresarios del sector hotelero.

A continuación se detalla la fórmula que no se efectuó porque la muestra fue finita.

**Fórmula:**

$$n = \frac{N \times p \times q}{\frac{(n-1) E^2}{Z^2} + p \times q}$$

Dónde:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E: error, de estimación (0,05%)

Z: nivel de confianza, (1,96)

**3.2.5 Proceso de selección**

A los sectores que me enfocare en mi investigación serán a empresarios hoteleros, operadores turísticos.

**3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

**3.3.1 Métodos teóricos**

Los métodos escogidos en el proyecto de investigación es el método Inductivo – Deductivo porque el inductivo es aquel que va de lo particular a lo general es decir que del análisis, descompone un todo en sus partes para la formular principios, reglas y leyes.

El deductivo es el que va de lo general a lo particular, es así que a partir de la síntesis llega a la integración de sus partes. También elegí trabajar con el método analítico-sintético, esto nos permite analizar los hechos que se involucran en la problemática, para establecer soluciones y alternativas en la investigación realizada

### **3.3.2 Técnicas e instrumentos**

En cuanto a las técnicas utilizadas en el proyecto de investigación fueron las:

Encuestas y Entrevistas. Que se las hicieron de manera global y profesionalmente ya que fueron necesarios para resumir la información y poder tabular.

### **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN**

Una vez que se recogieron los resultados de las encuestas como de las entrevistas, se revisaron de manera detallada los datos obtenidos y se procesó la información. Los porcentajes por preguntas fueron tabulados y plasmados en gráficas que indican las respuestas que predominan para cada interrogante.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

La información obtenida de las encuestas y las entrevistas se presenta de manera organizada.

Las encuestas se las realizo a los dueños de los hoteles del sector San Lorenzo y Chipipe.

El cuestionario fue realizado con 10 preguntas se observarán los resultados obtenidos de las encuestas realizadas, que luego serán procesados y consolidados en cuadros y gráficos.

Una vez presentados los resultados, éstos son analizados con el criterio del investigador.

Finalmente los resultados son comparados con las hipótesis planteadas al inicio de la investigación.

## 4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS

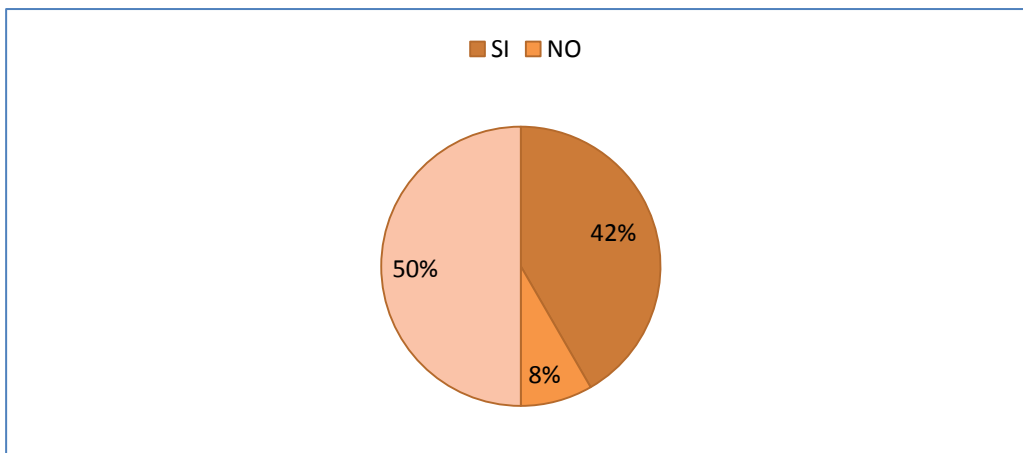
1.- ¿Cree Ud. que la informalidad del hospedaje afecta a su economía?

**Cuadro N° 8**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	50	83%
NO	10	17%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 1**



Elaborado por: Alexandra Santos

### INTERPRETACION:

Del total de las personas encuestadas obtuvimos como resultado que el 83% creen que la informalidad hotelera genera un gran problema a su economía porque de esta manera sus hoteles no cuentan con clientes y así tengan que disminuir personal. En cambio el 17% indica que no afecta a su economía.

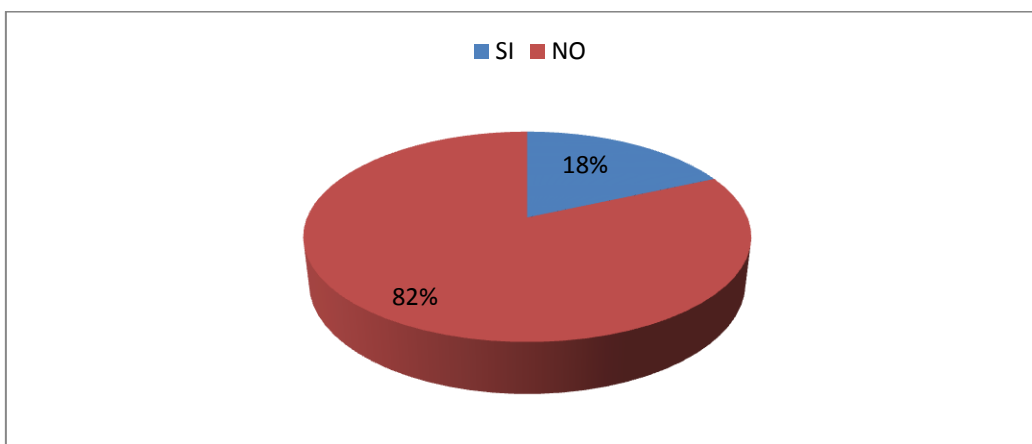
2.- ¿Considera Ud. que las medidas que han tomado algunos empresarios hoteleros de dar el 5% o 10 % a los comisionista por llevar clientes a su hotel sea lo correcto?

**Cuadro N° 9**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	11	18%
NO	49	82%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 2**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 82% de los empresarios hoteleros encuestados concuerdan que sienten un gran malestar que sus propios colegas hoteleros den comisiones por llevar clientes a sus hoteles, por otro lado el 18% opinan que es una forma de ayudar a los comisionistas.

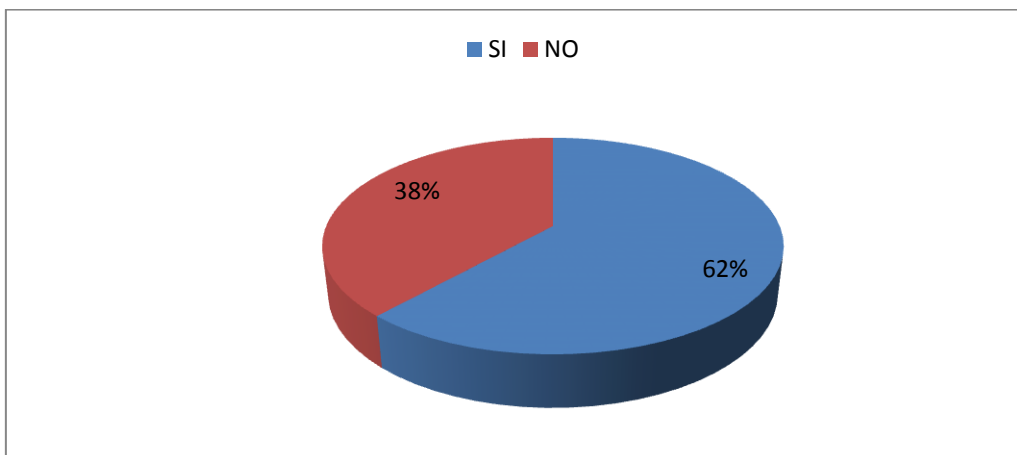
### 3.- ¿Su hotel se ha visto afectado por los comisionistas?

**Cuadro N° 10**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	37	62%
NO	23	38%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 3**



Elaborado por: Alexandra Santos

#### **INTERPRETACION:**

El 62% indica que si se han visto afectado por los comisionistas porque algunas veces el ofrecen otros hoteles o departamentos a un precio menor del de su hotel, en cambio el 38% afirma que no se sienten afectados.

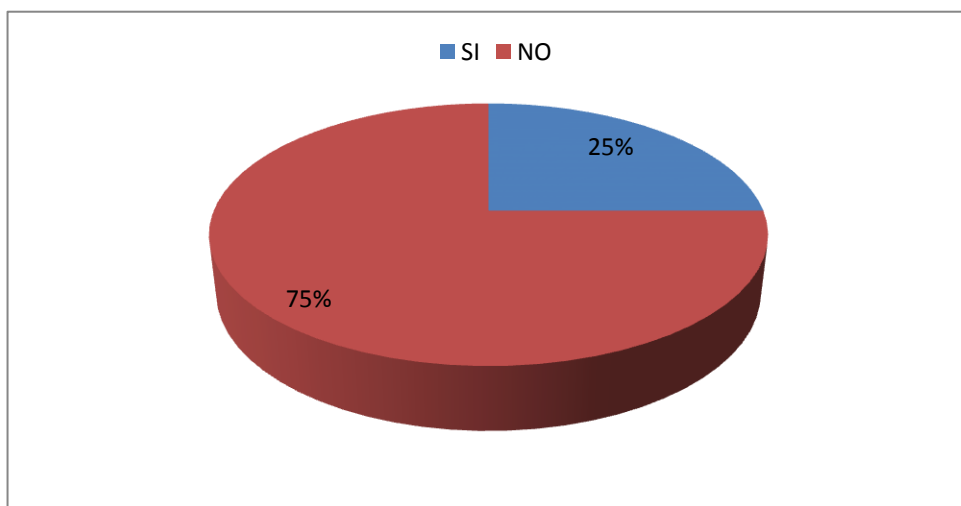
4.- ¿Considera Ud. que los edificios alquilen sus departamentos como habitaciones de hotel?

**Cuadro N° 11**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	15	25%
NO	45	75%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 4**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 75% de las personas encuestadas indican que no es factible que muchos edificios alquilen o arrienden sus departamentos porque de esta manera están creando una competencia desleal entre empresarios. El 25% menciona que no es todos los días que ellos alquilan y por ende no les ocasiona problemas.

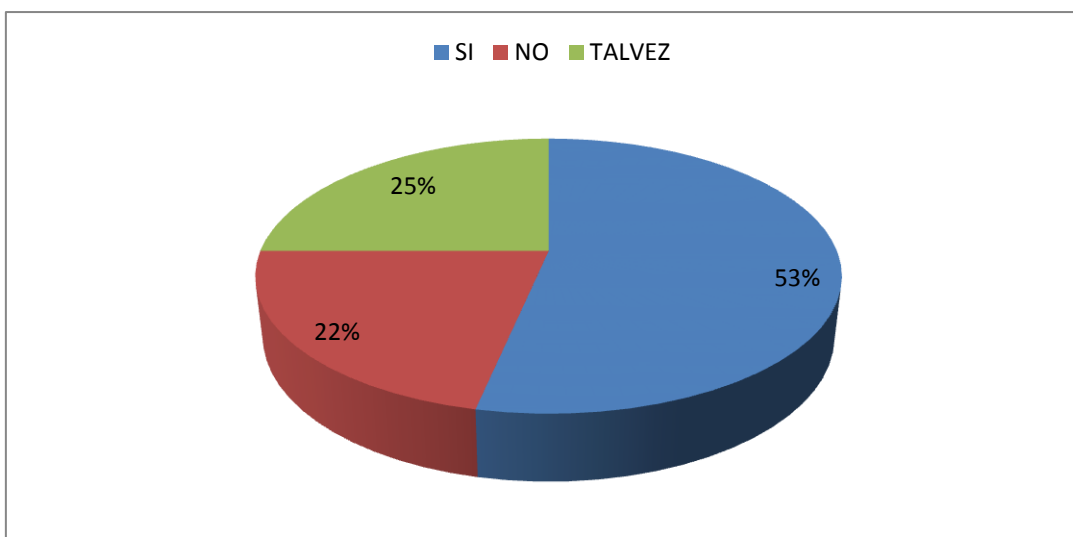
5.- Cree Ud. que debe bajar el costo del hospedaje para que el cliente permanezca en su hotel?

**Cuadro N° 12**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	32	53%
NO	13	22%
TALVEZ	15	25%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 5**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 53% de los encuestados indican que si deben bajar el precio de sus tarifas establecidas ya que otros hoteles la tarifa es menor a la de sus hoteles. El 22% se mantiene en sus tarifas y el 25% talvez ya que ven el número de días que va a permanecer el cliente.

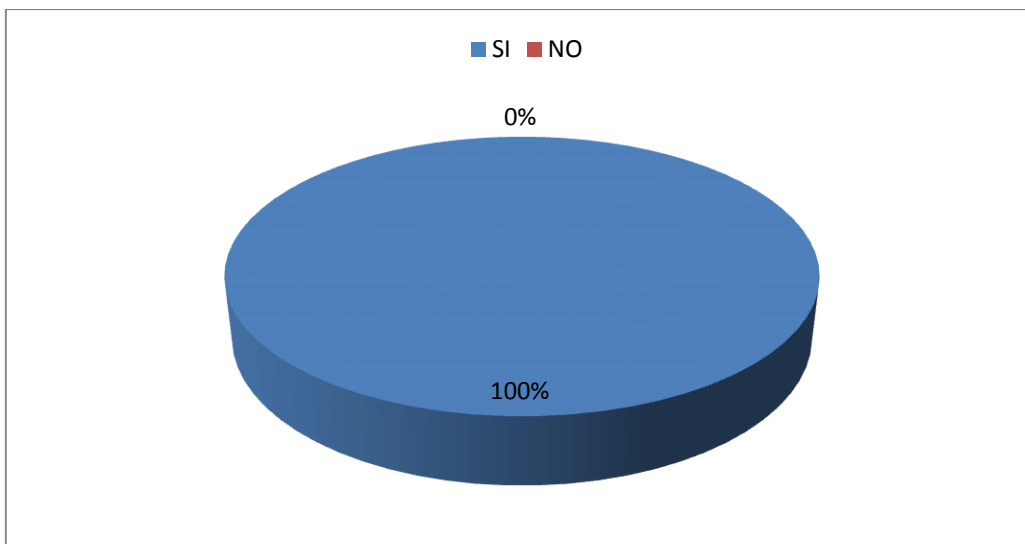
6.- ¿Cree Ud. que Salinas es considerado uno de los mejores balnearios del Ecuador?

**Cuadro N° 13**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	60	100%
NO	0	0%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 6**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

En este grafico el 100% de los encuestados indican que sí, que Salinas es uno de los balnearios que mayor turista atrae en sus temporadas y por ende es uno de los mejores del país.

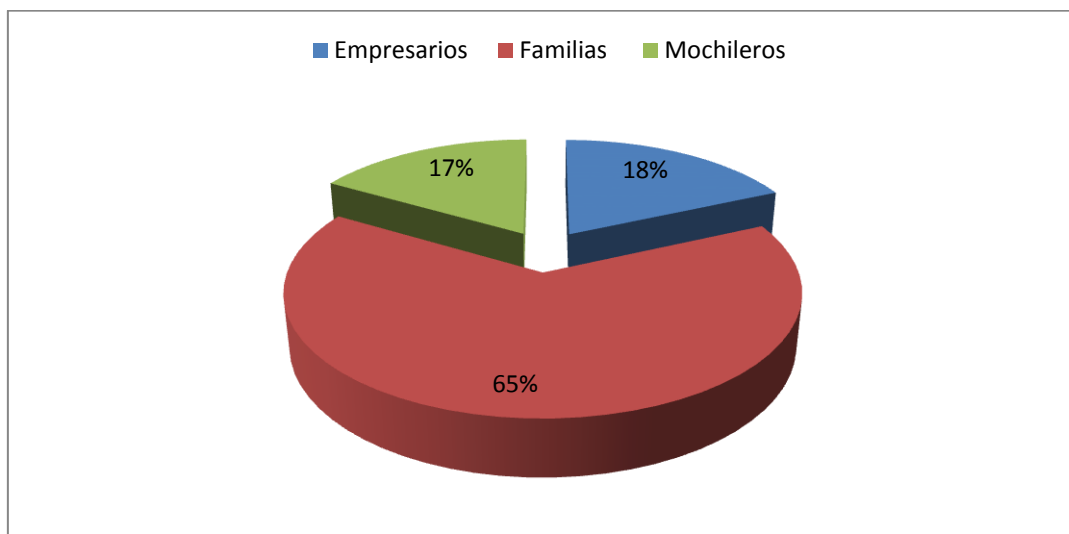
## 7.- ¿Qué tipo de cliente se hospedan en su Hotel?

**Cuadro N° 14**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
Familias	39	65%
Empresarios	11	18%
Mochileros	10	17%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 7**



Elaborado por: Alexandra Santos

### **INTERPRETACION:**

El 65% de clientes que llegan a hospedarse a los hoteles corresponde a familias, el 18% a clientes que se hospedan por negocios, y el 17% son mochileros que solo van por disfrutar un día.



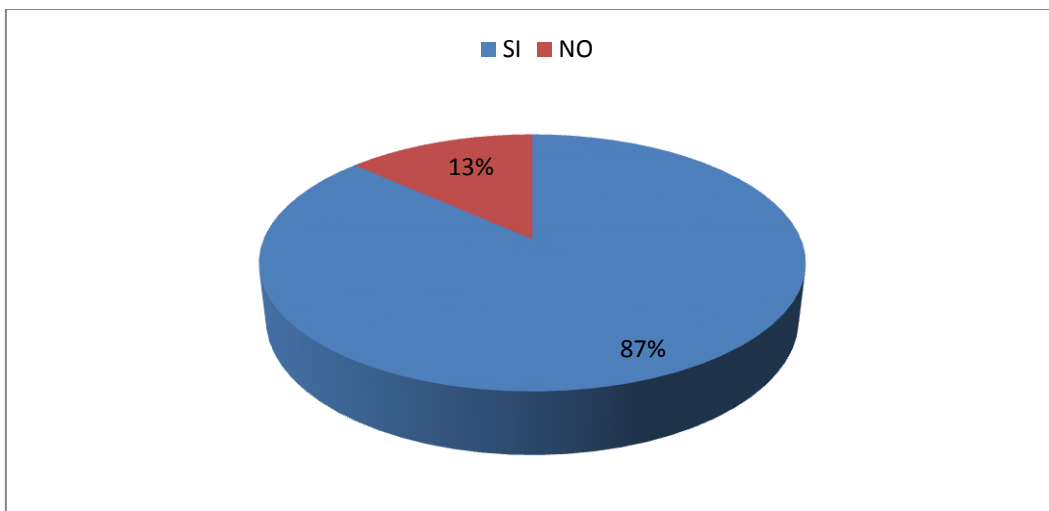
8.- ¿Considera Ud. que los organismo públicos deban intervenir para mitigar este descontrol de la informalidad?

**Cuadro N° 15**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	52	87%
NO	8	13%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 8**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 87% de los empresarios ven que es descontrol se está expandiendo y que son las autoridades las responsables de mitigar este problema. El 13% en cambio considera que no son las autoridades públicas sino más bien el gremio hotelero de poner un alto a este descontrol de informalidad.

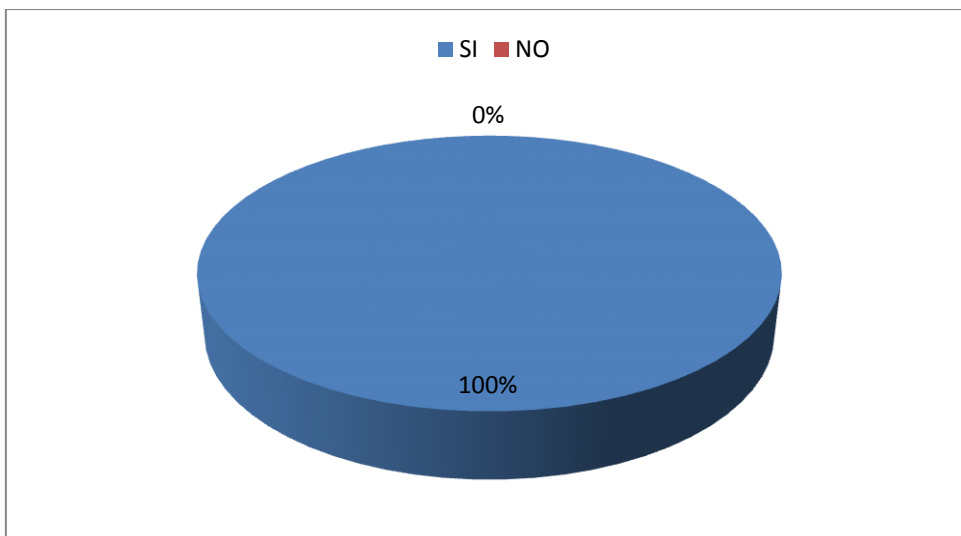
9.- ¿Cree Ud. que el personal del hotel debe tener capacitaciones continuas para brindar un excelente servicio de calidad?

**Cuadro N° 16**

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	60	100%
NO	0	0%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

**Grafico N° 9**



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 100% de los encuestados afirman y concuerdan que un personal capacitado puede ayudar a mejorar la imagen de su hotel y de esta manera los clientes se sientan satisfecho.

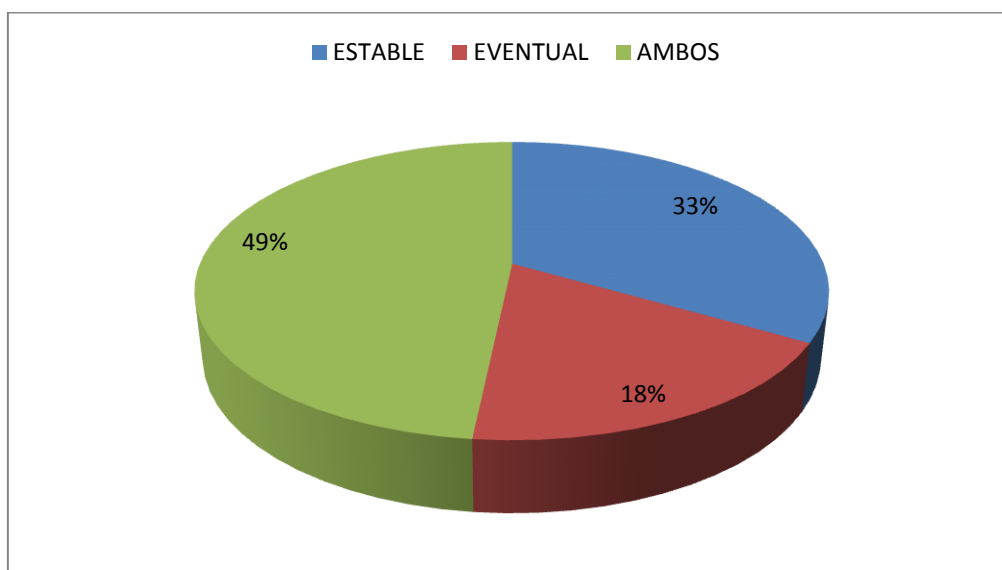
10.- ¿El personal que labora en su hotel es estable o eventual?

Cuadro N° 17

OPCIONES	CANTIDAD	PORCENTAJE
ESTABLE	20	33%
EVENTUAL	11	18%
AMBOS	29	48%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Alexandra Santos

Grafico N° 10



Elaborado por: Alexandra Santos

**INTERPRETACION:**

El 33% de los encuestados tienen un personal estable, el 18% contratan personas por día cuando el hotel está full. Y el 48% indican que por lo general trabajan con ambos colaboradores sean estables y eventuales cuando hay demasiada demanda de clientes.

## **ENTREVISTA A PROFESIONALES DE TURISMO**

**EMPRESA:** HOTEL MARVENTO

**ENTREVISTADO:** SR GABRIEL ARGUDO

**ENTREVISTADOR:** ALEXANDRA SANTOS CASTRO

- 1. ¿Cree Ud. que la informalidad hotelera podría afectar a la imagen turística del cantón de Salinas y cuál sería la solución para mitigar este problema?**

Claro que afecta porque ellos trabajan de forma ilegal y ofrecen habitaciones baratas, lo que nos perjudica a nosotros. Aunque no hemos tenido controles por el Municipio son ellos los que deben de solucionar este problema.

- 2. ¿Cuál es su opinión acerca de la variación de precios en el sector hotelero de la ciudad de Salinas?**

Como tenemos nuestro slogan cliente que ingrese a Marvento Cliente que se queda, porque el cliente lo que busca es un hotel limpio y seguro. Y nosotros ofrecemos comodidad, en ciertas ocasiones si tenemos que bajar el costo pero es más cuando hay grupos de estudiantes o grupos de jóvenes que vienen porque los enganchadores andan atrás de los buses ofreciendo los hoteles más barato para ellos cobrar sus comisiones.

- 3. ¿Cree ud que el comisionista o llamado también enganchador sea de gran influencia para que se desarrolle la informalidad del hospedaje en la ciudad de Salinas?**

Ellos trabajan por que necesitan es verdad no lo negamos, aunque muchos hoteles les paguen sus comisiones por las noches que se hospedan los turista, debería haber una solución para ellos y de esta manera no causen competencia entre nosotros.

#### **4. ¿Cómo esta Salinas actualmente en hotelería y turismo?**

Salinas es un Cantón muy acogido por los turista extranjeros y nacionales, por los atractivos turísticos que ofrece, además cuando son las temporadas nuestros hoteles no tienen disponibilidad, actualmente nuestros hoteles trabajan en promociones que ayuda a que el cliente regrese y se sienta satisfecho por la atención que nosotros brindamos.

#### **5. ¿Cuáles son los aspectos en lo que debe mejorar Salinas para atraer más turistas?**

En seguridad, en limpieza en ofertar servicios de calidad, de mejoras. De que el cliente sea quien decida en que hotel hospedarse y no se sienta perseguido por estos enganchadores. En que las personas que trabajen ejerciendo la actividad turística sean capacitadas y ellos puedan tener una relación adecuada con el turista..

## **4.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE ENTREVISTAS**

Muchos empresarios hoteleros a los cuales se les realizó la entrevista coinciden en que los departamentos existen por el factor precio.

Muchos son los clientes que buscan acomodar a más personas por un precio más económico en departamentos.

Aunque para la mayoría del sector hotelero el cliente que llega a hospedarse es más corporativo y de pareja, estos clientes buscan una atención personalizada, de calidad y con profesionalismo.

Aunque la informalidad se expanda en cada temporada o en puentes vacacionales varios son los hoteles que se han visto afectados por la informalidad, y en muchas ocasiones han tenido que bajar el precio de sus tarifas porque el cliente decida alojarse en departamentos a un precio inferior del hotel.

.

### **4.3 RESULTADOS**

La informalidad de la hotelería origina malestar sobre todo a los dueños de los hoteles legales del sector turístico, pues perjudica directamente a su economía manteniendo una baja ocupación.

Debemos indicar que existen edificios con una buena ubicación que pueden ofrecer a sus clientes diferentes instalaciones como departamento con vista al mar, áreas recreacionales entre otros, convirtiéndose en una fuerte competencia a los hoteles legales. También por su bajo precio son más accesibles a los visitantes y por su comodidad, puesto que el departamento por lo general cuenta con 2 o más habitaciones y estas son alquiladas pudiendo ingresar de 8 a 12 personas cobrando una tarifa muy inferior a la de los hoteles.

Esta problemática es bien compleja, por lo que la mayor parte de usuarios de la hotelería informal son turistas nacionales especialmente de la ciudad de Guayaquil.

En su mayoría el alquiler de departamentos cuyos dueños los ponen al servicio del turista mediante comisionista de la ciudad pagándoles un 10% del valor total.

Este problema social se debe mitigar pero para ello se debe trabajar conjuntamente entre ambos sectores que actualmente está afectando a un gran número empresarios hoteleros.

#### 4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

**Cuadro N° 18**

<b>HIPOTESIS GENERAL:</b>	<b>VERIFICACION</b>
El control de las operaciones turísticas hoteleras contribuiría al desarrollo social y económico de la ciudad de Salinas San Lorenzo y Chipipe.	Se ha podido verificar que si existe un control por parte de las autoridades este problema se mitigaría y aportaría en gran medida al desarrollo social y económico de los sectores de San Lorenzo y Chipipe.
La informalidad incidirá de manera negativa al sector hotelero de los sectores de San Lorenzo y Chipipe.  -La variación de precios repercutirá a la calidad de servicio hotelero por parte de las operadoras turísticas en los sectores de San Lorenzo y Chipipe  -El comisionista influirá en el alquiler del hospedaje informal	La informalidad causa descontrol a los sectores involucrados y crea competencia desleal.  Muchos empresarios hoteleros han tenido que bajar sus tarifas para que los clientes permanezcan en su hotel.  Los empresarios hoteleros afirman que el comisionista ofertan el hospedaje a menor costo para ellos obtener sus comisiones.

**Elaborado por:** Alexandra Santos

Una vez conocido los resultados de las encuestas realizada a los empresarios hoteleros de la ciudad de Salinas, podemos afirmar el 62% no se sienten cómodos



porque la informalidad del hospedaje se ha generado sin ningún control. Sin embargo ellos ven que en cierto tiempo todo este problema que se ha generado acabara y que la ciudad de Salinas se convierta en el icono turístico del Ecuador.

## CAPÍTULO V

### PROPUESTA

#### 5.1 TEMA

Diseño de un sistema de control con el objetivo de erradicar la informalidad hotelera en el cantón Salinas.

#### 5.2 JUSTIFICACIÓN

Para la realización de este proyecto se llevaran a cabos varios métodos en el cual estará involucrado entidades públicas y privadas. Ya que el sector hotelero está siendo afectado por la fuerte informalidad que se presenta en las temporadas como es fin de año, carnaval y semana santa y feriado que son decretados por el gobierno nacional.

La informalidad afecta a los hoteles, pero no son el único factor, existe otras variables. No hay equilibrio en la calidad del servicio que se ofrece al turista.

Los principales problemas del turismo en la ciudad de Salinas están ligados a: problemas de calidad y servicio, la escasa promoción y mercadeo por último, el descontrol en la gestión pública, hace falta la identificación de los establecimientos que no cumplen con la norma y aplicar las sanciones.

#### 5.3 FUNDAMENTACIÓN

Hoy en día la informalidad hotelera no solo afecta a nuestro país sino que también está afectando al sector hotelero en diferentes países tal es el caso de Colombia y Perú dos países que se están viendo afectado por la Para hotelería como le llaman ellos, y que sin ningún control se sigue expandiendo.

#### **Mano dura contra la informalidad hotelera.**

(Extroversia, 2009) Así lo dio a conocer **Jaime Alberto Cabal**, presidente de **Cotelco**, ante el Gobierno y directivas Organización Mundial de Turismo.

El presidente de la Asociación Hotelera de Colombia, Cotelco, Jaime Alberto Cabal, pidió al Gobierno Nacional una acción más decidida y frontal contra los establecimientos turísticos ilegales los cuales están impactando negativamente no

sólo contra la hotelería formal, sino también contra otros subsectores turísticos y los demás sectores económicos del país. Así lo reiteró en el marco del VII Seminario Internacional denominado 'La competencia desleal en los alojamientos turísticos: viejos y nuevos retos para el sector turístico', organizado por Cotelco y la Organización Mundial de Turismo. Durante la actividad, el dirigente gremial enfatizó que es necesario hacer esfuerzos para que las reglamentaciones expedidas en el Decreto 2590 se conviertan en realidad, ya que se calcula que la evasión por parte de los alojamientos ilegales superan los 300 mil millones de pesos; mientras que las pérdidas al sector formal llega a los 250 mil millones de pesos. Recordó como la parahotelería está afectando ostensiblemente el ecosistema en los destinos turísticos, donde la capacidad de carga de los alojamientos informales saturan siempre en número los ocupantes en un apartamento.

Les extendió una invitación a los propietarios de las fincas y apartamentos turísticos que no contribuyen al Fisco Nacional, a que entren a hacer parte de la formalidad y se unan a la oferta hotelera legalmente constituida de Colombia. Al evento asistieron 350 empresarios del turismo, la hotelería, delegados de Gobernaciones y Alcaldías, representantes del Ministro de Comercio, Industria y Turismo así como estudiantes y profesionales en Hotelería y Turismo

### **La industria hotelera se rebela contra los alojamientos informales.**

(Torres, 2014) La industria hotelera ya ha mostrado este verano su reticencia a que los particulares alquilen temporalmente sus viviendas. Ahora, la reflexión es aún mayor con los datos de turistas cerrados de la temporada estiva

Que el sector hotelero no se encuentra nada cómodo con la nueva economía alternativa en la que lo que está de moda son alojamientos que se quedan fuera de la red oficial de hoteles, pensiones y albergues es algo que ya sabemos. De hecho, este mismo verano vimos aplicar ciertas fórmulas muy criticadas por aquellos que consideran que el mundo cambia, y que hay que adaptarse a las nuevas necesidades. En Cataluña, por ejemplo, metieron una multa sustanciosa a Airbnb, una empresa dedicada al alquiler entre particulares. Desde Madrid, varios representantes del sector se manifestaron en contra de este tipo de contratos, y en definitiva parece que las cosas continúan yendo por el mismo camino.

La industria hotelera se rebela contra los alojamientos informales. Al menos, una vez más. En este caso, en el evento que se está llevando a cabo dentro del **Congreso de Empresarios Hoteleros en Tenerife**, se han expuesto varios comentarios y argumentaciones en debates y mesas redondas que buscan dar la vuelta a la situación y sobre todo, poner la preocupación sobre la mesa. Y la verdad, es que como siempre hay dos puntos de vista, que muy probablemente, aunque sean irreconciliables, estarán condenados a entenderse.

### **Lo que dicen los hoteleros**

Aunque en algunos casos me parece que las palabras quedan un tanto fuera de lugar, porque en algunas declaraciones se hacía referencia a las cifras de turistas de este verano en España, y se mencionaba que 11 millones de ellos habían llegado a nuestro país y no se alojaron en ninguno de los establecimientos habituales. Quien la pronunció llegó a poner en duda que todos esos millones de extranjeros tuviesen realmente familiares o amigos en España en casa de quien quedarse.

Está claro que la preocupación del sector, que además es uno de los motores de la economía española es comprensible, pero **también lo debe ser la libertad de las personas de elegir cómo, dónde y con quién quedarse**. No se puede poner sobre la mesa el hecho de que para venir como turista a España, hay que obligatoriamente reservar un hotel. Evidentemente, me imagino que no habrán querido decir esto, y la frase ha sido simplemente tomada en un contexto de insuficiencia y de desesperación por no saber en muchos casos cómo salir de una crisis que no parece tener fin.

Precisamente en el **asunto de la crisis** es dónde opino que podrían tener más relevancia todos los implicados en la discusión. Es por la crisis que la gente prefiere escaparse, al menos en la mayor parte de los casos, de los establecimientos hoteleros. Y es también por la crisis que muchos particulares se deciden a alquilar por temporadas sus propias casas o viviendas. O sea, si no hubiera crisis, quizás podríamos convivir en paz ambas partes, ya que ni se notaría tanto la bajada de ventas, ni tampoco la oferta de apartamentos particulares sería tan grande.

## **AHORA PERÚ PIDE ACCIONES PARA COMBATIR INFORMALIDAD EN SERVICIOS DE HOSPEDAJE.**

(www.infoturperu.com.pe, 2013) La Asociación Peruana de Hoteles, Restaurantes y Afines (Ahora Perú) alertó que desde hace un buen tiempo, tanto en Internet como en los principales medios de comunicación del país, vienen apareciendo avisos publicados por personas que ofrecen servicios de hospedaje a turistas nacionales o extranjeros por días, semanas o meses, en habitaciones, departamentos e inclusive casas.

Explicó que se trata de un mercado informal que se ha desarrollado por la desidia de las autoridades competentes, que no fiscalizan estas actividades y que está causando grandes perjuicios tanto al sector privado como al público. Además, prestan servicios que no respetan los mínimos estándares de calidad, seguridad e higiene, afectando la imagen del país.

Fredy Gamarra, presidente de Ahora Perú, señaló que los perjuicios al sector privado se generan porque estas personas informales realizan competencia desleal frente a los hoteles, hostales y demás establecimientos de hospedaje que operan en el país, y que son operados cumpliendo con todos los requisitos que exigen las leyes peruanas.

“Al no cumplir con el pago de sus impuestos ni con las condiciones de seguridad e higiene, es evidente que sus costos operativos son menores a los de una empresa formal y, por lo tanto, sus tarifas resultan menores. Por ser informales tampoco cumplen con las leyes laborales y las personas que trabajan para ellos no están en planilla y mucho menos tienen seguro de salud o perciben sus beneficios sociales”, comentó.

Sostuvo que estos establecimientos informales prestan sus servicios a turistas sin haber pasado previamente por una inspección de Defensa Civil y sin haber obtenido la correspondiente Licencia de Funcionamiento, conforme lo exige la Ley N° 28976 – Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Esta omisión perjudica a las Municipalidades ya que les impide ejercer sus funciones de empadronamiento, fiscalización y control.

“De la misma forma, estos establecimientos informales no tributan o no lo hacen en la forma debida, porque seguramente no entregan boletas ni facturas a sus clientes, con lo cual evaden el pago del IGV y del Impuesto a la Renta. El hecho de no pagar sus impuestos como manda la Ley afecta a la Sunat porque no recauda lo que debe, al Estado porque no percibe ingresos suficientes para realizar obras, y por lo tanto también afecta a todo el país”, aseguró Gamarra a través del boletín institucional del gremio que preside.

Ante esta situación, Ahora Perú indicó que tanto las municipalidades distritales y las provinciales, los Gobiernos Regionales, el gobierno Central y la Sunat “deben tomar acciones inmediatas para evitar que la informalidad en el sector turismo siga incrementándose, causando los consabidos perjuicios a todos”.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Objetivo General de la Propuesta**

Realizar una gestión eficaz comprometiendo al sector público para garantizar el ordenamiento de las operaciones turísticas hoteleras

### **5.4.2 Objetivo Específico de la Propuesta**

- Realizar un seguimiento a los establecimientos que presten servicio de hospedaje de forma ilegal.
- Realizar un levantamiento del catastro turístico de la ciudad de Salinas.
- Establecer reuniones con los empresarios hoteleros sobre ofertas laborales para los comisionistas.

## **5.5 UBICACIÓN**

Para la realización de este proyecto será necesario efectuar reuniones en el GAD Municipal de Salinas, con la intervención del Ministerio de Turismo, Captur Salinas y empresarios hoteleros.

**Lugar:** Municipio de Salinas  
**Cantón:** Salinas  
**Provincia:** Santa Elena

## **5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

El desarrollo del proyecto es factible porque los involucrados como son el GAD Municipal de Salinas, Ministerio de Turismo y empresarios hoteleros, con todos los antecedentes de la problemática pondrán en ejecución diversas estrategias.

De esta manera el beneficiario como es el Sector Hotelero podrán sentirse satisfechos, así la ciudad de Salinas podrá tener una mejor imagen turística de calidad.

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

Aquí se describen algunos métodos para la aplicación de la propuesta, para su conformación se deberán contemplar ciertos aspectos importantes como son:

- Fortalecer el Dpto. de Turismo del Municipio incorporando un equipo técnico para la realización de proyectos turísticos.
- La decisión gubernamental para apoyar a la ejecución de los proyectos a corto y largo plazo.
- Realizar controles de las actividades turísticas hoteleras para garantizar la oferta de servicios y la buena competencia.
- Garantizar la seguridad al turista.
- El sector público deberá estar orientado al crecimiento y desarrollo de la oferta turística.
- El sector hotelero de acuerdo a sus necesidades laborales deberá ubicar a los comisionistas en sus empresas brindando un trabajo digno con todos los beneficios de ley.
- Realizar las reuniones de ambos sectores público y privado un mes antes de cada temporada o feriados para de esta manera evitar que la informalidad hotelera gane espacio.
- Ofertar a la ciudad de Salinas como mejor destino turístico, con una planta hotelera de calidad
- Para garantizar una excelente actividad turística nos enmarcamos en la ley de turismo.

## CAPITULO X

### PROTECCION AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS TURISTICOS

**Art. 42.-** Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

**Art. 43.-** De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

**Art. 44.-** El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

**Art. 45.-** Habrá lugar al resarcimiento de daños y perjuicios, en los siguientes casos:

- a. El que anuncie al público, a través de medios de comunicación colectiva, de Internet o de cualquier otro sistema, servicios turísticos de calidad superior a los que realmente ofrece; o en su propaganda use fotografías o haga descripciones distintas a la realidad;
- b. El empresario cuyo servicio tenga una calidad inferior a la que corresponda a su categoría a la oferta pública de los mismos;
- c. El empresario que, por acto propio o de sus empleados, delegados o agentes, cause al turista un daño material;
- d. El empresario que venda servicios con cláusulas prefijadas y no las informe y explique al usuario, al tiempo de la venta o de la prestación del servicio;
- e. En caso de discriminación a las personas; con excepción del derecho de reserva de admisión; y,
- f. Los demás determinados en otras leyes.

**Art. 46.-** Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo,



municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos.

**Art. 47.-** En caso de no resolverse los conflictos mediante la acción directa del Centro de Protección al Turista, el interesado podrá acceder a los centros de Mediación y Arbitraje que celebre convenios con el Ministerio de Turismo, para con sujeción en la Ley de Arbitraje y Mediación, intervenir en esta materia; o podrá acudir a la justicia ordinaria.

**Art. 48.-** De determinarse violación a normas legales, el Centro de Protección al Turista, solicitará al Ministro de Turismo que en observancia de las disposiciones del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, inicie el correspondiente expediente, para juzgar administrativamente la conducta del empresario turístico.

**Art. 49.-** Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

**Art. 50.-** Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

**Art. 51.-** Los mecanismos de garantía y protección para el turista mencionados en este capítulo, podrán ser invocados por las empresas turísticas que operen legalmente en el país.

**Art. 52.-** Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el

Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

**CLAUSURA**, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.

Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo

## 5.7.1 ACTIVIDADES

**Cuadro N° 19**

<b>CRONOGRAMA DE TRABAJO</b>												
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>JUNIO</b>				<b>JULIO</b>				<b>AGOSTO</b>			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INICIO DE REUNION CON EL SECTOR PUBLICO Y PRIVADO		X										
PLANIFICACION DE TRABAJO		X										
RECOLECCION DE INFORMACION SOBRE NUMERO DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS LEGALIZADOS			X									
SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION				X								
ANALISIS DE RESULTADOS					X							
REUNION CON LOS EMPRESARIOS HOTELEROS						X						
REUNION CON EL DPTO DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DE SALINAS							x					
REUNION CON TODOS LOS COMISIONISTAS									X			
REUNION DE EMPRESARIOS HOTELEROS, MINTUR, DPTO DE TURISMO DEL GAD MUNICIPAL DE SALINAS Y COMISIONISTA.											X	X

**Elaborado por:** Alexandra Santos

# MINISTERIO DE TURISMO

## CATASTRO TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Cuadro N° 20

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	REPRESENTANTE	DIRECCION	CATEGORIA	ACTIVIDAD	Hab	Plazas	Mesas	Plazas	Personal
EL CARRUAJE	MORA ROSSILUCRECIA ENEIDA	MORA ROSSILUCRECIA ENEIDA	MALECON 517 Y RUMIÑAHUI	PRIMERA	HOSTAL	13	41	15	60	9
CASA BLANCA	ADRIANA GONZALEZ LOPEZ	ADRIANA GONZALEZ LOPEZ	AVENIDA MALECON Y CALLE TOMALA	PRIMERA	HOSTAL	21	47	4	16	4
AMIRA	DIONICIO DE JESUS CEDEÑO SALVATIERRA	DIONICIO DE JESUS CEDEÑO SALVATIERRA	CALLE 5 S/N AV. 3 SECTOR CHIPIPE	PRIMERA	HOSTAL	20	65	10	40	10
EL TROPICAL	AMADA DITTO VALENCIA	AMADA DITTO VALENCIA	AV. J.M. VELASCO IBARRA Y LUIS A.FLORES	PRIMERA	HOSTAL	16	49	6	24	3
FRANCISCO I	OLGA GRACIELA LUNA LEON DE FIERRO	OLGA GRACIELA LUNA LEON DE FIERRO	AV. GENERAL ENRIQUE GALLO Y RUMIÑAHUI	PRIMERA	HOSTAL	12	34	10	40	8
VISTA SOL	LOCAFIT S. A.	LOCAFIT S. A.	AVENIDA ESPINOZA LARREA ENTRE CALLE 48 Y 49	PRIMERA	HOSTAL	15	47	0	0	4
COCOS	OTTON ARTURO	OTTON ARTURO	MALECON Y	SEGUNDA	HOSTAL	25	76	6	24	6

	SEGUNDO ARBOLEDA SANCHEZ	SEGUNDO ARBOLEDA SANCHEZ	CALLE 19 FIDON TOMALA							
LOS GEMELOS	MARIA SOLEDAD VACA VITERI	MARIA SOLEDAD VACA VITERI	CDLA. COSTA DE ORO AV. 8VA. Y ABDÓN CALDERÓN	SEGUNDA	HOSTAL	12	24	0	0	5
FRANCISCO II	OLGA GRACIELA LUNA LEON	OLGA GRACIELA LUNA LEON	MALECON 723 Y LAS PALMERAS	SEGUNDA	HOSTAL	18	36	9	36	5
FLORIDA	ERNESTO WALDEMAR DURAN WAUGE	ERNESTO WALDEMAR DURAN WAUGE	MALECON Y CALLE 2DA.	SEGUNDA	HOSTAL	16	42	0	0	7
TUVENTURA	ALVAREZ GONZALEZ JOSE MIGUEL RENE	ALVAREZ GONZALEZ JOSE MIGUEL RENE	BARRIO BAZAN. CALLE 7-A S/N Y CALLE 27-C (DIAGONAL A LA DISCOTECA EL PATIO)	SEGUNDA	HOSTAL	15	42	6	24	3
RIVIERA INN	MALTA CASTAGNETO MARIA CAROLINA	MALTA CASTAGNETO MARIA CAROLINA	AV. OCTAVA S/N CALLE 26	SEGUNDA	HOSTAL	18	45	0	0	5
PALACIO DEL MAR	ZOILA ROSA PALACIOS PILELLE	ZOILA ROSA PALACIOS PILELLE	AV. 25 Y CALLE 33	SEGUNDA	HOSTAL	22	51	0	0	4
MANHATTAN	JULIO MANTILLA CARDENAS	JULIO MANTILLA CARDENAS	CDLA. ITALIANA CALLE 54 ENTRE AVDAS. 37-38 SOLAR 20 DIAGONAL AL COLEGIO RUBIRA	SEGUNDA	HOSTAL	14	32	16	64	5
FRANCISCO III	OLGA GRACIELA LUNA LEON	OLGA GRACIELA LUNA LEON	AVENIDA MALECON # 231 Y CALLE 27	SEGUNDA	HOSTAL	29	69	0	0	4
RIVIERA DEL SOL	PEREZ GARCIA MARIA GUADALUPE	PEREZ GARCIA MARIA GUADALUPE DEL	AV. JAIME ROLDOS AGUILERA MZ	SEGUNDA	HOSTAL	18	53	0	0	9

	DEL ROCIO	ROCIO	30-31							
RONABI BEACH	HANNA GUERRA ROBERTO LUIS	HANNA GUERRA ROBERTO LUIS	BARRIO PUEBLO NUEVO AV. 4	SEGUNDA	HOSTAL	17	48	0	0	2
MARVENTO III	ANDREA GABRIELA CALLE MENDIETA	ANDREA GABRIELA CALLE MENDIETA	CHIPIPE ALFONZO COBOS Y EDUARDO AUSPIAZU	SEGUNDA	HOSTAL	13	46	0	0	4
ISABELLA	JOSÉ MANUEL VILLAFUERTE TRIVIÑO	JOSÉ MANUEL VILLAFUERTE TRIVIÑO	BARRIO SALINAS CALLE BERTHA VALVERDE 3212 Y AV. 14	SEGUNDA	HOSTAL	18	59	0	0	2
MARVENTO IV	SANDRA MAYELIN AGUILAR ASTUDILLO	SANDRA MAYELIN AGUILAR ASTUDILLO	AVENIDA GENERAL ENRIQUEZ GALLOS ENTRE CALLE 28 Y 29	SEGUNDA	HOSTAL	24	82	6	24	6
MARVENTO I	NORA DEL CARMEN MENDIETA AGUILAR	NORA DEL CARMEN MENDIETA AGUILAR	CALLE DIGNO NUÑEZ Y AVE. ENRIQUEZ GALLOS	SEGUNDA	HOSTAL	19	67	8	32	6
TRAFALGAR	NORRIS VERDESOTO PAUL JAMES	NORRIS VERDESOTO PAUL JAMES	SECTOR CARBO VITERI AV. 15 A CUATRO CUADRAS DEL COLEGIO DOBRONSQUI	SEGUNDA	HOSTAL	12	30	0	0	1
PLAYA DORADA	DURAN ANDRADE ZAIDA PATRICIA	DURAN ANDRADE ZAIDA PATRICIA	LA MILINA MZ.A, A 400 METROS DE LA ANTENA PACIFITEL	SEGUNDA	HOSTAL	20	57	14	56	4
EL REFUGIO	OLGA RODRIGUEZ FLORES	CARLOS ELIZALDE CABALLERO	MERCEDES DE JESUS Y ELOY ALFARO	TERCERA	HOSTAL	25	50	9	36	6
MAYRITA	EDUARDO AGUIRRE FLORES	LEON DARIO MARTINEZ HERRERA	CALLE 22 Y GRAL. ENRIQUEZ G	TERCERA	HOSTAL	13	38	0	0	3

INTERNACIONAL	MENDOZA VALENCIA MARIA CARMEN	OLGA RODRIGUEZ FLORES	LOS FICUS Y RAFAEL DE LA CUADRA	TERCERA	HOSTAL	13	37	0	0	1
GREY	FRANCISCO JAVIER RODRIGUEZ ALVARADO	EDUARDO AGUIRRE FLORES	CDLA. FRANCO RODRIGUEZ (AEROPUERTO FAE).	TERCERA	HOSTAL	14	28	8	32	2
EL DELFIN	CLELIA DOMINGUEZ ULLOA	MENDOZA VALENCIA MARIA CARMEN	CARRETERO A SALINAS	TERCERA	HOSTAL	25	68	0	0	4
ALBITA	MILTON NARANJO VALENCIA	FRANCISCO JAVIER RODRIGUEZ ALVARADO	BARRIO BAZAN AV. 8 E/ 19 AVA. Y 20 AVA.	TERCERA	HOSTAL	20	50	4	16	4
DREAM BEACH COLONIAL	HANNA GUERRA AMALIA MARTHA	CLELIA DOMINGUEZ ULLOA	AV. GRAL.ENRIQUE GALLO Y CALLE 18	TERCERA	HOSTAL	13	20	0	0	3
MIAMI	CAVERO OBANDO AMALIA ANGELICA	MILTON NARANJO VALENCIA	AV. 7 Y CALLE 23	TERCERA	HOSTAL	13	30	0	0	3
HOSPEDAJE FAMILIAR SANTA PAULA	ANGEL JUSTINO BAJAÑA MUÑOZ	HANNA GUERRA AMALIA MARTHA	MALECÓN DE CHIPIPE S/N Y CALLE SEGUNDA	TERCERA	HOSTAL	15	37	5	20	3
LA PROA	LUIS VILLAGRAN RODRIGUEZ.	CAVERO OBANDO AMALIA ANGELICA	CALLE 24 S/N Y AV. PRINCIPAL	TERCERA	HOSTAL	18	72	10	40	3
HOSTAL TERRAMAR	MUÑOZ IÑIGUEZ RUTH MARIA	ANGEL JUSTINO BAJAÑA MUÑOZ	PARROQUIA JOSE LUIS TAMAYO CIUDADELA SANTA PAULA CALLE 4 Y 5	TERCERA	HOSTAL	13	45	0	0	3
PALMERA INN	FRANCO SANCHEZ JORGE LUIS	LUIS VILLAGRAN RODRIGUEZ.	SALINAS- CDLA.ITALIANA CALLE 47, AV.35	TERCERA	HOSTAL	12	24	4	16	2

			Y 36							
EUSKAL BEACH	OSVALDO ROIG SOLER	MUÑOZ IÑIGUEZ RUTH MARIA	JOSE LUIS TAMAYO Y AV. CARLOS ESPINOZA LARREA	TERCERA	HOSTAL	12	34			
ITALIANA	ARECELY ZAMBRANO BAZURTO	FRANCO SANCHEZ JORGE LUIS	AV. ENRIQUEZ GALLOS Y CALLE 24	TERCERA	HOSTAL	14	39	6	24	5
BARCELO COLON MIRAMAR	MAGNETOCORP S.A.	OSVALDO ROIG SOLER	CDLA. ITALIANA AV. CARLOS ESPINOZA LARREA	TERCERA	HOSTAL	17	50	0	0	2
SUN BEACH SALINAS HOTEL	MARIO ENRIQUE GRANIZO VILLAGOMEZ	ARECELY ZAMBRANO BAZURTO	CDLA ITALIANA PLACIDO LAINEZ Y VENEZUELA	TERCERA	HOSTAL	24	66	0	0	3
SALINAS COSTA AZUL	EMTURISA	MARIO ENRIQUE GRANIZO VILLAGOMEZ	CDLA. ITALIANA CALLE 53 S/N, VIA SALINAS, A UNA CUADRA DEL COLEGIO RUBIRA	PRIMERA	HOTEL	49	142	15	65	19
ARAGOSTA	JOSE FRANCISCO FALQUEZ ZAMBRA	ZELIDH ALEAM CHONG FREIRE	AV. ANTONIO JOSE DE SUCRE Y 24 DE MA	PRIMERA	HOTEL	33	198	25	125	23
SUITE SALINAS	JORGE F. SOTOMAYOR ZAMBRANO	ANDRES RAMIRO ORELLANA HENRIQUEZ	CHIPIPE, CALLE 12 AVA S/N E/AV. CUARTA Y QUINTA, DETRÁS DEL MUNICIPIO DE SALINAS	PRIMERA	HOTEL	47	67	15	60	14
SALINAS	JORGE SOTOMAYOR	JOSE CARRION YCAZA	ANCONCITO PUNTA CARNERO - VIA ANCONCITO, EN LA ROCA	PRIMERA	HOTEL	37	121	13	52	9



			PASANDO EL PUENTE							
DON MINCHO	HNOS. NARANJO MIRANDA									
LAS CONCHAS	MELBA PATRICIA NARANJO VALENCIA	JORGE SOTOMAYOR	AV. JOSE ESTRELLA Y GRAL. ENRIQUEZ	SEGUNDA	HOTEL	46	87	25	100	10
BLUE MARLIN DEL PACIFICO	WALTER WILFRIDO CEDEÑO GRACIA	JOSE FRANCISCO FALQUEZ ZAMBR	AV. CARLOS ESPINOZA LARREA	SEGUNDA	HOTEL	30	109	6	36	10
GREENFIELD BEACH	GIONEGSA S.A.	JORGE F. SOTOMAYOR ZAMBRANO	GRAL. ENRIQUE GALLO Y JOSE A. ESTRELLA	SEGUNDA	HOTEL	56	163	8	32	12
MARVENTO II	GABRIEL ARIOSTO CALLE ARGUDO	JORGE SOTOMAYOR	GRAL. ENRIQUEZ Y AV. JOSE ALBERTO ESTRELLA	SEGUNDA	HOTEL	35	68	12	60	13
		HNOS. NARANJO MIRANDA	CARRETERO LIBERTAD - SALINAS	SEGUNDA	HOTEL	70	160	15	60	6
LA PENINSULA BEACH	SONIA ISABEL NARANJO MIRANDA	MELBA PATRICIA NARANJO VALENCIA	CDLA. LAS CONCHAS, VÍA A LIBERTAD	SEGUNDA	HOTEL	180	605	0	0	15
ORO DEL MAR	LUIS GONZALO HIDALGO	WALTER WILFRIDO CEDEÑO GRACIA	CALLE DIEGO NUÑEZ Y FICUS BARRIO BAZAN	SEGUNDA	HOTEL	36	140	10	40	8
DORADO INN	JORGE EDUARDO ORTEGA YEPEZ	CINTHYA CRISTEL CAMPOVERDE VINCES	LA FLORESTA CALLE 53 S/N INTERSECCION CALLE 48 A 3 CUADRAS DEL RUBIRA	SEGUNDA	HOTEL	30	112	15	310	10
CARIDI	JORGE ANTONIO VENTIMILLA	GABRIEL ARIOSTO CALLE ARGUDO	AVENIDA GENERAL ENRIQUE GALLO	SEGUNDA	HOTEL	46	140	0	0	10

	CELI		Y DIGNO NUÑEZ							
GALERIA'S BEACH	FRANKLIN ALBERTO ORDOÑEZ BORJA	SONIA ISABEL NARANJO MIRANDA	SAN LORENZO CALLE PANAMA Y AVENIDA 21	TERCERA	HOTEL	41	126	0	0	6
MOTIVOS	SOLORZANO QUIROZ AZUCENA DEL CARMEN	LUIS GONZALO HIDALGO	AVENIDA GENERAL ENRIQUEZ GALLOS Y SEGUNDA	TERCERA	HOTEL	92	240	0	0	4
		JORGE EDUARDO ORTEGA YEPEZ	CALLE RUMIÑAHUI Y GRAL ENRIQUE GALLO	TERCERA	HOTEL	55	151	10	40	9
MARNIER	CHONG FUENTES MARIA JOSE	JORGE ANTONIO VENTIMILLA CELI	AVENIDA CARLOS ESPINOZA LARREA MZR2 JUNTO A SUPERMAXI	TERCERA	HOTEL	30	92	10	40	8
LE PETIT JARDIN	PRODILAR S.A.	FRANKLIN ALBERTO ORDOÑEZ BORJA	AVENIDA DIAGONAL Y CALLE 36 FRENTE AL PARQUE PUEBLO NUEVO	CUARTA	HOTEL	30	122	10	40	4
COCOS TOO	WILLIAM WILEY TAYLOR	SOLORZANO QUIROZ AZUCENA DEL CARMEN	CDLA SANTA PAULA VIA PUNTA CARNERO	CUARTA	HOTEL	30	80	10	40	6
PORTO RAPALLO	NELLY GUILLERMINA PAUTA MACHARE	CHONG FUENTES MARIA JOSE	CIUDADELA ITALIANA, SOLAR 5, MZ. 5	PRIMERA	PENSION	7	26	5	20	4
EL AUTENTICO DIAMANTE	VILLACIS NARVAEZ	ROBALINO GUEVARA	AV. 12 DE OCTUBRE S/N Y	PRIMERA	PENSION	10	25	6	24	6

	JORGE ANIBAL	ALFREDO RAUL	GARCES HUMBERTO							
TRES CIROS	SOUBEL S.A.	NICOLAIDE CORDERO BLANCA LUZMILA	AV. DE LAS AMERICAS Y AV. GRAL. ENRIQUE GALLO	PRIMERA	PENSION	9	30	18	72	8
J.C. CAMPIÑA MARINA	JHON OMAR CARRION AIMAR	WILLIAM WILEY TAYLOR	SECTOR SAN LORENZO AVENIDA 10 Y CALLE S/N	PRIMERA	PENSION	9	30	0	0	2
COPA MAR	JUAN CARLOS MUÑOZ PESANTES	EGAS VERNAZA JOSSHUA ALBERTO	AV. 17 AVA. S/N Y CALLE 43 AVA. (JUNTO AL TALLER MECANICO RAMIREZ)	SEGUNDA	PENSION	6	18	0	0	3
LOLITA MARIA	HUGO ALFREDO CHONG QUI ESPINOZA	PABLO ENRIQUE PAZMIÑO TAMAYO	FLORESTA CALLE 53 INTERSECCIÓN AV. 54 SOLAR 4-A	SEGUNDA	PENSION	9	39	0	0	2
KASAMARINA	DANIEL ANTONIO EISER ENDERICA	LIDICE MACIAS ZAMBRANO	AV.ONCE INTERCEPCION CALLE 38	SEGUNDA	PENSION	9	9	4	16	2
CAMPING BEACH	MUÑOZ BUSTAMENTE ROBERTO AMADO	CARLOS A. FERNANDEZ GUILPI	AV. SEGUNDA Y MALECON	SEGUNDA	PENSION	8	16	0	0	4
CAMPI	JUSTO ELIECER CAMPOS MARTIN	NELLY GUILERMINA PAUTE MACHARE	AV. 6(EDUARDO ASPIAZU) ENTRE CALLE 23 Y 22	SEGUNDA	PENSION	9	28	0	0	2
BUTA-K	MARIA ROMERO VALLADARES	VILLACIS NARVAEZ JORGE ANIBAL	AV. 12 DE OCTUBRE S/N Y CALLE 24	SEGUNDA	PENSION	11	30	0	0	4
MAR Y ARENA	LILIAN ANNABELLE ROMERO	JOSE CIRILO GAINZA GARCES	AVDA. 12 ENTRE CALLES 40 Y 43	SEGUNDA	PENSION	8	33	0	0	7

	PALACIOS									
LA POSADA DEL BUCANERO	ANGEL ANTONIO RODRIGUEZ ORRALA	JHON OMAR CARRION AIMAR	SALINAS - AV. ENRRIQUE GALLO Y CALLE 19 A	SEGUNDA	PENSION	8	34	0	0	5
PENSION SEA SIDE	SOFIA PATRICIA MARTINO VARGAS	JUAN CARLOS MUÑOZ PESANTES	AVENIDA SIXTO DURAN BALLEEN Y FIDEN TOMALA FRENTE A COCOS	SEGUNDA	PENSION	8	21	0	0	3
ECUASUN	CEVALLOS ROMERO HILDA ANABELLE	HUGO ALFREDO CHONG QUI ESPINOZA	CDLA. ITALIANA, MZ. 5 SOLAR 5	TERCERA	PENSION	7	18	0	0	3
CHAQANA	LENIN FERNANDO MENDOZA COELLO	DANIEL ANTONIO EISER ENDERICA	CALLE AMERICAS S/N Y AV. DIEZ	TERCERA	PENSION	8	21	0	0	5
BIG RALPH'S	ANDREA CRISTINA TORRES BAEZ	MUÑOZ BUSTAMENTE ROBERTO AMADO	AV. 8 Y CALLE 18	TERCERA	PENSION	6	17	4	16	3
		JUSTO ELIECER CAMPOS MARTIN	GRAL. ENRIQUEZ ENTRE LA 26 Y 38	TERCERA	PENSION	8	10	0	0	2
		MARIA ROMERO VALLADARES	ROSENDO AVILES Y JAIME ROLDOS DIAGONAL AL CLUB DE LEONES	TERCERA	PENSION	9	30	0	0	2
PLAYA CANELA HOTEL BOUTIQUE	MOLESTINA FREILE CECILIA MARGARITA	LILIAN ANNABELLE ROMERO PALACIOS	JOSE ALBERTO ESTRELLA Y AV. LOS FICUS (AV. 15 Y CALLE 27)	TERCERA	PENSION	8	27	4	16	3
MAR ADENTRO	VIVAR DE CEVALLOS	ANGEL ANTONIO RODRIGUEZ	CALLE 9 S/N ENTRE AV. 2 Y 3	TERCERA	PENSION	6	24	7	22	3

	NORA SOFÍA	ORRALA	AV. CHIPIPE							
ECOLOGICA EL FARO	GABRIEL EDUARDO FAIDUTTI	SOFIA PATRICIA MARTINO VARGAS	CALLE 37 ENTRE AV. 12 Y 13 PUEBLO NUEVO	TERCERA	PENSION	7	15	0	0	3
EL REPOSO DEL GUERRERO	LUIS FELIPE LUCERO SOLIS	CEVALLOS ROMERO HILDA ANABELLE	CDLA. PUERTA DEL SOL, MZ 31 SOLAR 38	TERCERA	PENSION	8	28	0	0	3
MILINA BEACH	ROCIO DEL PILAR GARCIA MONTOYA	LENIN FERNANDO MENDOZA COELLO	CALLE RUMIÑAHUI MZ. 59 LOTE 3 BARRIO MILAGRO	TERCERA	PENSION	7	29	0	0	2
POSADA PELICANO	BRIONES JACOME MARIANA BETZABE	ANDREA CRISTINA TORRES BAEZ	AV. SAN LORENZO LOTE 7-14 Y CALLE 53	TERCERA	PENSION	7	20	6	24	3
VICKY	CARMEN VICTORIA ARREAGA HUACON	LUIS FELIPE LUCERO SOLIS	CALLE 53 Y AV. 43	SEGUNDA	HOSTERIA	11	37	0	0	7
MILTON INN	GARCIA BUSTILLOS ANDREA ELIZABETH	ROCIO DEL PILAR GARCIA MONTOYA	CDLA. LA MILINA MZ. M-N SOLARES 5 Y 6	SEGUNDA	HOSTERIA	24	64	6	24	5
SANTA ROSA	MARIANA MOLINA PICO	BRIONES JACOME MARIANA BETZABE	CIUADELA LA MILINA AVENIDA PRINCIPAL A UNA CUADRA DE TV CABLE	TERCERA	HOSTERIA	9	27	4	16	2
DIANO MARINA	DEFILIPPI PAUTA JOHN ANTONY	GARCIA VILLAO GINA MARCIA		TERCERA	HOSTERIA	7	19	0	0	5
TRAVEL SUITES	MARIA CECILIA ALVARADO RODRIGUE	CARMEN VICTORIA ARREAGA HUACON	BARRIO BAZAN AVENIDA 18 S/N ENTRE CALLE 27 Y 28	SEGUNDA	HOSTAL RESIDENCIA	12	55	0	0	3

BLEU	CARNES Y FRIGORIFICOS CARFIG SA	GARCIA BUSTILLOS ANDREA ELIZABETH	SECTOR CHIPIPE AVENIDA QUINTA CALLE 14 AVA	SEGUNDA	HOTEL RESIDENCIA	30	93	0	0	7
BRISAS DE MAR BRAVO		MARIANA MOLINA PICO	CALLE 60 Y AV. 46 ESQ. BARRIO 1 ERO DE ENERO	TERCERA	HOTEL RESIDENCIA	36	57	8	32	3

Elaborado por: Alexandra Santos

## **CONCLUSIONES**

- Las operaciones turísticas hoteleras deben ser controladas y reguladas por las autoridades locales para evitar que se prolifere la informalidad hotelera.
- Si no se mitiga la informalidad del hospedaje en el sector hotelero seguirá siendo un eje primordial de competencia desleal.
- El ministerio de turismo deberá establecer las tarifas de costo de hospedaje acorde a la categoría del establecimiento.

## **RECOMENDACIONES**

- Realizar reuniones periódicas entre el sector público y privado con el objetivo de tratar temas relacionados a la actividad hotelera en el cantón Salinas.
- Realizar seguimientos y controles continuos a los establecimientos que operen sin sus debidos permisos legales y proceder a notificarles, caso contrario serán multados por los entes reguladores.
- Realizar las adecuadas categorizaciones de los establecimientos, acordes a los servicios que ofrecen al cliente.



## BIBLIOGRAFÍA

- Economía y Turismo 1ª edición. (2008). Madrid: Blanca Pecharromàn
- Economía y Turismo 2ª edición. (2008). Madrid: Blanca Pecharromàn
- Economía y Empresa. (2008). Madrid: Pirámide (Grupo Anaya S.A).
- Técnico en Hotelería y Turismo. (2003). Madrid, España: Cultura S.A.
- Turismo, Hoteles y Restaurante. (2007). Barcelona, España: Lexus Editores.
- Ley de turismo Publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 de 27 de diciembre de 2002
- Reglamento General de las actividades Registro Oficial 726 de 17-dic-2002
- Metodología de la investigación, cuarta edición
- Mochón Morcillo Francisco, Economía y Turismo, ( 2008) "La demanda, la oferta, y los mercados turísticos" pag (82)
- Mendez Esther. Castejon Rafael, (2009) "Introducción a la economía para turismo", pag (58)
- Elias Pastor Luis Vicente., ( 2009 ) " Otras formas de Turismo pag (27)
- Banco Central del Ecuador, (2005) " Una interpretación mesoeconómica del turismo del Ecuador."
- Lexus, (2011 ) Turismo, Hoteles y Restaurante.

## LINCOGRAFÍA

- Extroversia. (09 de 12 de 2009). Extroversia.
- Revista La Barra N° 5 /. (25 de 04 de 2013).  
<http://www.labarra.ec/>.
- Gil, J. R. (21 de 08 de 2013).
- <http://www.elmundo.com/>
- <http://www.hotelesecuador.com.ec>.
- <http://www.hotelesecuador.com.ec/disptxt.php?menu=1&submenu1=7&idiom=1>
- <http://www.salinasecuador.com/salinas/ee-turismo.htm>. (20 de 11 de 2014).
- <http://www.turismo.gob.ec/la-inversion-turistica-en-ecuador-se-fortalece/>. (20 de 11 de 2014).
- Mercurio, E. (6 de 8 de 2014).
- Ministerio de Turismo. (20 de 10 de 2014).
- <http://www.turismo.gob.ec/>.
- <http://www.turismo.gob.ec/>
- Repositorio.ute.edu.ec. (20 de 11 de 2014). <http://repositorio.ute.edu.ec>
- SalinasEcuador.com. (s.f.).
- Eje Economico del Cantón Salinas.
- Ecuador.com: <http://www.salinasecuador.com/salinas/ee-turismo.htm>
- servicios.turismo.gob.e. (09 de 01 de 2015)
- <http://www.turismo.gob.ec/>
- Torres, C. (28 de 10 de 2014).
- <http://www.dondeviajar.es/>
- www.infoturperu.com.pe. (16 de 05 de 2013). Recuperado el 20 de 02 de 14,
- <http://www.infoturperu.com.pe/>
- Censo de población, 2010
- <http://www.inec.gob.ec>

# ANEXOS

**ANEXO N° 1**  
**ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS**

Análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de contribución al desarrollo social y económico del cantón Salinas durante el periodo 2014, solicitamos su colaboración contestando las siguientes preguntas de este cuestionario.

Favor colocar una "X" en el espacio que mejor represente su opinión...

1.- ¿Cree Ud. que la informalidad del hospedaje afecta a su economía?

SI

NO

2.- ¿Considera Ud. que las medidas que han tomado algunos empresarios hoteleros de dar el 5% o 10 % a los comisionista sea lo correcto?

SI

NO

3.- ¿Su hotel se ha visto afectado por los comisionistas?

SI

NO

4.- Considera Ud. que los edificios alquilen sus departamentos como habitaciones de hotel?

SI

NO

5.- Cree Ud. que debe bajar el costo del hospedaje para que el cliente permanezca en su hotel?

SI

NO

6.- ¿Cree Ud. que Salinas es considerado uno de los mejores balnearios del Ecuador?

SI

NO

7.- ¿Qué tipo de cliente se hospedan en su Hotel?

Empresarios

Familias

Mochileros

8.- ¿Considera Ud. que los organismo públicos deban intervenir para mitigar este descontrol de la informalidad?

SI

NO

9.- ¿Cree Ud. que el personal del hotel debe tener capacitaciones continuas para brindar un excelente servicio de calidad?

SI

NO

10.- ¿El personal que labora en su hotel es estable o eventual?

Estable

Eventual

Ambos

## ANEXO N° 2

### ENTREVISTA PARA PROFESIONALES DE TURISMO

EMPRESA.....  
DEPARTAMENTO.....  
EDAD.....  
SEXO      H.....      M.....

Como estudiante de la Universidad Estatal de Milagro, motivada por conocer su opinión acerca del análisis de las operaciones turísticas hoteleras para medir el nivel de contribución al desarrollo social y económico del cantón Salinas le quiero pedir su colaboración para responder el siguiente formulario, indudablemente le garantizo que los datos que usted nos vaya a facilitar serán tratados de manera confidencial y no van a ser explotados.

1. Cree Ud. que la informalidad hotelera podría afectar a la imagen turística del cantón de Salinas y cuál sería la solución para mitigar este problema?
2. ¿Cuál es su opinión acerca de la variación de precios en el sector hotelero de la ciudad de Salinas?
3. ¿Cree ud que el comisionista o llamado también enganchador sea de gran influencia para que se desarrolle la informalidad del hospedaje en la ciudad de Salinas?
4. ¿Cómo esta Salinas actualmente en hotelería y turismo?
5. ¿Cuáles son los aspectos en lo que debe mejorar Salinas para atraer más turistas?

ANEXO N° 3



ANEXO 4





## ANEXO 5

