



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

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

**DE LICENCIATURA EN TURISMO, MENCIÓN HOTELERIA Y  
TURISMO**

**CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA I-TUR  
PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, CULTURAL Y  
TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN NARANJITO.**

**AUTOR(A):**

**MALDONADO MENDOZA INGRID**

**VERA MORENO MARÍA DE LOURDES**

**TUTOR(A):**

**MSc. DOLORES MIELES CEVALLOS**

**MILAGRO, SEPTIEMBRE 2010**

**ECUADOR**

## **CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de tutora del proyecto de investigación, nombrado por el consejo directivo de la Unidad Académica Ciencia Administración y Comercio de la Universidad Estatal de Milagro.

### **CERTIFICO**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por las Srtas. Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza y María de Lourdes Vera Moreno, optar al título de Licenciatura En Turismo, Mención Hotelería Y Turismo que acepto tutorear a las estudiantes, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 18 días del mes de Abril del 2011

### **PRESENTADAS POR LAS AUTORAS**

---

Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza

---

María de Lourdes Vera Moreno

### **TUTORA:**

---

MSC. Dolores Mielles Cevallos

ii.

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

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Unidad Académica Ciencia Administración y Comercio 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, a los 18 días del mes de Abril de 2011

---

Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza

C.I. 092467376-7

---

María de Lourdes Vera Moreno

C.I.091703358-1

## CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciatura En Turismo, Mención Hotelería Y Turismo otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	[ ]
DEFENSA ORAL	[ ]
TOTAL	[ ]
EQUIVALENTE	[ ]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

iv.

## DEDICATORIA

*A Dios quien ha guiado mis pasos y me ha dado fortaleza y esperanza para enfrentar los problemas de la vida y lograr mis metas propuestas con fe y optimismo.*

*A mis padres:*

*Cesar y Elba que siempre me han brindado su apoyo incondicional para lograr un paso más en mi vida profesional, quienes me han enseñado a luchar con valores y principios por lo que uno quiere obtener, gracias por sus consejos y bendiciones.*

*A mi mamita:*

*María Trelles quien es mi eslabón bendito en el transcurso de mi vida que siempre ha estado a mi lado dándome la fortaleza necesaria para levantarme cada vez que he tropezado en la vida.*

*A mi querido esposo. Marcos Pico Sarcos que con su amor, comprensión y confianza es mi apoyo para seguir adelante en mi vida profesional y me ha impulsado a culminar mi meta propuesta.*

*Expreso mi gratitud a mis queridos suegros Marcos y Consuelo quienes me han dado su apoyo incondicional en todo momento.*

*A mi angelito por brindarme su amor cuando estuvo a mi lado, el formó parte de mi vida y vivirá por siempre en mi corazón, mis pensamientos y mis recuerdos. Junto a Dios se encuentra ahora bendiciéndome y encaminándome por el sendero del bien para él, esta etapa de mi vida siempre será su orgullo.*

*María de Lourdes Vera Moreno*

## DEDICATORIA

*Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación,*

*A mis queridos Padres:*

*Gastón y Narcisca, por enseñarme a luchar y seguir hacia delante, por su gran corazón y capacidad de comprenderme y ayudarme en todo momento. Me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y empeño, todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio. Gracias a ustedes he llegado a esta meta, los amo.*

*A mis Hermanos:*

*Diana y Fabián Maldonado Mendoza gracias por el apoyo que siempre me han brindado incondicionalmente, durante mi formación y estar conmigo en las buenas y en las malas, los quiero mucho*

*A mi Esposo:*

*Félix Plúas Torres, que todos los días me otorga su amor, su cariño y comprensión, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda.*

*A mí bebé:*

*Aun no has nacido mi bebé amado, pero faltan pocos días para tenerte en mis brazos, tú me has dado la fuerza de seguir adelante y poder finalizar mi proyecto. Tu eres lo mejor que nunca me ha pasado, y vas a venir a este mundo para darme el último empujón y terminar el trabajo. Eres sin duda mi referencia para el presente y futuro.*

*Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza*

## AGRADECIMIENTOS

*Gracias a Dios, por permanecer siempre junto a nosotras y habernos permitido terminar con satisfacción una meta mas en nuestra vida.*

*A nuestros padres, por darnos vida que desde nuestra niñez encaminaron nuestros pasos, quienes fueron nuestros primeros maestros; para ellos el más tierno y sincero agradecimiento.*

*A nuestros Esposos, quienes nos brindaron su amor, su cariño, su estímulo y su apoyo constante en este proyecto.*

*A todas aquellas personas que con sus consejos, conocimientos y cariño nos brindaron su apoyo incondicional en momentos que sentíamos desmayar ahí estuvieron dándonos fuerza y aliento para seguir a delate y culminar con nuestra carrera.*

*Un agradecimiento sincero y que Dios les Bendiga.*

*María de Lourdes Vera Moreno  
Ingríd Vanessa Maldonado Mendoza*

## AGRADECIMIENTOS

*Hoy que terminamos una etapa más en nuestras vidas, que es la culminación de nuestro proyecto y el fruto de una serie de sacrificios y esfuerzos mancomunados; damos nuestro sincero agradecimiento por la enseñanza y apoyo incondicional e inconstante en el desarrollo de este proyecto.*

*A nuestra querida amiga, maestra, asesora y tutora MSc. Ing. Dolores Míeles Cevallos a quien con su sabia orientación colaboro con nosotros en la culminación del mismo.*

*Nuestro más sinceros agradecimientos y que Dios Todopoderoso derrame muchas bendiciones y sabiduría en su vida profesional.*

*A la Universidad Estatal de Milagro, por brindarnos una alternativa para adquirir conocimientos y de esta manera desarrollarnos profesionalmente.*

*María de Lourdes Vera Moreno  
Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza*



## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Doctor.

Rómulo Minchala

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 **CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACION TURISTICA i-TUR PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, CULTURAL Y TURISTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN NARANJITO** y que corresponde a la Unidad Académica de Ciencias Administración y Comercio de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 18 de Abril del 2011

---

Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza

C.I. 092467376-7

---

María de Lourdes Vera Moreno

C.I.091703358-1

## INDICE GENERAL

	pág.
Certificado De Aceptación De La Tutora .....	ii
Declaración De Autoría De La Investigación.....	iii
Certificación De La Defensa.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimientos.....	vi
Cesión De Derechos De Autor.....	vii
Índice General.....	viii
Índice De Cuadros.....	iv
Índice De Figuras.....	v
Resumen.....	vi
Introducción.....	1
<b>Capítulo I</b>	
<b>1. El problema.....</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento Del Problema.....	2
1.1.1 Problematización.....	2
1.1.2 Delimitación del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema.....	2
1.1.4 Sistematización del problema.....	3
1.1.5 Determinación del tema.....	3
1.2 Objetivos.....	3
1.2.1 Objetivo General de la Investigación.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos de investigación.....	3

	<b>pág.</b>
1.3 Justificación.....	4
 <b>Capítulo II</b>	
2. Marco referencial.....	5
2.1. Marco legal Marco teórico.....	5
2.1.1 Antecedentes históricos.....	5
2.1.2 Antecedentes referenciales.....	7
2.1.3 Fundamentación.....	10
2.2. Marco Legal .....	11
2.3. Marco conceptual.....	18
2.4. Hipótesis y variables.....	20
2.4.1 Hipótesis general.....	20
2.4.2 Hipótesis particulares.....	20
2.4.3 Declaración de variables.....	20
2.4.4 Operacionalización de las Variables.....	21
 <b>Capítulo III</b>	
3. Marco metodológico.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación y su perspectiva general.....	22
3.2. La población y la muestra.....	22
3.2.1 Características de la población.....	22
3.2.2 Delimitación de la población.....	22
3.2.3 Tipo de muestra.....	23
3.2.4 Tamaño de la muestra.....	23
3.2.5 Proceso de selección.....	24
3.3. Los métodos y las técnicas.....	24
3.3.1 Métodos teóricos.....	24

	<b>pág.</b>
3.3.2 Métodos empíricos.....	24
3.3.3 Técnicas e instrumentos.....	25
3.4. Propuesta de procesamiento estadístico de la información.....	25
 <b>Capítulo IV</b>	
4. Análisis e interpretación de resultados.....	26
4.1. Análisis de la situación actual.....	26
4.2. Análisis comparativo, evolución, tendencia y perspectivas.....	40
4.3. Resultados.....	40
4.4. Verificación de hipótesis.....	41
 <b>Capítulo V</b>	
5 Propuesta.....	42
5.1. Tema.....	42
5.2. Justificación.....	42
5.3. Fundamentación.....	44
5.4. Objetivo.....	47
5.4.1 Objetivo General.....	47
5.4.2 Objetivo Especifico.....	47
5.5. Ubicación.....	48
5.6. Estudio De Factibilidad.....	48
5.6.1 Administrativo.....	48
5.6.2 Organigrama.....	49
5.6.3 Legal.....	49
5.6.4 Presupuestario.....	53

	<b>pág.</b>
5.6.5 Técnico.....	54
5.7.Descripción De La Propuesta.....	55
5.7.1 Actividades.....	59
5.7.2 Recurso.....	60
5.7.2.1 Recursos Humano.....	60
5.7.2.2 Materiales.....	64
5.7.2.3 Análisis financiero.....	66
5.7.2.4 Análisis Foda.....	67
5.7.3 Impacto.....	68
5.7.4 Cronograma.....	70
5.7.5 Lineamiento Para Evaluar La Propuesta.....	71
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Bibliografía.....	75
<b>Anexo I</b>	
Diseño del Proyecto.....	78
<b>Anexo II</b>	
Formato de las encuestas.....	107
<b>Anexo III</b>	
Matriz.....	111
<b>Anexo IV</b>	
Declaración De Autoría De La Investigación.....	112
<b>Anexo V</b>	
Fotos.....	113
<b>Anexo VI</b>	
Otros Documentos.....	116
<b>Anexo VII</b>	
Documentos del ministerio de Turismo.....	117

## INDICE DE CUADROS

	pág.
<b><u>Cuadro Nº 1</u></b>	
<u>Operacionalización de las Variables.....</u>	<u>21</u>
<b><u>Cuadro Nº 2</u></b>	
<u>Declaración de Variables.....</u>	<u>21</u>
<b><u>CUADRO Nº 3</u></b>	
El cantón Naranjito tiene un centro de información turística i-Tur.....	27
<b>Cuadro Nº 2</b>	
i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito.....	28
<b>Cuadro Nº 3</b>	
Factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico...	29
<b>Cuadro Nº 4</b>	
El cantón Naranjito no es un destino turístico.....	30
<b>Cuadro Nº 5</b>	
No cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico.....	31
<b>Cuadro Nº 6</b>	
Programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista.....	32
<b>Cuadro Nº 7</b>	
La falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito sea la causa que no sea reconocida turísticamente.....	33
<b>Cuadro Nº 8</b>	
Cuál es la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito.....	34
<b>Cuadro Nº 9</b>	
El cantón Naranjito tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico.....	35

**Cuadro Nº 10**

Por qué cree usted que se pierden los clientes.....	36
---	----

**Cuadro Nº 11**

Promoción turística contribuiría a que el cantón Naranjito tenga afluencia turística.....	37
---	----

**Cuadro Nº 12**

El desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito.....	38
--	----

**Cuadro Nº 13**

Un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito.....	39
---	----

**Cuadro Nº 14**

El desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito.....	40
--	----

**Cuadro 15**

Personal calificado para ingresar al centro de Información Turística i-tur.....	50
---	----

**Cuadro 16**

Presupuesto De Recursos Humanos.....	54
--------------------------------------	----

**Cuadro 17**

Presupuesto De Útiles De Oficina.....	55
---------------------------------------	----

**Cuadro 18**

Presupuesto De Servicio Básicos.....	55
--------------------------------------	----

**Cuadro 19**

Recursos Humanos.....	61
-----------------------	----

**Cuadro 20**

Análisis Financiero De Recursos Humanos Por Año.....	67
--	----

**Cuadro 21**

Análisis Financiero De Útiles De Oficina Por Año.....67

**Cuadro 22**

Análisis Financiero De Servicio Básicos Por Año.....68

**Cuadro 23**

Análisis De Foda.....68



## INDICE DE FIGURAS

	pág.
<b>FIGURA Nº 1</b>	
El cantón Naranjito tiene un centro de información turística i-Tur.....	27
<b>FIGURA Nº 2</b>	
i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito.....	28
<b>FIGURA Nº 3</b>	
No cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico.....	29
<b>FIGURA Nº 4</b>	
El cantón Naranjito no es un destino turístico.....	30
<b>FIGURA Nº 5</b>	
Factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico....	31
<b>FIGURA Nº 6</b>	
Programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista.....	32
<b>FIGURA Nº 7</b>	
La falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito sea la causa que no sea reconocida turísticamente.....	33
<b>FIGURA Nº 8</b>	
Cuál es la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito.....	34
<b>FIGURA Nº 9</b>	
Promoción turística contribuiría a que el cantón Naranjito tenga afluencia turística.....	35

**FIGURA Nº 10**

Por qué cree usted que se pierden los clientes.....36

**FIGURA Nº 11**

El cantón Naranjito tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico.....37

**FIGURA Nº 12**

El desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito.....38

**FIGURA Nº 13**

Un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito.....39

**FIGURA Nº 14**

El desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito.....40

**FIGURA 15**

Personal Administrativo.....50



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

**Tema:** Creación De Un Centro De Información Turística i-Tur Para El Desarrollo Económico, Social, Cultural Y Turístico Sostenible Del Cantón Naranjito.

**Autor(A): Maldonado Mendoza Ingrid  
Vera Moreno María de Lourdes**

**Tutor(A): MSc. Dolores Mieles Cevallos**

## **RESUMEN**

Actualmente la ciudad de Naranjito tiene atractivos turísticos pero aún no han sido reconocidos, porque no existe un centro de información que brinde atención y asistencia al turista, razón por el cual afecta en la afluencia de visitantes en el cantón Naranjito. Este proyecto tiene el propósito de crear un Centro de Información Turística i-Tur para que contribuya al desarrollo económico, social y cultural al sector turístico del cantón Naranjito. Para realizar este proyecto se utilizó el método no experimental de tipo explicativo por el cual da a conocer el objetivo principal para describir y cuantificar los hechos o acercarse a un problema. En la sociedad que nos desenvolvemos indistintamente de su visión o misión organizacional, requieren herramientas que le permitan cumplir con sus objetivos; entre aquellas herramientas están los manuales de funcionamiento, los procedimientos y las políticas del control del Centro de Información Turística i-Tur. Nuestros servicios van dirigidos a los actores del sector turístico, tanto empresas privadas como instituciones públicas, con el claro objetivo de contribuir a la optimización del funcionamiento de las empresas y el desarrollo de territorios competitivos y sustentables. Tenemos alianzas estratégicas en diferentes competencias con objeto de asegurar el carácter multidisciplinario de nuestros servicios.

## INTRODUCCIÓN

En esta época de crisis económica, donde los problemas y las carencias nos agobian, es preciso que hagamos una evaluación de todas aquellas ventajas y fortalezas turísticas con la que cuenta el cantón Naranjito en la provincia del Guayas, lamentablemente no existe un centro de información turística que permita potenciar estas fortalezas con las que contamos y que nos pueden dar soluciones para salir adelante en comunidad.

Con la caída en los precios del petróleo, el descenso en el envío de remesas provenientes principalmente de los ecuatorianos migrantes, circunstancias de las cuales depende en gran parte las finanzas del país, parece que no nos quedan muchas alternativas para enfrentar la crisis. A pesar de estos sucesos, tenemos en frente una oportunidad de alto rendimiento como lo es el turismo, una actividad hasta cierto punto despreciado o al menos relegado a un segundo plano por quienes no entienden sus dimensiones y los enormes beneficios que representa para Naranjito.

El turismo es una de las actividades que mas divisas trae a nuestro país, es una industria que no contamina ni consume recursos no renovables, propicia el intercambio cultural y sobre todo el desarrollo de comunidades que de otra manera estarían condenadas al abandono en muchos de los casos, por estas razones el objetivo de este proyecto es la creación de un centro de información turística en el cantón Naranjito i-Tur.

Naranjito goza de tener recursos naturales, cuenta con caminos aceptables, que pueden ser mejorados, servicios de transportación, hospedaje en general, por todo esto debemos aprovechar la oportunidad de convertirnos en destino turísticos y mediante la creación de un i-Tur se podrá lograr este objetivo con el apoyo de las autoridades gubernamentales y el sector privado conformado por los empresarios del ramo que con un trabajo en forma conjunta se podrá aprovechar todas las ventajas que la actividad turística nos puede ofrecer.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de un Centro de Información turística i-Tur no está contribuyendo al desarrollo Social, Económico y cultural del cantón Naranjito.

#### 1.1.1 Problematización

El cantón Naranjito ubicado en la Provincia del Guayas, durante los últimos años ha tenido un crecimiento acelerado en la agricultura, convirtiéndose en un potencial turístico para desarrollar pero existen limitaciones, el Municipio del Cantón Naranjito no se encuentra descentralizado y esto no permite que el Ministerio de Turismo ejecute un Centro de Información Turística y asesoramiento para los turistas.

La falta de un centro de información turística i-Tur, la ausencia de personal capacitado que oriente y coordine para el Desarrollo del Turismo del cantón, la escasez de recursos económicos, la ausencia de una adecuada gestión hacen que se pierda una gran oportunidad de ingresos a este cantón.

Existen quejas de los turistas por la ausencia de un centro de información turística que oriente a los visitantes sobre los potenciales que posee el cantón para visitar.

De seguir estos problemas no se podrá aprovechar todos los recursos turísticos, folclor, gastronomía, música y la alegría innata del cantón Naranjito, donde un centro de información turística i-Tur contribuiría al desarrollo social, económico y turístico de la región y el país.

#### 1.1.2 Delimitación del problema

Cantón Naranjito Provincia del Guayas.

#### 1.1.3 Formulación del problema

¿Cómo la falta de un Centro de Información Turística i-Tur está afectando al desarrollo del cantón Naranjito?

#### **1.1.4 Sistematización del problema**

1. ¿Cuáles son los factores que están incidiendo en que el cantón Naranjito no sea un destino turístico?
2. ¿Cómo está afectando a la calidad y a la atención a Turistas la falta de programas de capacitación en el cantón Naranjito?
3. ¿De qué manera la falta de financiamiento no permite que se desarrolle la planta Turística en el cantón Naranjito?
4. ¿De qué manera la ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el cantón Naranjito?
5. ¿De qué manera la ausencia de promoción Turística no contribuye al Desarrollo Turístico del cantón Naranjito?
6. ¿De qué manera la implementación de un Centro información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito?

#### **1.1.5 Determinación del tema**

Creación de un Centro de Información Turística i-Tur para el Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico Sostenible del cantón Naranjito.

### **1.2. OBJETIVOS**

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

Crear un centro de información Turístico i-Tur para el desarrollo Turístico del cantón Naranjito.

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

1. Realizar un estudio y diagnóstico de la situación actual del problema.
2. Elaborar programas de capacitación en la planta turística para dar un servicio de calidad a los turistas en el cantón Naranjito.
3. Analizar las fuentes de financiamiento que permite el desarrollo en la planta Turística en el cantón Naranjito.
4. Elaborar un plan de capacitación por competencia laborales al personal de la planta Turística en el cantón Naranjito.

5. Realizar planes estratégicos de promoción Turística en el cantón Naranjito.
6. Estructurar la implementación de un Centro de información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito.

### **1.3.JUSTIFICACIÓN**

En los últimos años se ha observado un creciente interés, tanto a nivel internacional como nacional, sobre el análisis y desenvolvimiento del sector relacionado a actividades del turismo, el turismo ha tenido en la mayoría de los países del mundo un crecimiento superior al de otras actividades económicas, esto evidencia la importancia e interés de los gobiernos, empresas comerciales y de servicios en prestar particular atención a este fenómeno turístico.

El Turismo puede ofrecer a Naranjito una fuente de desarrollo económico y generadora de empleos, debido a esta razón y al poco desarrollo turístico existente en la provincia del Guayas, principalmente en el municipio de Naranjito.

El servicio de información y Atención al Turista i-Tur, es un servicio gratuito, promueve la competitividad en el sector turístico del cantón Naranjito, dando a conocer los recursos naturales, culturales e infraestructura con que cuenta el cantón, también proporciona información que ayuda a cuidar los derechos de los turistas.

El centro de información turística i-Tur contribuirá a la promoción de la imagen del cantón Naranjito como destino Turístico sostenible, incrementará el número de visitantes que recibe el cantón, se realizará inversiones en infraestructura, aumentará los ingresos de divisas, generará empleo especialmente en los sectores de hotelería y gastronomía, es un generador de desarrollo regional, ya que promueve la comercialización de productos locales (artesanías, productos alimenticios regionales, entre otros).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

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

El cantón Naranjito es una población muy antigua aunque en los años de la colonia no tuvo mayor importancia. En la República, el 21 de junio de 1873 fue creada como parroquia rural del cantón Yaguachi, al que perteneció hasta el 17 de septiembre de 1913 en que al crearse el cantón Milagro pasó a pertenecer a esa nueva jurisdicción. Finalmente fue canonizada por decreto del 5 de octubre de 1972 expedido por el gobierno del Gral. Guillermo Rodríguez Lara, que la integró además con las parroquias rurales Bucay, Lorenzo de Garaycoa, y Marcelino Maridueña. El decreto fue modificado el 15 de diciembre de ese mismo año, y quedó el cantón con su cabecera cantonal en Naranjito y con Barraganetal como parroquia rural.

La historia de Naranjito está plagada de episodios heroicos ocurridos durante la Revolución Liberal, y en sus campos se libró, en el año 1912, uno de los más sangrientos combates entre los ejércitos revolucionarios alfaristas y los gobiernistas del Gral. Leónidas Plaza Gutiérrez. La extensión de su territorio es de 225,8 km<sup>2</sup> y su población es de 32.963 habitantes aproximadamente, en el área Urbana habitan 25.182 personas y en el área Rural habitan 7.781 personas. Su cabecera cantonal Naranjito.

El cantón Naranjito se encuentra situado en la parte central de la provincia del Guayas a 50.5 km. al noreste de la ciudad de Guayaquil, a una altura de 36 metros sobre el nivel del mar, a tan solo 17 Km. del cantón Milagro y limita al norte por el cantón Simón Bolívar y Lorenzo de Garaicoa, por el este con el cantón General Elizalde o Bucay y por el oeste por el cantón Milagro, esta ubicación la hace receptora de visitantes de cantones que se encuentra cerca y que fortalecerá el turismo en el cantón.



El origen del cantón Naranjito nace de los progenitores de nuestro Presidente el Dr. Vicente Rocafuerte B., los mismos que vinieron de España y se posesionaron donde hoy es el cantón Naranjito en 1750. El fundó Naranjito por su climatología muy pródiga por la vegetación de diversas especies, como madera de chanul, tangará, pechiche, amarillo, higuerones, etc. Pero muy en especial la abundancia de Achiotillo, planta que en España se conocía con el nombre de Naranjito, por tal razón don Jacinto Bejarano, padre de Vicente Rocafuerte bautizó con el nombre de Naranjito a su fundo, luego la comunidad costumbrista fue grabándose este nombre que hoy es un nuevo y pujante cantón de la República del Ecuador, gracias al tesonero esfuerzo de sus moradores.

Los personeros de los distintos consejos municipales, han llevado a cabo importantes obras para Naranjito, tales como: entrega de solares municipales a personas de escasos recursos económicos, a precios cómodos y con facilidades de pago. Asfaltado de calles de la ciudad. Construcción de locales escolares y canchas deportivas, dotación de teléfonos, electrificación rural en algunos recintos: El Porvenir, La Unión de Naranjito, Anapoyo y la Compuerta. Construcción de puentes y pases de agua. Construcción de pozos e instalación de bombas de agua, etc.

El cantón Naranjito es una zona del país idónea para el desarrollo del Agroturismo y el ecoturismo, su suelo es generalmente plano, con ligeras ondulaciones, los principales ríos son el Milagro y el Chimbo al Norte y Sur, respectivamente. Su clima es ardiente, cálido y húmedo, con abundantes lluvias en la época de invierno, lo que influye en la riqueza agrícola de cultivos como el banano, caña de azúcar, café, yuca, maíz, maderas, y frutas tropical como naranjas, mandarinas, piñas, maracuyá etc.

Existe una variada fauna tanto en haciendas como en sus montañas. Hay industrias derivadas de la producción de caña de azúcar. Se fabrica panela, miel, guarapo, aguardiente, los hábiles ebanistas construyen camas, sillas, guardarropas, y otros artículos en finas maderas como guayacán, laurel, chanul, pechiche, amarillo, etc.

La mayor producción de Naranjito es la caña de azúcar que se la vende a los ingenios Valdez y San Carlos, le sigue en importancia el banano con 50.000 cajas a la semana. Tiene una gran producción de piña, cacao, maíz, yuca, café y frutas tropicales.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo, ya que genera una importante derrama económica, inversión, empleos directos e indirectos, y puede contribuir al crecimiento económico y al progreso social de los países en vías de desarrollo, pues favorece la realización de actividades que atienden la demanda de los turistas como el hospedaje, la alimentación, el transporte, la diversión, el conocimiento de tradiciones, atractivos y de la cultura, entre otras. Además, atrae inversión nacional y extranjera e impulsa la infraestructura regional mediante la construcción de urbanización y vías de comunicación aérea, terrestre o marítima.

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

Para el alcalde Jorge Zambrano la implementación de una oficina de estas características, muestra la importancia de las autoridades de apoyar el turismo como un mecanismo de fomento al desarrollo local y un aporte a la generación de mayores oportunidades.

El turista podrá encontrar además de la información sobre los atractivos turísticos de la provincia, orientación sobre provisión de bienes y servicios turísticos, promocionar las fiestas populares de cada localidad, generar confianza al turista sobre los niveles de seguridad existentes así como proporcionar información a las instituciones que forman parte del convenio, sobre las demandas y posibles estrategias de solución.

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

Otto Reinike, Director Ejecutivo de ITUR, señaló “El proyecto permitirá desarrollar una nueva modalidad de Turismo orientado a visitantes que participan en actividades corporativas que se desarrollen en la ciudad, mejorando los índices de ocupación hotelera y la utilización de otros servicios turísticos”.

Se caracteriza y define por un servicio especializado para la promoción e información turística, con un personal idóneo que presta un servicio de calidad, con el más completo material informativo para atender las necesidades del turista.

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

La Sala WIFI brinda el servicio de internet WIFI, para los turistas y para organizar reuniones o presentaciones a disposición tanto para los promotores y operadores en turismo, como para las instituciones de formación y capacitación en la carrera de Turismo y así cuenten con una formidable infraestructura y equipamiento audiovisual sin costo alguno.

De esta forma se ha creado una verdadera red de servicios de planificación e información turística desde el corazón de la Madre Tierra, a disposición del mundo entero.

El Centro de Turismo es un lugar bastante atractivo para la compra de recuerdos en la ciudad Natal. Allí podremos encontrar todos los objetos de

artesanía más característica de la ciudad y en general de la región del Nordeste Brasileño, a un precio bastante bueno.

En Concreto, generar estrategias dirigidas al turista de casa, fue el punto de partida en el diseño de programas y actividades congregadas bajo el rubro de turismo social. En la consecución de esta meta se creó un Programa que abrió rutas, hoteles y hospedajes, restaurantes y Bistrós, destinos y ferias.

Cabe señalar, que dentro de esta concepción, el turismo social nunca fue ni lo es ahora actividad asistencial, sino todo lo contrario, ámbito que atrae inversión privada y desarrollo equitativo de las regiones. Actualmente, en Francia, el 85% de la población viaja. Visto de esta forma, para ese país el turismo se ha convertido en factor central de la actividad económica, pago de impuestos e impulso a empresas y servicios de alta calidad.

A través de esta mirada a la actividad turística, el Estado fomenta, constituye y construye la llamada economía social, sector principalmente integrado por microempresarios, mismos que promueven un turismo vinculado a las políticas de salud, cultura y educación.

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

El turista que llega a Madrid tiene una visita obligada al Centro de Turismo de Madrid, en la Plaza Mayor. Un moderno centro, abierto todos los días del año de 09:30 a 20:30 horas y situado en la Casa de la Panadería, en el que el visitante puede conocer toda la oferta cultural y de ocio de la capital y solicitar toda la información que necesite.

El Centro de Turismo de Madrid atiende al visitante los 365 días del año, de 09:30 a 20:30 horas, y ofrece atención especializada con una plantilla de profesionales expertos en turismo e idiomas que atiende personalmente a los

visitantes y ponen a su disposición toda la oferta turística de la ciudad: cultura, ocio, gastronomía, compras, deportes, eventos...con el fin de que puedan disfrutar al máximo de su estancia en Madrid.

El proyecto del Centro de Atención Integral al Turista se inició con la instalación del primero en el Aeropuerto Internacional “Santiago Mariño” durante la temporada vacacional, el cual cuenta adicionalmente con el servicio del Registro Turístico Estatal, de manera que los prestadores de servicios del área puedan realizar su gestión o inscripción en el sitio.

### **2.1.3 FUNDAMENTACIÓN**

El centro de información turística i-Tur brinda orientación sobre todo lo que la ciudad ofrece. En ellos se puede conseguir información sobre visitas guiadas, alojamientos con tarifas económicas, eventos, actividades culturales, horarios de museos, lugares para visitar y mapas de la ciudad.

Ofrece acceso a la información útil, creíble y confiable, así como asistencia personalizada y cálida. Información y asesoría turística: Sobre atractivos y servicios turísticos, datos útiles para el viajero en el Ecuador y otros temas de interés del visitante. Asistencia en trámites y procedimientos: Gestiones y trámites ante organismos públicos y empresas de servicios turísticos. Atención y apoyo para la solución de reclamos: a través de mecanismos de conciliación entre el turista y el proveedor de servicios, previstos en la nueva Ley de Turismo y su Reglamento. Estadísticas de servicios turísticos: Datos sobre tipos de atractivos y servicios turísticos más consultados. Las estadísticas contemplan la estratificación por zonas geográficas, procedencia del turista, etc. Promoción de la Imagen del Ecuador: Con materiales de todo tipo, esto es folletería digital e impresa, videos, Cds, información digitalizada, material audiovisual, base de datos de guías turísticos, links de otras páginas web, entre otros.

El i-Tur cuenta con una base de datos de propiedad del Ministerio de Turismo, alimentada con información sobre:

Registro de establecimientos turísticos Inventario de Atractivos Turísticos.

El MINISTERIO cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador PLANDETUR 2020, que persigue los siguientes objetivos “Desarrollar un sistema moderno de gobernanza del Turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas e impulse la desconcentración y descentralización, con procesos que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador”: Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, junto la innovación tecnológica aplicada a los componentes de la infraestructura, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes nacionales e internacionales.

Una de las estrategias del Turismo sostenible en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador es el “Desarrollo, equipamiento y dotación de elementos necesarios para la creación, mejora y consolidación de los destinos turísticos de Ecuador, como componente de productos turísticos competitivos”. O cual guarda estrecha relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador al año 2020 que contempla como II Eje Temático el “Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística”. Y comprende los siguientes ítems: 1.\_ la Facilitación Turística, descrita en el proyecto. 2.\_ Red Nacional de Puntos de Información Turística en Estaciones de Servicio de los corredores, zonas rurales y sitios de Patrimonio Cultural.

## **2.2 MARCO LEGAL**

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

- a) El Art. de la mencionada Ley señala entre los principios que rigen de la actividad turística el siguiente:
- b) “La participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico dentro del marco de la centralización”.

- c) El Art. 4 de la Ley de Turismo, señala que, la política estatal, con relación al sector del turismo debe cumplir entre otros, con los siguientes objetivos:
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del gobierno nacional y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.

AL MINISTERIO como órgano rector de la actividad turística, le corresponde planificar, fomentar, normar, incentivar y facilitar el establecimiento, la organización, el funcionamiento y la calidad de los establecimientos que prestan servicios turísticos en Ecuador.

En este contexto, el Ministerio ha desarrollado y ejecutado diversas iniciativas con el fin de proporcionar canales de acceso a la información de los recursos turísticos ecuatorianos y que requiere el turista nacional y extranjero, así como para el desarrollo, simplificación, descentralización y transferencia de ciertos procesos administrativos que permitan mejorar la oferta turística ecuatoriana.

Como complemento a este esfuerzo y atendiendo la creciente necesidad de brindar servicios al turista que visita la Región, el MINISTERIO impulsa la creación e implementación del servicio de Atención al Turista i-Tur, el mismo que brinda información y orientación gratuita al turista, asiste gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos ante instituciones públicas, empresas de servicios turísticos, genera información al respecto de los principales problemas del turismo y aporta estrategias de solución, colabora en la promoción de la imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo y hospitalario, contribuye a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

La subsecretaría de turismo ejecuta acuerdos o convenios para implementar un i-Tur mediante un documento.

“Memorando No.....de Fecha.....el señor Subsecretario solicita a la Asesoría Jurídica, la elaboración del correspondiente convenio, para lo cual se adjunta la certificación de Fondos No ..... de Fecha.....del 2008, por la cantidad de ..... con cargo a la partida Presupuestaria No.....”

En virtud de los antecedentes expuestos, las partes acuerdan SUSCRIBIR EL PRESENTE convenio para la implementación de una Oficina de Turística, mediante el cual el MINISTERIO conviene en delegar al MUNICIPIO, la facultar de instalar, implementar, conducir y garantizar el funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Turista i-Tur, bajo los elementos tecnológicos, lineamientos técnicos y normativas legales contenida en los manuales y demás documentos que forman parte integrante del presente convenio.

El MINISTERIO faculta AL MUNICIPIO utilizar en el área de su jurisdicción, durante el periodo de vigencia del presente convenio, las marcas, signos o símbolos de su propiedad que se detallan en el Manual de uso del logo i-Tur que se adjunta al presente instrumento. Dicho uso se restringe única y exclusivamente a la presentación del servicio i-Tur.

Los objetivos generales del i-Tur son:

1. Brindar información y orientación gratuita al turista.
2. Asistir gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos.
3. Generar información respecto de los principales problemas del turismo y aportar estrategias y solución.
4. Colaborar en la promoción de la imagen del Ecuador como destino Turístico competitivo.
5. Contribuir a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

Obligaciones De Las Partes: Del Ministerio

- a) Proporcionar toda la documentación necesaria que permita la realización de los actos preparatorios y operativos para la puesta en marcha del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- b) Otorgar los manuales de servicio de los i-Tur, procedimientos, aplicación de Imagen corporativa de Servicio de Atención al Turista i-Tur y todos los instructivos que el MINISTERIO establezca como necesarios para él: pleno funcionamiento del Servicio de Atención al Turista i-Tur.



- c) Capacitar y asesorar al personal del MUNICIPIO, que labore en el Servicio de Atención al Turista i-Tur y al personal de coordinación y apoyo que seleccione el MUNICIPIO.
- d) Verificar que el personal del i-Tur haya sido seleccionado de acuerdo al perfil, conocimiento y requisitos establecidos por el MINISTERIO y/o que justifique conocimiento y experiencia en la actividad turística y especialmente en el área de promoción turística.
- e) Establecer los requisitos para la infraestructura mínima con la que debe contar y proporcionar el MUNICIPIO para poder implementar el Servicio de Atención al Turismo i-Tur.
- f) Monitorear la gestión del MUNICIPIO en la Administración y manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur, cuando lo estime conveniente.
- g) Proporcionar al MUNICIPIO la lista de oficinas de Servicio de Atención al Turista i-Tur, en el nivel regional.
- h) Mantener, operar y administrar el Sistema Integrado de Información Turística que servirá de soporte al Servicio de Atención al Turista i-Tur y facilitar al Municipio, el software del sistema de Información Turística a efecto que el MINISTERIO pueda acceder desde el i-Tur, a implementarse, a la información de sistema integrado
- i) Designar a la funcionaria encargada del área de descentralización de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la misma que deberá coordinar y apoyar la implementación y buen manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- j) Autorizar el uso de la Marca Turística, de acuerdo al manual establecido para el efecto.
- k) Brindar la Capacitación dirigida al personal que el MUNICIPIO haya designado para administrar y atender la Oficina de Información y atención al Turista i-Tur.

- l) Realizar el seguimiento del uso de los recursos entregados, a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- m) El MINISTERIO evaluará semestralmente el cumplimiento de los compromisos de las partes a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- n) Entregar al Municipio la cantidad única de hasta DIEZ MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.

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

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

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

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

Es de total y exclusiva responsabilidad del Ilustre Municipio, en lo referente a los procedimientos de contratación, el observar estrictamente las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Para la implementación, funcionamiento y administración del Servicio de Atención al Turista i-Tur, el MINISTERIO entregará las normas, manuales e instructivos que se detallan en el presente Convenio, los mismos que deben ser considerados como material de información y de obligatorio cumplimiento. Su reproducción parcial o total queda terminantemente prohibida. En ese caso el MUNICIPIO deberá devolver los manuales y demás instructivos dentro de los diez días hábiles después de detectado el uso incorrecto de este material.

Son de propiedad del MINISTERIO sus marcas demás signos, símbolos o distintivos registrados, manuales, conocimientos, experiencias, sistemas de información, base de datos y demás insumes tecnológicos. El MUNICIPIO podrá utilizarlos, durante la vigencia del presente Convenio, siempre que no se contravenga ninguna disposición de la Ley de propiedad que se deriven de este.

El Sistema Integrado de Información Turística, de propiedad del MINISTERIO, tiene el carácter de reservada y se autoriza al MUNICIPIO simplemente acceder a ella, no pudiendo reproducirla sin conocimiento expreso y aprobado por el mismo.

El MINISTERIO podrá unilateralmente dar por terminado el presente Convenio por el incumplimiento de alguna de las obligaciones que por la suscripción del presente documento, asume el MUNICIPIO.

También podrá darse por terminado en cualquier momento, sin dar lugar a indemnización alguna, en cualquiera de los siguientes casos:

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

El Ministerio de Turismo se reserva el derecho de dar por terminado el presente Convenio mediante oficio dirigido al Ilustre Municipio de Naranjito, en caso de que el indicado organismo seccional incumpla los compromisos adquiridos en este Convenio. De efectuarse la terminación estipulada en esta cláusula se procederá a liquidar los recursos transferidos; y de ser el caso, el Ilustre Municipio de Naranjito devolverá al Ministerio, los recursos no justificados o utilizados, todo lo cual quedará en la respectiva acta que se suscribirá para el efecto.

El Ministerio de Turismo designa para el seguimiento y supervisión permanente de la ejecución de este convenio al funcionario encargado del departamento de Proyectos, quien deberá emitir los informes parciales y/o los que sean requeridos; y, al término del plazo para la implementación del i-tur, un informe final que acredite haberse cumplido con los términos, condiciones y especificaciones técnicas señaladas, lo cual servirá para la aprobación o no de los informes del Municipio.

El departamento Financiero de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, se encuentra obligado a realizar la supervisión y evaluación permanente de los recursos entregados por el Ministerio de Turismo al Municipio, en virtud del presente convenio, a fin de lograr los resultados previstos en el objeto de este convenio; y, la liquidación oportuna de los recursos financieros entregados.

En caso de suscitarse divergencias o controversias respecto del cumplimiento de las obligaciones pactadas o sobre la interpretación de las estipulaciones del presente Convenio, las partes tratarán de solucionarlas directamente. De no llegar a un acuerdo, las divergencias o controversias serán sometidas al procedimiento alternativo de solución de conflictos establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Guayaquil.

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

previo la suscripción de un convenio arbitral, observando las prescripciones establecidas en la ley.

### 2.3 MARCO CONCEPTUAL

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

**Turismo:** El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. De esta forma, como una actividad que realizan los visitantes, el turismo no constituye una actividad económica productiva, sino una actividad de consumo.

**Ecoturismo o turismo ecológico:** Es la actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente y evitando los daños a la **naturaleza**. Se trata de una tendencia que busca compatibilizar la industria turística con la **ecología**.

**Turismo Sostenible:** *Son Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. En el fondo no es más que una aplicación inteligente del principio de Desarrollo Sostenible.*

**Turismo Sustentable:** El desarrollo sustentable es un proceso integral que exige a los distintos actores de la sociedad compromisos y responsabilidades en la aplicación del modelo económico, político, ambiental y social, así como en los patrones de consumo que determinan la calidad de vida.

**Información turística:** Es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores turísticos o guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex, etc. La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

**Demanda turística:** Es el conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado (los públicos) requieren a los operadores turísticos, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones.

**Oferta turística:** Es la oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de restauración, deportivos, recreativos y/o zonas verdes.

**Planta Turística:** Son aquellas empresas que facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino (alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.). Estos servicios suelen darse en el destino a excepción de las agencias de viajes emisoras, que actúan en el lugar de origen.

**Rentabilidad:** La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

**Folleto:** Un folleto es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario. En marketing, el folleto es una forma sencilla de dar publicidad a una compañía, producto o servicio.

**Servicio de alojamiento:** Es cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

**Servicio de alimentación:** Es cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.

**Servicio de información:** Es cuando se facilite la información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La falta de un Centro de Información Turística no está contribuyendo al desarrollo del cantón Naranjito.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

1. La ausencia de un Centro de información Turística no está contribuyendo a que el cantón Naranjito sea un destino turístico
2. La escasez de programas de capacitación de calidad y de atención al Turista no permite el desarrollo Turístico en el cantón Naranjito.
3. Existe poca información sobre el financiamiento que permite el desarrollo en la planta Turística del cantón Naranjito.
4. La Falta de contribución de empresarios y emprendedores hace que no se motiven en invertir en centros turísticos en el cantón Naranjito.
5. La ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el Cantón Naranjito.
6. La implementación de un Centro información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito.

### 2.4.3 Declaración de Variables

CUADRO Nº 1

<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Centro de Información</b>
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo Turísticos

### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

CUADRO Nº 2

<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Calidad</b>
<b>Variable Independiente</b>	Programas
<b>Variable Dependiente</b>	Financiamiento
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo en la Planta Turística
<b>Variable Dependiente</b>	Centro información Turística
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo Turístico
<b>Variable Dependiente</b>	Servicio
<b>Variable Independiente</b>	Mano de obra calificada
<b>Variable Dependiente</b>	Contribución Desarrollo Turísticos
<b>Variable Independiente</b>	Empresarios y Emprendedores



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

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

Para el estudio de este proyecto consideramos utilizar el diseño de investigación no experimental por las razones que no se pretende afectar a ninguna variable.

**Explicativos:** Se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa- efecto, es decir, además de describir o acercarse a un problema, intenta encontrar las causas del mismo. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables.

**Investigación no experimental:** Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.

**Metodología cuantitativa:** Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

#### 3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

##### 3.2.1 Características de la población

Para nuestra investigación consideramos una población de 32.963 personas, que correspondes al número de habitantes radicados en el cantón Naranjito.

##### 3.2.2 Delimitación de la población

En el cantón Naranjito del Provincia del Guayas

### 3.2.3 Tipo de muestra

Las muestras probabilísticas son aquellas que el investigador selecciona y donde todos los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Estas pueden ser a su vez estratificadas y por racimos.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

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

Donde:

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, se considera el 5%;  $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

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

$$n = \frac{(32963) (0,5)(0,05)}{\frac{(32963 - 1) (0,0025)}{1,96} + 0,25}$$

$$n = \frac{8240.75}{\frac{(32962)(0,0025) + 0,25}{3,8416}}$$

$$n = \frac{8240.75}{21,70}$$

n = 379.75 **HABITANTES**

### **3.2.5 Proceso de selección**

Por medio de un estudio y un análisis de investigación en la población del cantón Naranjito se realizara encuestas a los habitantes, e instituciones públicas y privadas.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensorial. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Entre los métodos teóricos se destacan fundamentalmente:

El Método Histórico.- Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo.

El Método Lógico.- Reproduce en el plano teórico la esencia del objeto de estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo. Dentro del método lógico están incluidos el Método Hipotético Deductivo, el Método Causal y el Método Dialéctico, entre otros.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Los métodos cuantitativo y cualitativo son ambos principalmente empíricos y emplean la observación. El ciclo empírico consiste en las siguientes fases:

Dentro de los métodos empíricos se utilizo el método de la observación porque es un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta. La observación

descriptiva significa que usted no desea modificar la actividad en ninguna manera, usted apenas quiere registrarlo tal como sucedería sin su presencia.

Método lógico deductivo: Mediante él se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios.

Se va a trabajar con el Método Hipotético Deductivo; deductivo ya que es el procedimiento mediante el cual la actividad se convertirá en una práctica científica a través de varios pasos a seguir que son muy importantes para nuestro estudio, las cuales son: observación del fenómeno, deducción de consecuencias, comprobación de la verdad. Permite combinar la reflexión con la observación de la realidad.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

La técnica que aplicamos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, el mismo que contiene preguntas de selección múltiple que nos permitirán probar la hipótesis formulada así como llegar a conclusiones y recomendaciones para la propuesta estamos diseñando.

## **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.**

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

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

1. ¿Sabe usted si el cantón Naranjito tiene un centro de información turística i-Tur?

**CUADRO N° 3**

**El cantón Naranjito tiene un centro de información turística i-Tur**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
NO	304	80%
SI	76	20%
No SÉ	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

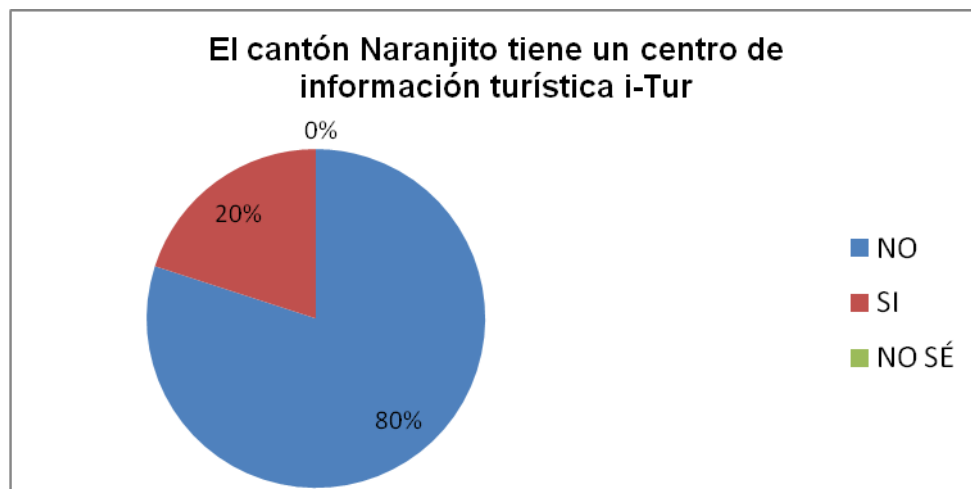
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Según los resultados obtenidos en la pregunta N°1 el 80% de los habitantes contestaron que el cantón Naranjito NO cuenta con un Centro de Información Turística i-Tur, el 20% de los habitantes respondieron que el cantón Naranjito SI tiene un Centro de Información Turística i-Tur.

Queda demostrada la hipótesis que en el cantón Naranjito una de las razones por la cual no se desarrolla turísticamente es por **NO** poseer un i-Tur.

**FIGURA N° 1**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

2. ¿Cree usted que un i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito?

**CUADRO Nº 4**

**Un i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	266	70%
<b>DE ACUERDO</b>	95	25%
<b>EN DESACUERDO</b>	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

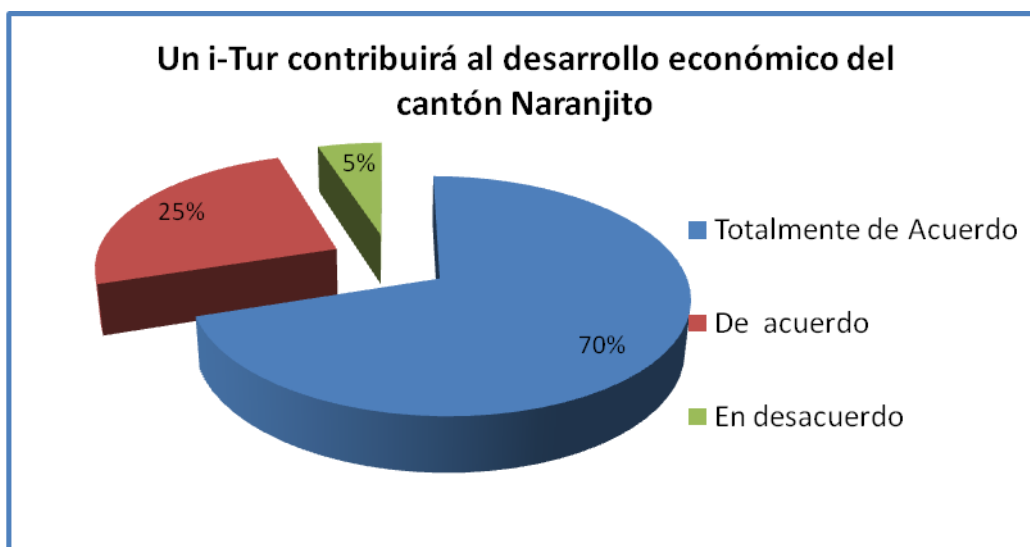
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Los resultados que se obtuvieron en la pregunta N°2 el 70% de los habitantes opinaron que están **totalmente de acuerdo** que un i-Tur contribuiría al desarrollo económico del cantón Naranjito, el 25% de los habitantes del cantón Naranjito comentaron que están **de acuerdo** a que un i-Tur contribuiría al desarrollo económico del cantón y el 5% de los habitantes están **en desacuerdo**.

Queda demostrada la hipótesis que un i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito.

**FIGURA Nº 2**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

3. ¿Cuál cree usted que sería los factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico?

**CUADRO Nº 5**

**Factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico.**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Información turística	228	60%
Personal Capacitado	133	35%
Infraestructura	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

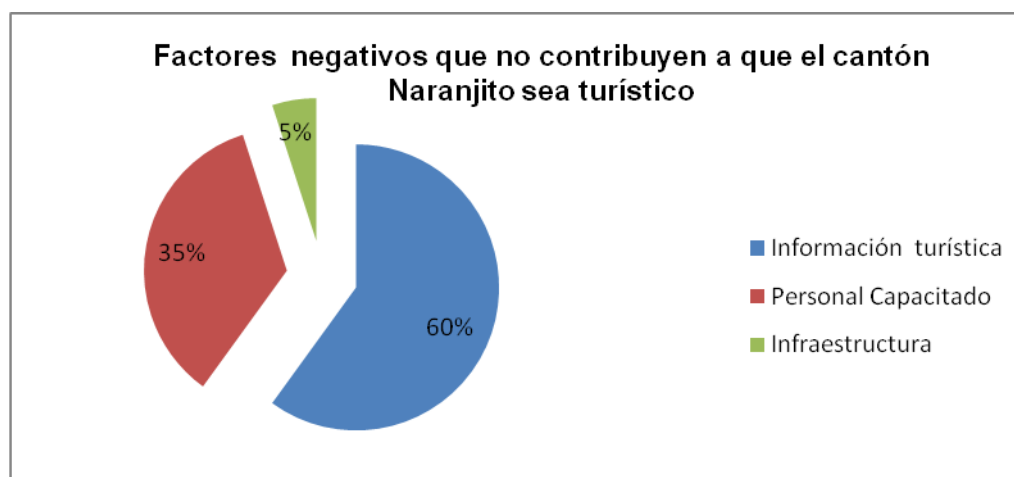
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

El porcentaje obtenido de la pregunta N ° 3 de los habitantes del cantón Naranjito, el 60% opinaron que por falta de información Turística sería uno de los factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico, el 35% restante de los habitantes respondió que es por falta de personal Capacitado y el 5% dijeron que es por no tener una buena infraestructura en el Cantón.

La hipótesis queda demostrada que la **falta de información turística** i-Tur, serían los factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito sea turístico.

**FIGURA Nº 3**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito.

4. ¿Por qué usted piensa que el cantón Naranjito no es un destino turístico?

**CUADRO N° 6**

**El cantón Naranjito no es un destino turístico**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Falta de información	190	50%
Falta de capacitación	95	25%
Poco interés al sector Turístico	95	25%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

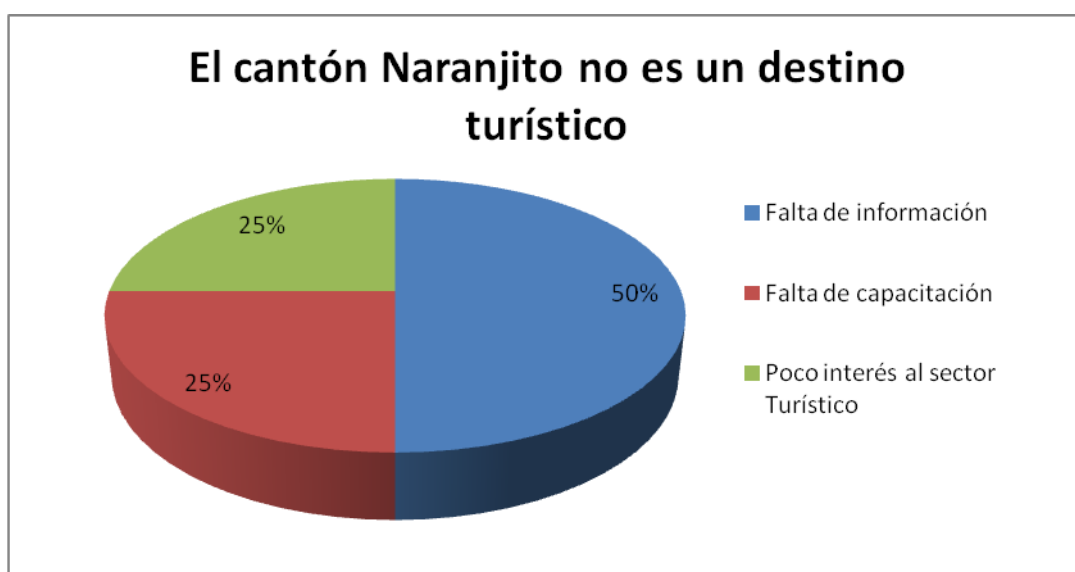
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Los resultados de la pregunta N° 4 en la encuesta podemos definir que el 50% de los habitantes del cantón Naranjito opinan que es por falta de información, el 25% que es por falta de capacitación y el 25% restante cree que es por poco interés al sector Turístico.

Se demuestra la hipótesis que la **falta de información** a los visitantes que desearían conocer los atractivos que tiene el cantón Naranjito no permiten que sea un destino turístico.

**FIGURA N° 4**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito



5. ¿Considera que el cantón Naranjito no cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico?

**CUADRO N° 7**

**No cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico**

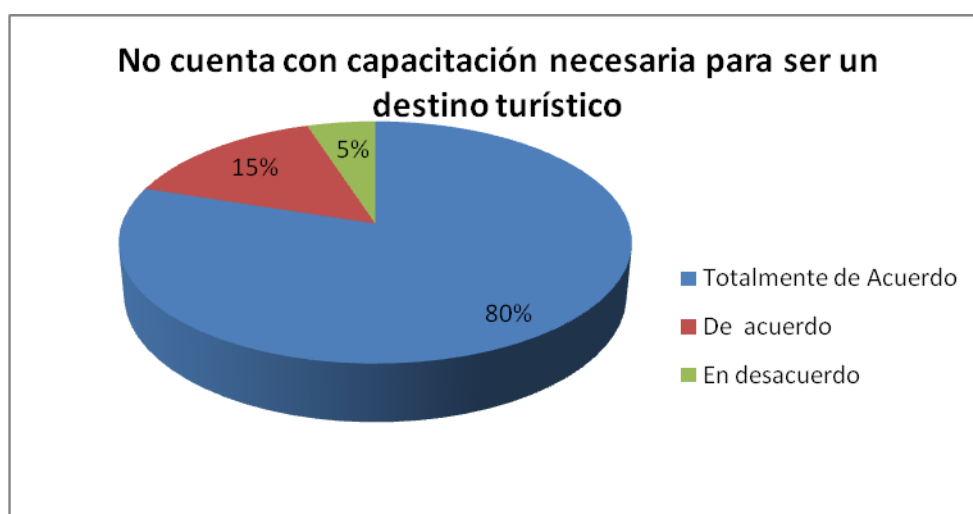
OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	304	80%
<b>De acuerdo</b>	57	15%
<b>En desacuerdo</b>	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

La respuesta en la pregunta N° 5 de las encuestas realizadas el 80% de los habitantes del cantón Naranjito están totalmente de acuerdo que no cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico, el 15% de la población están de acuerdo y el 5% en desacuerdo.

Se demuestra la hipótesis que los habitantes del cantón Naranjito están **totalmente de acuerdo** que no cuentan con la capacitación necesaria para ser un destino turístico.

**FIGURA N° 5**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

6. ¿Cree usted que el cantón Naranjito cuenta con programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista?

**CUADRO N° 8**

**Programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
NO	342	90%
SI	30	8%
NO SE	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

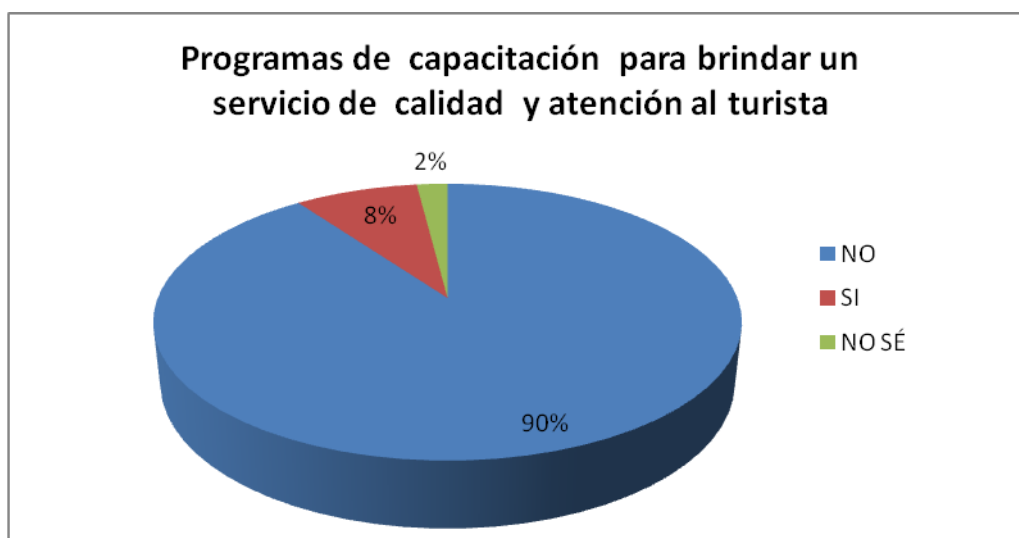
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

En la pregunta N° 6 los resultados obtenidos en la encuestas deducimos que el 90% de los habitantes opinaron que no se cuenta con programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista, el 8% opinaron que SI están capacitados y el 2% dijeron no sé porque están en desacuerdo ya que no les interesa el sector turístico.

Queda demostrada la hipótesis que en el cantón Naranjito **no** cuenta con programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista.

**FIGURA N° 6**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

7. ¿Considera usted que la falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito sea la causa que no sea reconocida turísticamente?

### CUADRO N° 9

**La falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito sea la causa que no sea reconocida turísticamente.**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Probablemente si	285	75%
Indeciso	87	23%
Definitivamente no	8	2%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

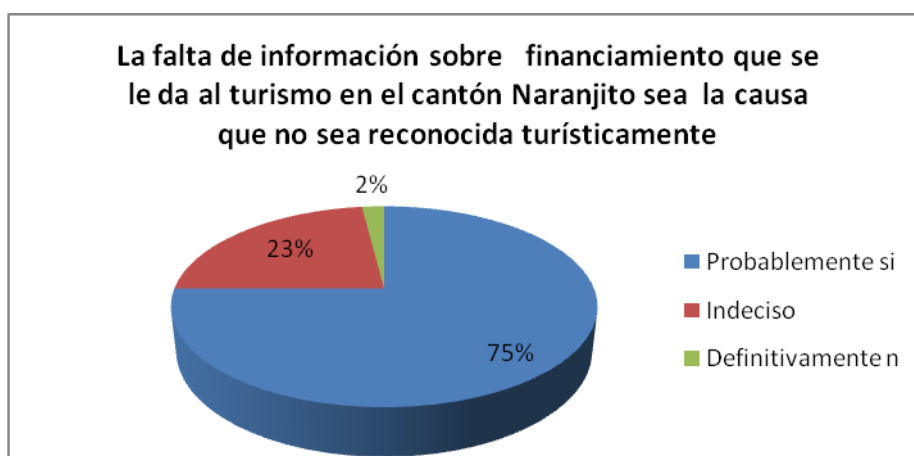
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Los resultados de la pregunta N° 7 de esta encuesta nos indican que el 80% dijeron que probablemente si es por falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito y es la causa que no sea reconocida turísticamente, el 23 % estuvieron indecisos el 8% nos dijeron que definitivamente no, que no solo esa sea la causa que el Cantón Naranjito no sea reconocido turísticamente.

La hipótesis queda demostrada que la falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito es la causa que no sea reconocida turísticamente.

### FIGURA N° 7



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

8. ¿Cuál cree usted que es la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito?

**CUADRO Nº 10**

**Cuál sería la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito.**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Falta de información	323	85%
Falta de incentivo al sector Turístico	38	10%
Falta de lugares turísticos	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Por medio de las encuestas realizadas en la pregunta N° 8 podemos identificar que el 85% de los habitantes del cantón Naranjito opinan que se debe a la falta de información, esto sería la causa que la planta turística no se desarrolle en el Cantón Naranjito, el 10% se debe a la falta de incentivo al sector turístico el 5% opinaron que es por falta de lugares turísticos.

Con este resultado se demuestra la hipótesis que la falta de información sería la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito.

**FIGURA Nº 8**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

9. ¿Cree usted que el cantón Naranjito tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico?

**CUADRO Nº 11**

**El cantón Naranjito tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico**

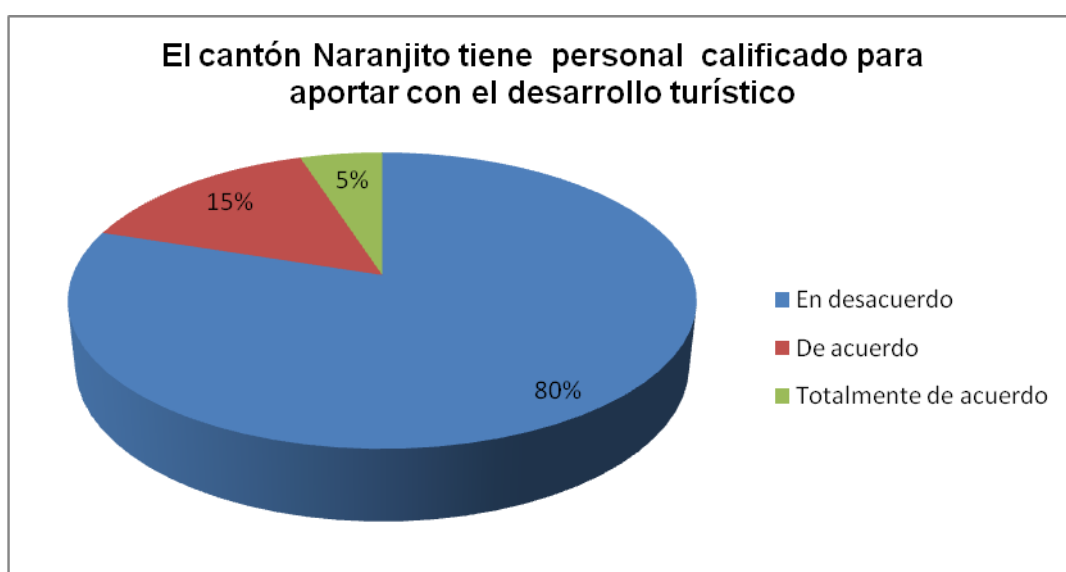
OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
En desacuerdo	304	80%
De acuerdo	57	15%
Totalmente de acuerdo	19	5%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

La pregunta Nº 9 nos indica que el 80% de los habitantes del cantón Naranjito están en desacuerdo ya que no existe personal capacitado en el sector turístico, el 15% están de acuerdo porque no hay personal para aportar el desarrollo turístico y el 5% totalmente de acuerdo.

La hipótesis queda comprobada que las personas están en desacuerdo ya que el cantón Naranjito no tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico.

**FIGURA Nº 9**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

10. ¿Por qué cree usted que se pierden los clientes?

**CUADRO Nº 12**

**Por qué cree usted que se pierden los clientes**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Por no tener personal capacitado	247	65%
Por mal servicio	95	25%
Precios elevados	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

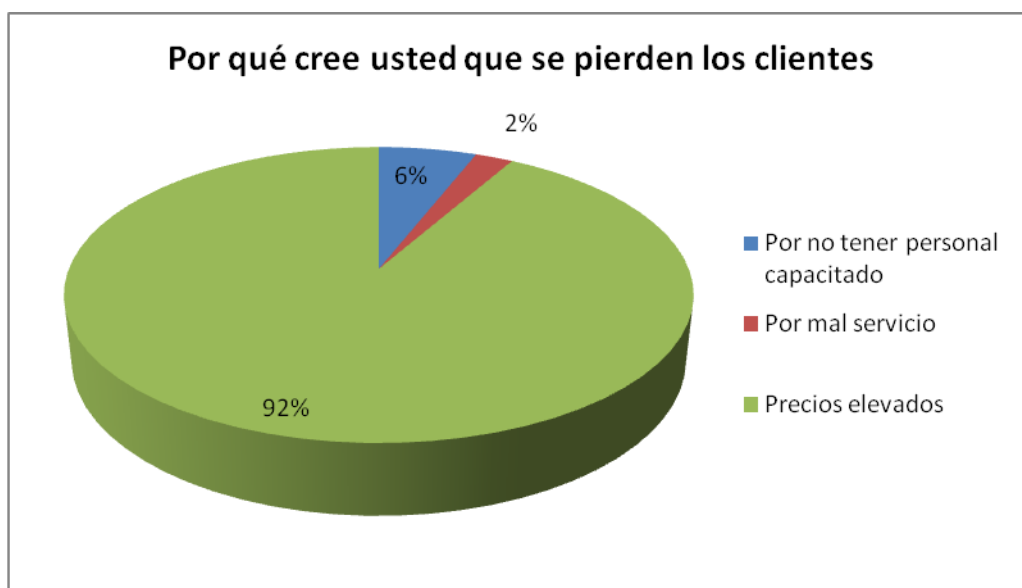
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Podemos observar que en la pregunta Nº 10 el 65% de los habitantes del cantón Naranjito opinan que por no tener personal capacitado, esto hace que el cantón no sea reconocido turísticamente, el 25% es por mal servicio que se le da a los turistas que llegan a este lugar y no son bien atendidos, el 10% opinaron que es por precios elevados que tienen algunos lugares turísticos.

Se demuestra la hipótesis que se pierden los clientes por no tener personal capacitado.

**FIGURA Nº 10**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

11. ¿Cree usted que la promoción turística contribuiría a que el cantón Naranjito tenga afluencia turística?

**CUADRO N° 13**

**Promoción turística contribuiría a que el cantón Naranjito tenga afluencia turística**

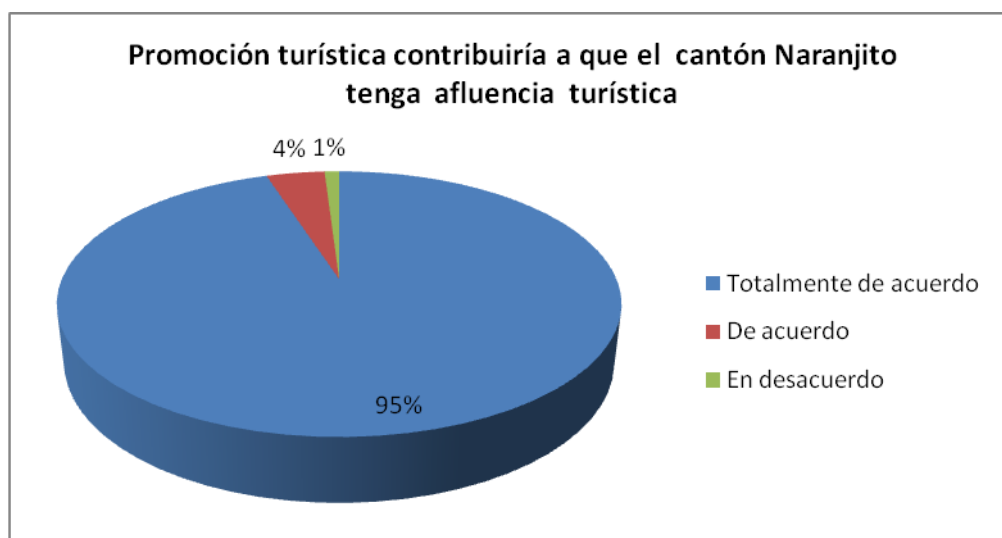
OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	361	95%
<b>De acuerdo</b>	15	4%
<b>En desacuerdo</b>	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

En la pregunta N° 11 el resultado de esta encuesta el 95% de los habitantes del cantón Naranjito están totalmente de acuerdo que la promoción turística contribuirá que el Cantón, sea conocido turísticamente, el 4% está de acuerdo y el 1% está en desacuerdo ya que no tiene interés en el sector turístico.

La hipótesis se demuestra ya que los habitantes del cantón Naranjito están totalmente de acuerdo que la promoción turística contribuiría a que el cantón tenga afluencia turística.

**FIGURA N° 11**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

12. ¿Piensa usted que el desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito?

**CUADRO N° 14**

**El desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Definitivamente si	361	95%
Probablemente si	19	5%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

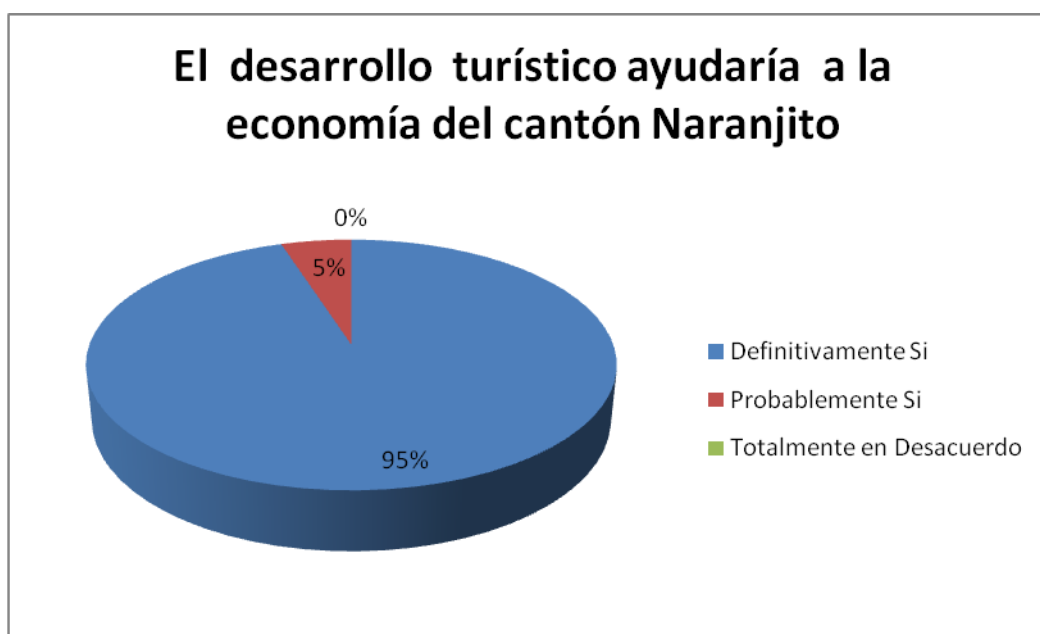
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

El resultado de la pregunta N° 12 el 95% de los habitantes del cantón Naranjito opinan que definitivamente el centro turístico ayudaría la economía en el Cantón, el 5% probablemente sí y el 0% están totalmente en desacuerdo.

Se demuestra la hipótesis ya que los habitantes del cantón están de acuerdo que el desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito.

**FIGURA N° 12**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito



13. ¿Cree usted que un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito?

**CUADRO N° 15**

**Un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
<b>Totalmente de Acuerdo</b>	323	85%
<b>De acuerdo</b>	53	14%
<b>En desacuerdo</b>	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

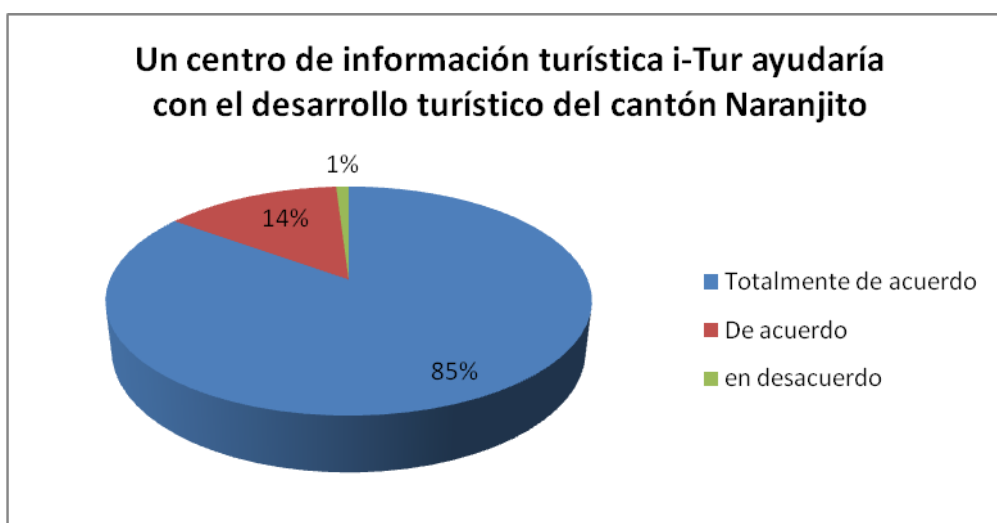
**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Por medio de la encuesta realizada en la pregunta N°13 podemos identificar que el 85% de los habitantes del cantón Naranjito están totalmente de acuerdo que un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico, el 14% opinan que están de acuerdo que ayudaría al desarrollo turístico y el 1% estaban en desacuerdo.

La hipótesis queda demostrada ya que un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito.

**FIGURA N° 13**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

14. ¿Piensa usted que el desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito?

**CUADRO Nº 16**

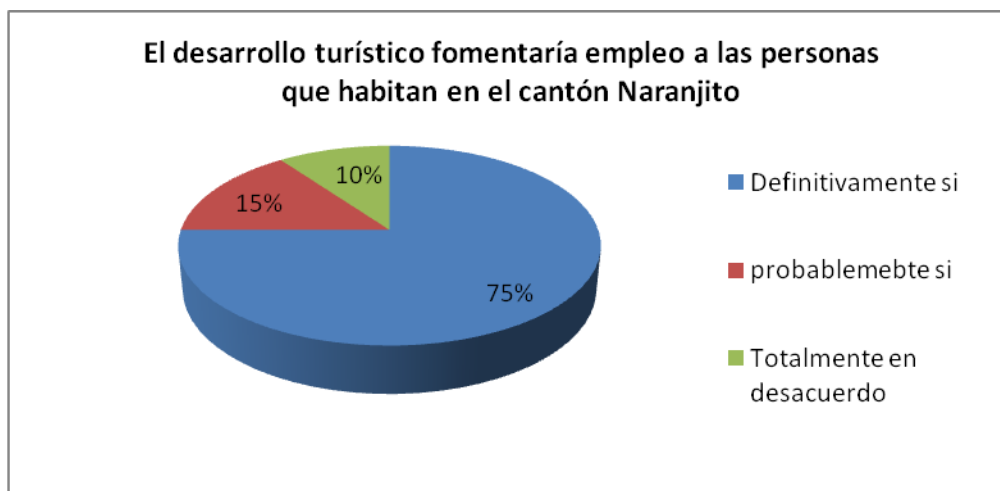
**El desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito.**

OPCIONES	Nº DE ENCUESTAS	PORCENTAJES
Definitivamente si	285	75%
Probablemente si	57	15%
Totalmente en desacuerdo	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

Mediantes los resultados obtenidos en la pregunta N°14 podemos determinar que el 75% de los habitantes del cantón Naranjito están definitivamente de acuerdo que el desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón, ya que se tendrá afluencia de muchos visitantes y se necesitan mano de obra, el 15% probablemente si y el 10% están totalmente en desacuerdo porque son personas que no tienen definido al turismo. Con este resultado queda demostrada la hipótesis que definitivamente si, el desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito

**FIGURA Nº 14**



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera  
**Fuente:** Habitantes del cantón Naranjito

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

El Cantón Naranjito de la Provincia del Guayas tiene 32.963 habitantes aproximadamente, posee diferentes atractivos Turísticos que ayudaría al desarrollo de esta, pero no cuenta con un Centro de Información Turística i-Tur que cumple con la información necesaria que requieran los turistas para poder visitar los distintos lugares que tiene el cantón.

Una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información, se procedió a realizar el tratamiento correspondiente para el análisis de los mismos, por cuanto la información que arrojará será la indique las conclusiones a las cuales llega la investigación.

La ausencia de un i-Tur no contribuye al desarrollo del cantón Naranjito por que la causa desinformación no permite que se invierta en el sector turístico.

Durante el estudio de la encuesta a reflejado que por la falta de un i-Tur el cantón naranjito no es conocido turísticamente ya que los visitantes no tienen una información clara y real de los atractivos que ofrece el cantón.

## **4.3. RESULTADOS**

- Luego de haber aplicado las encuestas podemos decir que los habitantes del cantón Naranjito estarían de acuerdo con la Creación de un Centro de Información Turística i-Tur.
- Podemos destacar que la falta de un Centro de Información Turística i-Tur no está contribuyendo a que el cantón Naranjito se un destino turístico.
- La idea de incentivar programas de capacitación de atención de calidad al turista, servicio rápido y eficiente permite el desarrollo Turístico en el cantón Naranjito.

- Los empresarios e inversionistas están de acuerdo que no tienen información necesaria sobre el financiamiento que se le da a la planta turística para que pueda desarrollarse.
- De acuerdo a las encuestas se ha constatado que los empresarios y emprendedores por falta de información y capacitación no se motivan a invertir en centros turísticos.
- Es importante contar con personal calificado que brinde un servicio de calidad para el desarrollo turístico.
- De acuerdo a las encuestas realizadas se ha constatado que la creación de un Centro de Información Turística i-Tur, contribuirá a que los turistas reciban un servicio de calidad que satisfagan sus expectativas en el cantón Naranjito.

#### **4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

Con el diagnóstico de las encuestas realizadas se pudo probar la hipótesis establecida sobre la Creación de un Centro de Información Turística i-Tur para el desarrollo económico, social, cultural y turístico sostenible del cantón Naranjito.

Dando como resultado un proyecto viable, factible y rentable debido a que es receptora de visitantes de los cantones que se encuentra cerca, incrementará el número de visitantes que recibe el cantón, generará fuentes de empleo especialmente en la planta turística, aumentaría la economía para la comunidad del cantón Naranjito.

# **CAPÍTULO V**

## **PROPUESTA**

### **5.1 TEMA**

Creación de un “Centro de Información Turística i-Tur para el desarrollo económico, social, cultural y turístico sostenible del cantón Naranjito”.

### **5.2 JUSTIFICACIÓN**

El “Centro de Atención al turista i-Tur” es una alternativa de desarrollo y una herramienta para la formalización de alto impacto en la generación de empleo, como también en la dinamización del sector turístico en el país, ya que la información seria y eficaz es muy importante para que se pueda promocionar todos los atractivos turísticos que posee este cantón y para que la planta turística y el sector productivo invierta en el turismo.

Para el desarrollo de esta propuesta es muy importante que todo el personal del i-Tur, empresarios, emprendedores, planta turística tengan el conocimiento necesario acerca de todos los atractivos y actividades turísticas que se puedan realizar en el cantón.

Los Centros de información turística deben de estar orientado a brindar información actualizada y activamente; para brindar un buen asesoramiento al turista; tanto extranjero como nacional, con el fin de generar ingresos y aportar de mejor manera con la sociedad actual.

Unos de los objetivos del Centro de información turística i-Tur, como bien lo señala su nombre es de dar a conocer al cantón Naranjito como un potencial turístico, en si por la riqueza natural, cultural, histórica que alberga el cantón.

Es de vital importancia aprovechar los recursos que tenemos, informando a todos los empresarios a que pueden invertir en crear infraestructura para otros atractivos turísticos que están un poco desarrollados e inexplorados pero que tienen gran futuro.

El centro de información turística ayudara a innovar propuestas y nuevas alternativas creativas e ingeniosas, pues como es claramente palpable existen varios tipos de turismo de gran acogida en el cantón, como son los más representativos en la actualidad el ecoturismo; turismo comunitario, turismo histórico, turismo cultural, también tenemos a nuestro alcance puntos rurales en los cuales se debería incrementar y fomentar una cultura hacia la producción y prestación de servicios turísticos, entre las ideas más representativas que tenemos es fomentar el turismo gastronómico; turismo extremo; turismo social, turismo de diversión; con esto se obtendrá nuevas fuentes de trabajo y oportunidades para cambiar en gran medida lo estandarizado que se ha vuelto el tema turístico.

El Centro de Información Turística i-Tur es indispensable ya que ofrece acceso a información útil, creíble y confiable, así como asistencia personalizada y cálida que los turistas necesitan saber al momento de desplazarse al destino turístico.

Ofrece Información y asesoría turísticas sobre atractivos y servicios turísticos, datos útiles para el viajero en el Ecuador y otros temas de interés del visitante, ofrece también asistencia en trámites y procedimientos gestiones y trámites ante organismos públicos y empresas de servicios turísticos.

Los i-Tur apoya y da solución de reclamos: a través de mecanismos de conciliación entre el turista y el proveedor de servicios, previstos en la nueva Ley de Turismo y su Reglamento.

Proporciona estadísticas de datos sobre tipos de atractivos y servicios turísticos más consultados. Las estadísticas contemplan la estratificación por zonas geográficas, procedencia del turista, etc.

Además el i-Tur es la imagen del cantón Naranjito ofreciendo materiales de todo tipo, esto es folletería digital e impresa, videos, Cds, información digitalizada, material audiovisual, base de datos de guías turísticos, links de otras páginas web, entre otros.

### **5.3 FUNDAMENTACIÓN**

El centro de información turística i-Tur brinda orientación sobre todo lo que la ciudad ofrece. En ellos se puede conseguir información sobre visitas guiadas, eventos, actividades culturales, horarios de museos, lugares para visitar y mapas de la ciudad.

Para el desarrollo de esta propuesta, necesitamos revisar los aspectos teóricos más importantes y relevantes que nos ayuden para la ejecución del presente proyecto entre ellos tenemos:

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

Cuando se habla de visitante es toda persona que viaja por un periodo no superior a doce (12) meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad que se remunera en el país visitado.

Se entiende por Visitantes de Día o (Excursionista) a personas que no pernoctan en un medio de alojamiento colectivo privado del país visitado. Esta definición incluyen a los pasajeros en cruceros, que son las personas que llegan a un país a bordo de un buque de crucero y que vuelven cada noche a bordo de su buque para pernoctar, aunque este permanezca en el puerto durante varios días.

Un visitante Internacional es toda persona que viaja por un periodo no superior a (12) doce meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia, pero fuera del entorno habitual, y cuyo motivo principal no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

Para brindar información de calidad se elabora un Itinerario que deben estar pree laborados, ser de dominio pleno del profesional, se informa al visitante del itinerario destacando tiempos y actividades antes de iniciar el recorrido o visita o función específica.

Cuando se habla de dominio del espacio físico el profesional debe conocer la historia, estructura física, estructura operacional, organigrama (con nombre de responsables), funciones básicas, servicios, funcionalidad que le preste al visitante. Se puede cuestionar sobre dudas que pudieran tener los visitantes.

Imagen es la presentación física debe corresponder al espacio en donde se lleva a cabo la actividad turística.

El trato en todo momento debe de ser de carácter profesional, impersonal, poniendo especial atención a la amabilidad, afabilidad, de interés por el visitante, por sus necesidades, su persona, sus pertenencias y sus acompañantes. El profesionalismo se demuestra informando, atendiendo, proporcionando y satisfaciendo.

Infraestructura turística obra básica, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimiento de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. Estas inversiones a largo plazo mediante plusvalía de terrenos, cuotas o peajes, son el inicio de las tareas a favor del desarrollo turístico y constituyen la base para las estructuras requeridas por los turistas.

Se denomina temporada alta el punto más alto de la temporada turística para un punto particular. Las tarifas, precios y movimientos llegan a su mayor capacidad.

Cuando se menciona temporada baja se refiere a la época del año en que el movimiento turístico declina al mínimo. Las temporadas varían según la región y cuando en un lugar es baja, en otro puede ser alta. Durante la temporada baja las tarifas y los precios son bajos.

El desarrollo sostenible es un término aplicado al desarrollo económico y social que permite hacer frente a las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades.

Ecoturismo se lo relaciona con el hecho de viajar a zonas poco invadidas por el hombre, para estar en contacto con la Naturaleza. Pero no solo con la intención de estar en un lugar tranquilo, sino más bien para conocer y aprender sobre los ecosistemas; la interrelación de la flora y la fauna en su entorno natural.



Se entiende por turismo vivencial al visitante que convive con una familia local, donde aprende sus costumbres y hábitos cotidianos. Usualmente familias rurales reciben a turistas ciudadanos para enseñarles sobre la vida en el campo, sus costumbres, el trabajo de la tierra, el cuidado de los animales, la pesca y la caza.

El turismo cultural lo desarrollan aquellas personas interesadas en conocer y aprender arte e historia. También se visitan comunidades ancestrales para relacionarse con artesanos y músicos del lugar.

El turismo de aventura lo buscan quienes quieren unas vacaciones "activas". Podría definirse como recreación al aire libre, donde el propósito del viaje es experimentar y tomar parte de actividades con cierto riesgo e incertidumbre sobre su resultado. Que requiere de esfuerzo físico y actitud mental positiva para su desempeño, y una gran descarga de adrenalina.

Cuando se habla de turismo de descanso y esparcimiento en esta clase de turismo el hombre realiza su deseo de cambiar de ambiente, de huir o aislarse de las preocupaciones cotidianas.

Se conoce por turismo de negocios cuando la persona al mismo tiempo que desarrolla sus actividades mercantiles o profesionales, aprovecha la oportunidad para disfrutar de las circunstancias que le rodean, el paisaje, la cultura, las diversiones, el sol, la playa etc.

Se refiere al turismo de industria cuando estando de vacaciones, aprovecha para visitar industrias, fábricas, talleres artesanos.

En la actualidad, muchas empresas han apostado como una forma de publicidad y promoción el incluir en algunas rutas turísticas la visita guiadas a sus instalaciones, favoreciendo compras, haciendo degustaciones etc.

## **5.4 OBJETIVOS**

### **5.4.1 Los objetivos generales**

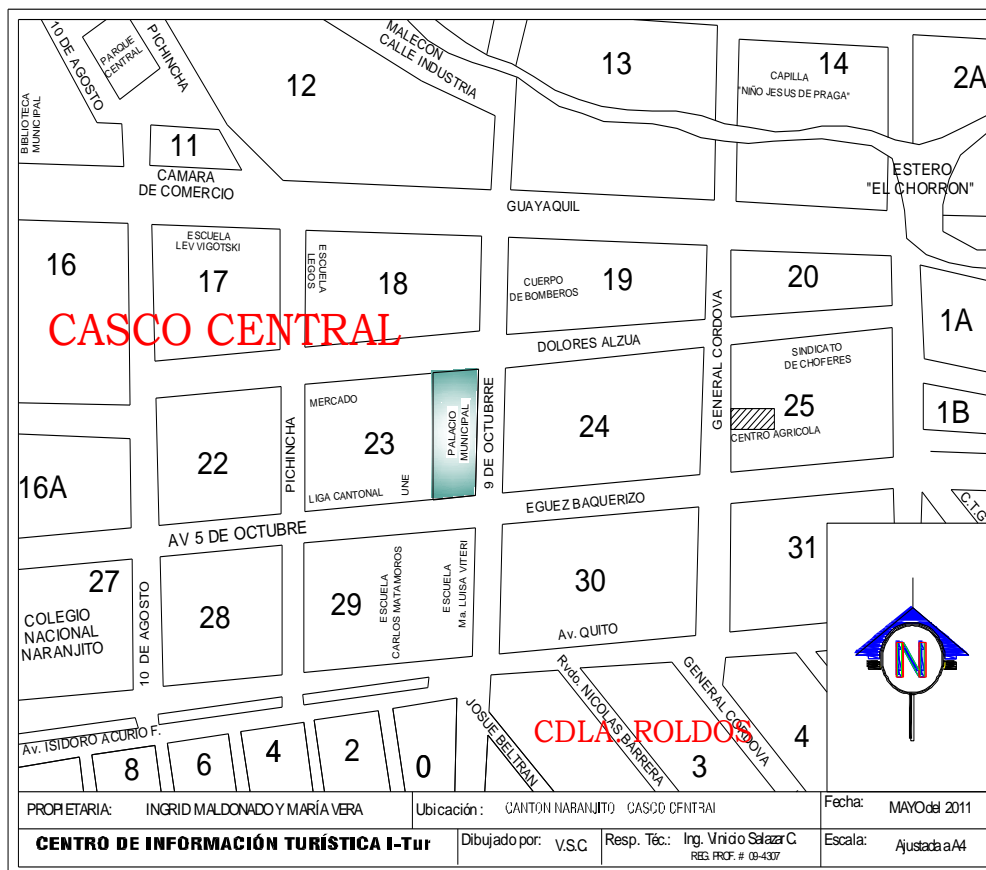
Promocionar la imagen del cantón Naranjito como destino turístico competitivo y al mismo tiempo brindar información y orientación gratuita al turista.

### **5.4.2 Objetivo específicos**

1. Brindar el Servicio de información y asesoría turística sobre atractivos turísticos del Ecuador, servicios turísticos, base de datos útiles para el viajero y otros temas de interés del visitante.
2. Brindar el Servicio de asistencia de trámites y procedimientos ante instituciones públicas y empresas de servicios turísticos.
3. Proporcionar el Servicio de atención de reclamos, solución de reclamos a través de mecanismos de conciliación entre el turista y el proveedor de servicios turísticos basados en la Ley de Turismo y su Reglamento.
4. Servicio de Estadísticas sobre servicios turísticos: Tipo de atractivo turístico más consultado, Tipo de servicio turístico más consultado, Tipo de asistencia en trámite o procedimiento ante organismo público o privado más solicitado, Tipo de empresa, producto o servicio o entidad estatal que presenta mayores casos de reclamos efectuados por el turista, otros de interés. Las estadísticas contemplan la estratificación por zona geográfica, origen o nacionalidad del turista, procedencia del turista, alojamiento, días de estancia, motivo del viaje, otros contemplados en el Registro de Visitantes, formato proporcionado por el Departamento de Proyectos de la Subsecretaría de Turismo del Litoral.

## 5.5 UBICACIÓN

El Centro de Información Turística i-Tur estará ubicado en la zona céntrica del cantón Naranjito Provincia del Guayas, en las calles 9 de Octubre y Dolores Alzua.



## 5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

Esta propuesta es factible y viable ya que cuenta con los recursos, materiales y medios de realización del Ministerio de Turismo y del Alcalde del cantón Naranjito lo que permite la ejecución en su totalidad.

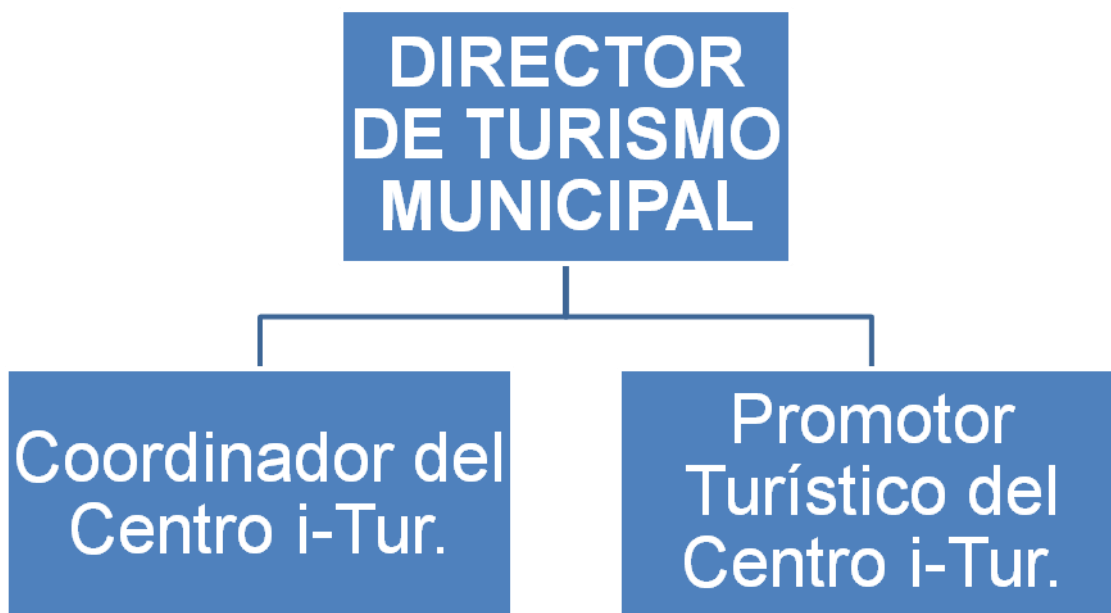
### 5.6.1 ADMINISTRATIVO

Este proyecto va a ser sustentado con el apoyo de los gobiernos seccionales con personal calificado en Turismo y mediante convenio con la Universidad Estatal de Milagro, los alumnos de la carrera de Turismo lleguen a hacer pasantías a las instalaciones del Centro de Información Turística i-Tur.

### 5.6.1.1 ORGANIGRAMA

FIGURA 15

#### PERSONAL ADMINISTRATIVO



**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

CUADRO N° 17

#### Personal calificado para ingresar al centro de Información Turística i-tur.

CANTIDAD	DETALLE
1	Director de Turismo Municipal.
1	Coordinador del Centro de i-Tur.
1	Promotor Turístico del Centro i-Tur.
1	Conserje.
1	Personal de Limpieza.
2	Pasantes.

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

### 5.6.2 LEGAL

#### DEL MUNICIPIO

- Comprometer todas las facilidades para que bajo su absoluta responsabilidad proceda la implantación, funcionamiento y administrado del Servicio de Atención al Turista i-Tur.

b. Implementar la infraestructura necesaria de acuerdo a los estándares de calidad y especificaciones técnicas establecidas por el MINISTERIO, que se señalan a continuación:

- Construcción y/o adecuación de las oficinas: Logística: ubicación central: Accesibilidad: planta baja, ingreso directo desde la calle; Área mínima requerida: 25 mts<sup>2</sup>
- Comunicaciones: Servicio telefónico exclusivo y servicio de Internet; Espacios distribuidos para la atención y administración; Espacios de estancia de los turistas; Baterías higiénicas para el turista, bodegas de materiales audiovisuales.

c. Pagar con los recursos entregados por el Ministerio de Turismo a la persona o empresa contratada, los gastos que se generen por la adecuación y adquisición de mobiliario y equipamiento requerido para el funcionamiento del i-TUR en los siguientes rubros:

- **Mobiliario** de acuerdo con la imagen corporativa del i-Tur para la atención y administración del i-Tur deberá ser: un (1) escritorio para atención al visitante tipo caunter, un (1) escritorio completo tipo jefe, dos (2) archivadores aéreos, un (1). sillón giratorio tipo secretaria, un (1) sillón giratorio tipo jefe, un (1) archivador de piso con dos puertas tipo librero, una (1) división modular para dos ambientes, ocho (8) sillas o sillones individuales de espera, tres (3) mesas de apoyo bajas, un (1) mueble - casillero mínimo 6 compartimientos, una (1) pizarra de tiza líquida móvil con ruedas.
- **Equipos:** un (1) equipo completo de computación para la administración del i-TUR, un (1) Proyector (Infocus), un (1) televisor con proyector de CDS, DVD; un (1) teléfono, un (1) teléfono-fax, una (1) cámara de fotos, un (1) scanner.
- **Señalética Corporativa:** dos (2) letreros, frontal y lateral con logos del Ministerio de Turismo, la marca país y el logo de i-Tur; Señalética interior: un (1) información, un (1) administración, un (1) baño, un (!) casilleros, un (1) buzón de reclamos y sugerencias, un (1) Iconos de Identidad Naranjiteña un (1) Galería de Fotos. Señalética de orientación sobre el i-

Tur en total 4: 2 letreros en las dos entradas de la ciudad, uno (I) en....." y uno (I) en el centro junto al Municipio;

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

d. Adecuar e Implementar bajo su responsabilidad, las oficinas del I-TUR en un plazo máximo de un mes (1) contado a partir de fecha de recepción de los recursos entregados por el Ministerio.

e. Presentar al Ministerio de Turismo, una vez que haya sido adecuada, implementada y equipada la oficina i-tur, los documentos con que justifique legal y debidamente la utilización de los recursos entregados por el Ministerio de Turismo, mediante la presentación de un informe aprobado por el Sr. Alcalde y que deberá contener: a) informe de avance o ejecución del proyecto con las respectivas fotografías, cuando el caso lo amerita y b) informe económico-financiero, en el que se demuestre el uso de los recursos entregados por el Ministerio, adjuntando los respectivos originales o copias certificadas por la Dirección Financiera del Municipio de las facturas, contratos u otro documento, que acredite la adquisición de los bienes o servicios necesarios para la ejecución del proyecto".

f. Cubrir con sus propios recursos la operación y mantenimiento de las instalaciones y equipos, así como el correcto funcionamiento y la administración del Servicio de Atención al Turista i-Tur.

g. Proporcionar, cuando sea requerido por el MINISTERIO, los informes establecidos en los Manuales respectivos y cualquier otra información adicional que considere conveniente el MINISTERIO respecto al Servicio de Atención al Turista i-Tur.

h. Cumplir las instrucciones del MINISTERIO sobre la conducción y manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur.

i. Seleccionar y contratar al personal requerido para laborar en la oficina donde funcionara el Servicio de Atención al Turista i-Tur, conforme a los

perfiles, conocimientos y requerimientos establecidos por el MINISTERIO, sin que ello conlleve solidaridad patronal de este último.

j. Cumplir el horario de atención establecido en las jornadas de atención, considerando que este servicio debe darse todos los días del año, incluidos los fines de semana, días festivos y de descanso obligatorio, establecidos por ley o Decreto Ejecutivo emanado por el Presidente de la República.

K. Cumplir con los objetivos y funciones que le hayan sido encomendadas.

l.- Participar, a través de sus representantes, en los programas de capacitación a los que el MINISTERIO convoque.

m. Guardar reserva y confidencialidad sobre los documentos, conocimientos, técnicas y sistemas a los que pueda tener acceso y que son propiedad del MINISTERIO.

n. Apoyar al MINISTERIO en la difusión y promoción del Servicio de Atención al Turista i-Tur, planes, programas y proyectos del MINISTERIO.

o. Facilitar sus instalaciones para la difusión de las actividades y eventos del MINISTERIO.

p. Designar al Promotor (a) Turístico Municipal como responsable de la implantación, administración y funcionamiento del Servicio de Atención al Turista i-Tur, quien deberá mantener coordinación directa con el MINISTERIO.

q. Informar al MINISTERIO, dentro de los primeros diez días calendario de cada mes, de acuerdo al formato de registro de visitantes que le sea entregado por la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la información tabulada con los siguientes datos: Nombre, apellido, número de cédula o pasaporte, nacionalidad (origen), procedencia, etc. de las personas atendidas; Especificaciones de las consultas atendidas; Detalle de reclamos registrados, su descripción y el apoyo propuesto al mismo.

r. Responsabilizarse del uso y cuidado del software cedido por el MINISTERIO y, por ningún concepto, dedicarlo a otra actividad o uso del que se establece en el presente instrumento.

s. Otros que se establezcan en las normas, manuales e instructivos que son parte del presente Convenio.

t. Justificar el uso de los recursos financieros entregados por el MINISTERIO para los fines previstos, para lo cual el MUNICIPIO dispondrá de un término máximo de dos meses (2) a partir de la recepción del cofinanciamiento previsto en este Convenio.

u. Dotar del material promocional correspondiente a su Cantón y a su zona de influencia.

v. Dotar de una línea telefónica directa para atender demandas de los turistas.

### 5.6.3 PRESUPUESTARIO

Este presupuesto se lo ha hecho por mes en la cual se gastara \$ 2110,50 se desglosara los gastos en los siguientes cuadros:

**CUADRO 18**  
**PRESUPUESTO DE RECURSOS HUMANOS**

<b>CANT</b>	<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>MES</b>
1	Director de turismo municipal	\$ 500,00
1	Coordinador del Centro i-Tur	\$ 400,00
1	Promotor Turístico del Centro i-Tur	\$ 350,00
1	Conserje	\$ 264,00
1	Personal de Limpieza	\$ 264,00
2	Pasantes	\$ 240,00
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1898,00</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera



**CUADRO 19**  
**PRESUPUESTO DE ÚTILES DE OFICINA**

CANT.	ÚTILES DE OFICINA	MES
4	Resmas de Papel	\$ 16,00
1	Tinta color	\$ 16,00
2	Tinta negra	\$ 10,00
1 caja	Bolígrafos	\$ 3,00
2	Carpetas	\$ 1,00
1	Grapadora	\$ 8,00
2	Caja de grapas	\$ 1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 55,00</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**CUADRO 20**  
**PRESUPUESTO DE SERVICIO BÁSICOS**

CANT.	SERVICIO BÁSICOS	MES
1	agua	\$ 2,50
1	Luz	\$ 20,00
1	Teléfono	\$ 15,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 37,50</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

#### 5.6.4 TÉCNICO

- Construcción y/o adecuación de las oficinas: Logística: ubicación central: Accesibilidad: planta baja, ingreso directo desde la calle; Área mínima requerida: **25 mts<sup>2</sup>**;
- **Mobiliario** de acuerdo con la imagen corporativa del i-Tur para la atención y administración del i-Tur deberá ser: un (1) escritorio para atención al visitante tipo caunter, un (1) escritorio completo tipo jefe, dos (2) archivadores aéreos, un (1). sillón giratorio tipo secretaria, un (1) sillón giratorio tipo jefe, un (1) archivador de piso con dos puertas tipo librero, una (1) división modular para dos ambientes, ocho (8) sillas o sillones individuales de espera, tres (3) mesas de apoyo bajas, un (1) mueble - casillero mínimo 6 compartimientos, una (1) pizarra de tiza líquida móvil con ruedas.

- **Equipos:** un (1) equipo completo de computación para la administración del i-TUR, un (1) Proyector (Infocus), un (1) televisor con proyector de CDS, DVD; un (1) teléfono, un (1) teléfono-fax, una (1) cámara de fotos, un (1) scanner.
- **Señalética Corporativa:** dos (2) letreros, frontal y lateral con logos del Ministerio de Turismo, la marca país y el logo de i-Tur; Señalética interior: un (1) información, un (1) administración, un (1) baño, un (!) casilleros, un (1) buzón de reclamos y sugerencias, un (1) Iconos de Identidad Naranjiteña un (1) Galería de Fotos. Señalética de orientación sobre el i-Tur en total 4: 2 letreros en las dos entradas de la ciudad, uno (l) en....." y uno (l) en el centro junto al Municipio;
- **Implementos de promoción:** una (1) estafeta tipo corcho con vidrio y llave, tres (3) ROLL UP con la Marca País, Ministerio de Turismo y Municipio de Naranjito, 1 dispensador de folletería, 1 vitrina de exposición de material audio visual e impreso.

## 5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

EL Centro de Información Turística i-Tur que se implementara en el Ilustre Municipio del cantón Naranjito contribuirá a que los visitantes tengan acceso a la información seria, creíble y confiable del lugar que desean visitar.

La propuesta del proyecto de la Creación de un centro Turístico i-Tur se va realizar con la participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico dentro del marco de la centralización.

Mediante convenio por una parte, el Estado Ecuatoriano, a través del Ministerio de Turismo, representado por el Subsecretario del Litoral; y, por otra parte, el Ilustre Municipio del Cantón Naranjito, representado por los señores Ingeniero Máximo Betancourth y el Abogado Washington Salinas en sus calidades de alcalde y Procurador, quienes convienen en suscribir el presente instrumento, la funcionaria encargada del departamento de proyectos de la Subsecretaria de Turismo del Litoral, luego de exponer los beneficios que se conseguirán con la implementación de este espacio de información, recomienda que se suscriba este Convenio otorgando facilidades al Municipio para que pueda contar con un i-Tur, que deberá ceñirse a los parámetros,

condiciones y demás especificaciones técnicas constantes en los términos de referencia que adjunta a su memorando y que debidamente aprobados por la autoridad, pasan a formar parte integrante del presente convenio.

Mediante Memorando No.....de Fecha.....el señor Subsecretario solicita a la Asesoría Jurídica, la elaboración del correspondiente convenio, para lo cual se adjunta la certificación de Fondos No ..... de Fecha.....del 2011, por la cantidad de US\$.....Con cargo a la partida Presupuestaria No.....

## **PERFIL DEL PERSONAL**

**Director De Turismo Municipal** un profesional con estudios en la rama de Turismo, ya sean nacionales o en el extranjero, experiencia en el ámbito de esta ordenanza, cumplir con los requisitos señalados en el Manual de Descripción de Funciones de la entidad, será nombrado por el Alcalde. Las funciones será de cumplir y hacer cumplir lo que dispone la Ley de Turismo, la Ley de Régimen Municipal, las ordenanzas y Reglamentos en materia de turismo que para su fin fueren creadas, dirigir y planificar la actividad turística, conocer y resolver sobre planes, programas, y proyectos, que sean de su competencia, asesorar al nivel directivo de la Municipalidad en lo relacionado al Turismo, presentar el programa anual de trabajo ante el Alcalde: así como los reportes del Catastro e inventario turístico, Actividades del Centro i-Tur del Cantón ante los organismos competentes, emitir informes en la elaboración de políticas municipales y planes institucionales en materia turística, calificar los permisos y licencias para la realización de actividades turísticas, previo informe del Inspector Municipal de Turismo, planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de la Dirección Municipal de Turismo y del personal respectivo.

**Coordinador al Centro i-Tur** a un (a) profesional de turismo o a un (a) profesional con experiencia de mínimo 4 años en la actividad turística, de nivel avanzado de inglés o de otro idioma (según el mercado turística de la zona), con conocimientos en la utilización de herramientas de MICROSOFT OFFICE, internet y más; que justifique conocimientos, destrezas y actitudes conforme a

la Norma Técnica de Hospitalidad y al Manual del Servicio de Atención al Turista. Las funciones serán de planificación de la atención y protección al turista, realizara cronogramas mensuales y anuales de las actividades programadas para la invitación, atención y seguridad del turista o visitante.

Se encargara de las relaciones interinstitucionales en el local, coordinando con el (a) jefe de turismo de las actividades con los diferentes niveles de gobierno en lo Provincial y Nacional.

**Promotor Turístico Del Centro i-Tur** a un profesional de turismo en docencia, Historiador, Guía Turístico Nacional, Nativo, Sociólogo, otros afines con el propósito de promover el destino turístico, atender directamente al visitante y preparar el material de promoción necesario, levantar información estadística de los visitantes y programar en conjunto con el Coordinador del Centro i-Tur las actividades de promoción y atención al visitante.

**El Centro de Información y Atención al Turista estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Turismo Municipal**

1) Nombre del Jefe (a) de Turismo Municipal

(adjuntar currículum)

2) Nombre del Funcionario (a) coordinador (a) del i-Tur

(adjuntar currículum)

3) Nombre del Funcionario (a) promotor Turístico

(adjuntar currículum)

**DEL MUNICIPIO**

a. Comprometer todas las facilidades para que bajo su absoluta responsabilidad proceda la implantación, funcionamiento y administrado del Servicio de Atención al Turista i-Tur.

b. Implementar la infraestructura necesaria de acuerdo a los estándares de calidad y especificaciones técnicas establecidas por el MINISTERIO, que se señalan a continuación:

Comunicaciones: Servicio telefónico exclusivo y servicio de Internet; Espacios distribuidos para la atención y administración; Espacios de estancia de los turistas; Baterías higiénicas para el turista, bodegas de materiales audiovisuales.

c. Pagar con los recursos entregados por el Ministerio de Turismo a la persona o empresa contratada, los gastos que se generen por la adecuación y adquisición de mobiliario y equipamiento requerido para el funcionamiento del i-Tur en los siguientes rubros:

Mobiliario de acuerdo con la imagen corporativa del i-Tur para la atención y administración del i-Tur deberá ser: un (1) escritorio para atención al visitante tipo caunter, un (1) escritorio completo tipo jefe, dos (2) archivadores aéreos, un (1). sillón giratorio tipo secretaria, un (1) sillón giratorio tipo jefe, un (1) archivador de piso con dos puertas tipo librero, una (1) división modular para dos ambientes, ocho (8) sillas o sillones individuales de espera, tres (3) mesas de apoyo bajas, un (1) mueble -casillero mínimo 6 compartimientos, una (1) pizarra de tiza líquida móvil con ruedas.

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

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

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

d. Adecuar e Implementar bajo su responsabilidad, las oficinas del I-Tur en un plazo máximo de un mes (1) contado a partir de fecha de recepción de los recursos entregados por el Ministerio.

### **Espacio Físico**

Construcción y/o adecuación de las oficinas: Logística: ubicación central: Accesibilidad: planta baja, ingreso directo desde la calle 9 de Octubre y Dolores Alzua, bajo de la Municipalidad del cantón Naranjito ; Área mínima requerida: 25 mts<sup>2</sup>.

#### **5.7.1 ACTIVIDADES**

1. Para realizar las actividades debemos empezar con la descentralización.  
La descentralización puede entenderse bien como proceso (desde lo centralizado) o como forma de funcionamiento de una organización. Supone transferir el poder, (y como tal, el conocimiento y los recursos) de un gobierno central hacia autoridades que no están jerárquicamente subordinadas. La relación entre entidades descéntrales es siempre horizontales no jerárquicas. Una organización tiene que tomar decisiones estratégicas y operacionales. La Centralización y la Descentralización son dos maneras opuestas de transferir poder en la toma decisiones y de cambiar la estructura organizacional de las empresas de forma concordada.
2. Acto seguido tenemos que reunir los requisitos necesarios que solicita el Ministerio de Turismo para la creación de un Centro de Información al Turista i-Tur.
3. Presentar el convenio para la implementación del servicio al Turista y desarrollo del servicio de Información al Turista i-Tur.
4. La inspección del proyecto.

5. Obtener la aprobación.
6. Ejecución del proyecto, consiste en la adecuación del lugar y la capacitación e inventario de materiales e información.

## 5.7.2 RECURSOS

Son todos los medios necesarios, sean estos humanos, materiales y financieros, que sirven para llevar a cabo el presente proyecto el cual va a tener un costo aproximado de 16.110,00 por año.

### 5.7.2.1 RECURSOS HUMANOS

**Cuadro 21**

CANTIDAD	DETALLE
1	Director de Turismo Municipal.
1	Coordinador del Centro de i-Tur.
1	Promotor Turístico del Centro i-Tur.
1	Conserje.
1	Personal de Limpieza.
2	Pasantes.

### Director De Turismo Municipal

El Director Municipal de Turismo deberá ser un profesional con estudios en la rama de Turismo, ya sean nacionales o en el extranjero.

Experiencia en el ámbito de esta ordenanza.

Cumplir con los requisitos señalados en el Manual de Descripción de Funciones de la entidad.

Será nombrado por el Alcalde.

#### Las funciones serán:

- a. Cumplir y hacer cumplir lo que dispone la Ley de Turismo, la Ley de Régimen Municipal, las ordenanzas y Reglamentos en materia de turismo que para su fin fueren creadas.
- b. Dirigir y planificar la actividad turística en el Cantón Naranjito.

c. Conocer y resolver sobre planes, programas, y proyectos, que sean de su competencia.

d. Asesorar al nivel directivo de la Municipalidad en lo relacionado al Turismo.

e. Presentar el programa anual de trabajo ante el Alcalde: así como los reportes del Catastro e inventario turístico, Actividades del Centro i-Tur del Cantón ante los organismos competentes.

f. Emitir informes en la elaboración de políticas municipales y planes institucionales en materia turística.

g. Calificar los permisos y licencias para la realización de actividades turísticas, previo informe del Inspector Municipal de Turismo.

h. Planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las actividades de la Dirección Municipal de Turismo y del personal respectivo.

#### **COORDINADOR DEL CENTRO I-TUR:**

Profesional de turismo, con experiencia de mínimo 4 años en la actividad turística.

Nivel avanzado de ingles o de otro idioma (según el mercado turística de la zona).

Conocimientos en la utilización de herramientas de MICROSOFT OFFICE, internet y más.

Destrezas y actitudes conforme a la Norma Técnica de Hospitalidad y al Manual del Servicio de Atención al Turista.

#### **Funciones específicas:**

- Planificación de la atención y protección al turista.
- Realizara cronogramas mensuales y anuales de las actividades programadas para la invitación, atención y seguridad del turista o visitante.
- Se encargara de las relaciones interinstitucionales en el local.
- Coordinar junto con el (a) jefe de turismo de las actividades con los diferentes niveles de gobierno en lo Provincial y Nacional.



### **PROMOTOR TURÍSTICO DEL CENTRO I-TUR:**

Profesional de turismo en docencia, Historiador, Guía Turístico Nacional, Nativo, Sociólogo, otros afines.

Conocimientos en promover el destino turístico.

Atender directamente al visitante.

#### **Funciones específicas:**

- Preparar el material de promoción necesario, levantar información estadística de los visitantes.
- Programar en conjunto con el Coordinador del Centro i-Tur las actividades de promoción y atención al visitante.

### **CONSERJE**

Debe de ser como mínimo bachiller, con experiencia 2 años en la actividad de labores similares.

#### **Funciones específicas:**

- Coordinar el trabajo del personal subalterno de su Unidad.
- Garantizar la apertura y cierre del edificio y dependencias donde presta servicio.
- Controlar y custodiar las llaves del edificio y dependencias donde presta servicio.
- Controlar el estado de funcionamiento, aseo, mantenimiento y limpieza del edificio donde presta servicios.
- Suministrar el material y equipamiento necesarios para el funcionamiento de las instalaciones y locales donde presta servicio.
- Vigilar el estado del local y el funcionamiento de sus instalaciones, comunicando cualquier anomalía al responsable administrativo.
- Garantizar el control del acceso de personas al local, recibéndolas y acompañándolas cuando resulte conveniente.
- Custodiar y garantizar la distribución de la correspondencia, servicio de mensajería, paquetería y fax.

- Garantizar el encendido y apagado de luces y otras instalaciones que no dispongan de mecanismos automáticos que las regulen, en instalaciones a su cargo.

### **PERSONAL DE LIMPIEZA**

Educación media mínimo bachiller, con experiencia en labores similares, interpretación correcta en órdenes recibidas.

#### **Funciones específicas:**

- Ordenación de enseres.
- Manipulación, en su caso, de maquinaria de limpieza.
- Comunicar a sus superiores, las necesidades de material fungible.
- En general, cualesquiera otras tareas afines a la categoría del puesto y semejantes a las anteriormente descritas, que le sean encomendadas por sus superiores jerárquicos y resulten necesarias por razones del servicio.

### **PASANTES**

Tener buen rendimiento académico.

Convenio entre Universidad y el Municipio.

El requisito excluyente es estar inscripto en el año en curso en alguna carrera de pre-grado o grado.

#### **Funciones específicas:**

- Cumplir con el Programa de Actividades previamente establecido por el Tutor Industrial o Empresarial y el Tutor Académico.
- Cumplir con las normas y horarios de la Empresa donde realiza la Pasantía.
- Cumplir con las entrevistas concertadas con el Tutor Académico.
- Entregar a la Coordinación de Pasantías de su respectiva Escuela la Planilla de Informe Parcial de Pasantía cada cuatro (4) semanas o dos (2) semanas, según la duración de la pasantía hasta completar tres (3) en el lapso.
- Colaborar con todas las actividades que realiza el centro de información, prepararse en la capacitación y atención al turista.

### 5.7.2.2 MATERIALES

- a. Proporcionar toda la documentación necesaria que permita la realización de los actos preparatorios y operativos para la puesta en marcha del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- b. Otorgar los manuales de servicio de los i-Tur, procedimientos, aplicación de Imagen corporativa de Servicio de Atención al Turista i-Tur y todos los instructivos que el MINISTERIO establezca como necesarios para el pleno funcionamiento del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- c. Capacitar y asesorar al personal del MUNICIPIO, que labore en el Servicio de Atención al Turista i-Tur y al personal de coordinación y apoyo que seleccione el MUNICIPIO.
- d. Verificar que el personal del i-Tur haya sido seleccionado de acuerdo al perfil, conocimiento y requisitos establecidos por el MINISTERIO y/o que justifique conocimiento y experiencia en la actividad turística y especialmente en el área de promoción turística.
- e. Establecer los requisitos para la infraestructura mínima con la que debe contar y proporcionar el MUNICIPIO para poder implementar el Servicio de Atención al Turismo i-Tur.
- f. Monitorear la gestión del MUNICIPIO en la Administración y manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur, cuando lo estime conveniente.
- g. Proporcionar al MUNICIPIO la lista de oficinas del Servicio de Atención al Turista i-TUR, en el nivel regional.
- h. Mantener, operar y administrar el Sistema Integrado de Información Turística que servirá de soporte al Servicio de Atención al Turista i-TUR y facilitar al Municipio, el software del sistema de Información Turística a efecto que el MINISTERIO pueda acceder desde el i-tur, a implementarse, a la información de sistema integrado

- i. Designar a la funcionaría encargada del área de descentralización de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la misma que deberá coordinar y apoyar la implementación y buen manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- j. Autorizar el uso de la Marca Turística, de acuerdo al manual establecido para el efecto.
- k. Brindar la Capacitación dirigida al personal que el MUNICIPIO haya designado para administrar y atender la Oficina de Información y atención al Turista i-Tur.
- l. Realizar el seguimiento del uso de los recursos entregados, a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- M. El MINISTERIO evaluará semestralmente el cumplimiento de los compromisos de las partes a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.
- n. Entregar al Municipio de Naranjito la cantidad única de hasta DIEZ MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (US\$10,000.00), que se aplicarán

Con cargo a la Partida Presupuestaria No. ...., y que servirán única y exclusivamente para cubrir parte del financiamiento de la adecuación y adquisición de mobiliario y equipamiento requerido para el funcionamiento del i-Tur.

### 5.7.2.3 ANÁLISIS FINANCIERO

**CUADRO 22**

#### ANÁLISIS FINANCIERO DE RECURSOS HUMANOS POR AÑO

CANT	RECURSOS HUMANOS	MES	AÑO
1	Director de turismo municipal	\$ 500,00	6000,00
1	Coordinador del Centro i-Tur	\$ 400,00	4800,00
1	Promotor Turístico del Centro i-Tur	\$ 350,00	4200,00
1	Conserje	\$ 264,00	3168,00
	Personal de limpieza	\$ 264,00	3168,00
2	Pasantes	\$ 240,00	2880,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1778,00</b>	<b>24216,00</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

**CUADRO 23**

#### ANÁLISIS FINANCIERO DE ÚTILES DE OFICINA POR AÑO

CANT.	ÚTILES DE OFICINA	MES	AÑO
4	Resmas de Papel	16,00	192,00
1	Tinta color	16,00	192,00
2	Tinta negra	10,00	120,00
1 caja	Bolígrafos	3,00	36,00
2	Carpetas	1,00	12,00
1	Grapadora	8,00	96,00
2	Caja de grapas	1,00	12,00
	<b>TOTAL</b>	<b>55,00</b>	<b>660,00</b>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

## CUADRO 24

### ANÁLISIS FINANCIERO DE SERVICIO BÁSICOS POR AÑO

CANT.	SERVICIO BÁSICOS	MES	AÑO
1	agua	2,50	30,00
1	Luz	20,00	240,00
1	Teléfono	15,00	180,00
	<b>TOTAL</b>	<b>37,00</b>	<b>450,00</b>

Autoras: Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

#### 5.7.2.4 ANÁLISIS DE FODA

CUADRO 25 ANÁLISIS DE FODA	
<b>FORTALEZAS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Descentralización de los gobiernos seccionales.</li><li>❖ Gran variedad de recursos turístico (natural y cultural).</li><li>❖ Creciente interés por parte de los empresarios hacia el desarrollo turístico.</li></ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Diversidad de actividades turísticas.</li><li>❖ Riquezas naturales y culturales.</li><li>❖ Responsabilidad corporativa y una tendencia hacia la sostenibilidad.</li><li>❖ Creciente de desarrollo de turismo a nivel mundial.</li></ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>❖ Poco interés de las autoridades.</li><li>❖ No existe cultura turística en los habitantes.</li><li>❖ Deficiente promoción en los</li></ul>

	<p>productos turísticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Insuficiente planta turística en destinos con potencial.</li> </ul>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Crisis económica.</li> <li>❖ Catástrofes Naturales.</li> <li>❖ Delincuencia.</li> </ul>

**Autoras:** Ingrid Maldonado y María de Lourdes Vera

### 5.7.3 Impacto

Este proyecto tendrá un impacto positivo beneficiando a los turistas ya que recibirán información veraz y confiable de los atractivos turísticos y de las actividades que podrán realizar en su tiempo de descanso.

La promoción de los atractivos turísticos del cantón Naranjito creará una afluencia de turistas, generando fuentes de ingresos en los diferentes sectores de la planta turística, el cual permitirá el desarrollo social, cultural y económico del cantón.

El Centro de Información Turística i-Tur tiene como objetivo fundamental entregar competencias, habilidades y destrezas por medio del diseño y ejecución de actividades de formación continua al capital humano que desempeña funciones administrativas y operativas en empresas privadas del sector turístico, junto a participar en programas de instituciones gubernamentales e iniciativas privadas vinculadas al fomento del sector.

El Ministerio de Turismo se compromete a entregar manuales, marca y supervisar la elaboración materiales promocionales del cantón Naranjito.

Crear economías de escala para sus asociados, derivadas de una mayor capacidad de negociación para comprar, producir y vender al sector turístico en el cantón Naranjito.

Los empresarios se dedican a producir, mientras la empresa integradora se encarga de realizar gestiones y actividades especializadas para que la planta turística crezca, con el apoyo del centro de información turístico.





### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

Este proyecto ha buscado obtener resultados eficientes alcanzando objetivos para el centro de información Turística i-Tur.

- Cumplir y hacer cumplir todo lo que dispone la Ley de Turismo, las ordenanzas y reglamentos en materia de turismo vigentes.
- Dirigir y planificar la actividad turística integral en el cantón en materia investigación, estudios, promoción, capacitación, etc.
- Gestionar de recursos para beneficio y desarrollo del sector turístico.
- Desarrollar una cultura turística que garantice la seguridad del visitante, una visión y valores compartidos, e impulse las buenas prácticas en la prestación de los servicios turísticos.
- Fortalecer las instituciones vinculadas a la actividad turística.
- Incrementar de manera sostenida la demanda del turismo receptivo para generar mayor ingreso de divisas al cantón Naranjito, así como de turismo interno a fin de asegurar una redistribución de los recursos a nivel nacional.
- Entregar información turística así como de asistencia técnica gratuita al turista nacional y extranjero que lleguen al cantón de Naranjito, su misión será la de promover la competitividad del sector turístico en la zona, defendiendo principalmente los derechos de sus visitantes.
- Se ofrecerá material promocional de información turística, la elaboración de una base de datos útiles para el viajero y otros temas de interés para el visitante, brindar servicios de asistencia de trámites y procedimientos ante instituciones públicas y empresas de servicios turísticos.

## CONCLUSIONES

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

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

- Desde el punto de vista social este proyecto es positivo porque va a generar empleo en la comunidad la cual mejorara la economía en el cantón Naranjito.
- Se requiere establecer un organigrama funcional para toda la área del Centro de Información Turística i-Tur a fin de aclarar responsabilidades y funciones ya que existe un personal calificado para que conozcan la realidad de los procesos y puedan tomar decisiones acertadas en cuanto a la evolución y mejoramiento que requieren sus colaboradores en sus funciones respectiva.

## **RECOMENDACIONES**

- La implementación del Centro de Información Turística i-Tur será la solución a los tantos inconvenientes que viene suscitándose en el cantón Naranjito, ya que esto garantiza que las operaciones se ejecuten de acuerdo a criterios de efectividad, eficiencia, economía.
- Acondicionar un Centro de Información Turística i-Tur en el cantón que provea el conocimiento de las actividades que se pueden realizar y los atractivos que se pueden ofrecer a los turistas.
- Implementar señalización turística en el cantón Naranjito para mejorar el sentido de orientación en sus visitantes.
- Promover eventos diversificados y promocionar otros atractivos.
- Se debe elaborar un manual de procedimiento y funciones para cada área, con el fin de que cada uno del personal de dichos departamento sepa cual son sus responsabilidades y deberes que deben de cumplir.
- Se debe capacitar al personal del Centro de Información Turística i-Tur sin excepción, sobre temas que traten de turismo y como tratar a los turistas

para que todas las organizaciones se beneficien en tener colaboradores eficientes y con buenos perfiles profesionales.

- Deberá realizar evaluaciones periódicas y constantes a fin de monitorear la aplicación de los manuales, procedimientos y políticas sugeridas. Conociendo de este modo la seriedad del proceso eficiente que requiere tomar en el Centro de Información Turística i-Tur.
- La población que interviene en nuestro proyecto está dispuesta a colaborar en la implementación del Centro de Información Turística i-Tur, a una eficaz capacitación y un seguimiento después de la aplicación y así tener éxito en el proyecto que realizara en el cantón Naranjito.
- En el presente trabajo buscamos la creación de valor para el Centro de Información Turística i-Tur, que estos estén encaminado los conceptos eficientes y funcionales para lograr el éxito.
- Lo principal que debe existir es la comunicación como principal funcionamiento para así realizar un trabajo en equipo, necesitamos que los colaboradores asuman compromiso, con seriedad, responsabilidad y eficiencia.

## BIBLIOGRAFÍA

CEBRIÁN ABELLÁN Francisco, (aut.) Turismo rural y desarrollo local  
Universidad de Sevilla. Secretariado de Publicaciones

LARA DE VICENTE Fer, (aut.) Turismo sostenible: un enfoque multidisciplina  
univ. Córdoba.

<http://www.guayas.gov.ec/cantones/naranjito>

<http://www.trenandino.org/rehabilitaciondeltren/naranjito.php>

HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto Metodología De La Investigación (Español).

HERNÁNDEZ CASTILLO, (aut.) Calidad En El Servicio sección: administración  
turismo y hotelería.

MOCHON MORCILLO Francisco, (aut.) Economía Y Turismo, 2 Edc.

HERNÁNDEZ LUIS JOSÉ El Turismo De Masas: Evolución Y Perspectivas.

CORDERO RAMÍREZ Javier, (aut.) Marketing Estratégico En Turismo

CASTELLANOS HERNÁNDEZ Eulogio C, (aut.) Planeación Del Espacio  
Turístico.

ACERENZA MIGUEL, (aut.) Política Turística Y Planificación Del Turismo.

<http://www.misrespuestas.com/que-es-el-turismo.html>

HERNÁNDEZ CASTILLO Claudia, (aut.) Recepción En La Hotelería  
sección: administración turismo y hotelería.

CAVA Roberta, (aut.) Cómo Tratar Con Personas Difíciles. Hacer Frente A Las  
Demandas De Los Clientes Malhumorados, Los Jefes Exigentes Y Los  
Compañeros Problemáticos, Idioma Castellano.

Barquero José Daniel, (aut.) Marketing De Clientes. ¿Quién Se Ha Llevado A  
Mi Cliente?

REGUERO OXINALDE Miguel Del, (aut.) Ecoturismo "nuevas formas de turismo en el espacio rural"

NEIL John; WEARING Stephen, (auts.) Ecoturismo. Impacto, Tendencias Y Posibilidades

CALLEJO GALLEGO Javier, VIEDMA ROJAS Antonio, (auts.) Empírico De La Demanda Turística

[http://www.manta.gov.ec/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=90&Itemid=95](http://www.manta.gov.ec/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=90&Itemid=95)

KASH Rick, (aut.) La Nueva Ley De La Demanda Y La Oferta

MIRALBELL IZARD Oriol, (aut.) Gestión De Oficinas De Turismo, Año 2007

GARCÍA Blanca, (aut) Marketing Del Turismo Rural, Año 2003

SORIANO SORIANO Claudio L, (aut.) Objetivo: rentabilidad, Ediciones Díaz de Santos, S.A.

<http://orbegoso-randy.blogspot.com/2006/11/metodos.html>.

GONZALEZ DURAN, JOSE (aut.) Vendremos A Él. Folleto Edibesa.

HERNANDEZ; FERNANDEZ BAPTISTA, (aut.) Metodología Investigación 5/E McGraw-Hill Interamericana España, S.A.

CLAVÉ Salvador Antón; GONZÁLEZ Francesc, (aut.) Planificación Territorial Del Turismo.

RODRÍGUEZ ANTÓN José M (aut.) Nuevas tendencias y retos en el sector turismo: un enfoque interdisciplinar Delta Publicaciones Universitarias, S.L. 1ª ed., 1ª imp. (02/2009).

CÁRDENAS TABARES Fabio (aut.) comercialización del Turismo México Trillas 1995.

STATON ETZEL Walker (aut.) Fundamentos de Marketing USA. Mc Graw Hil. 1996.

TORRES BERNIER, Enrique (aut.) Estructura de mercados turísticos Editorial UOC, S.L. 1ª ed., 2ª imp. (07/2006).

RIVAS GARCÍA, Jesús Israel, (aut.) Planificación turística Septem Ediciones, S.L. 1ª ed., 1ª imp. (09/2006).

DÍAZ PÉREZ, Flora María (aut.) Política Turística: La competitividad y sostenibilidad de los destinos Librería Tirant lo Blanch, S.L. 1ª ed., 1ª imp. (11/2006).

PARDO DEL VAL, Manuela; LUNA AROCAS, Roberto, (aut.) RECURSOS HUMANOS PARA TURISMO Pearson Prentice Hall 1ª ed., 1ª imp. (11/2006).

LATIESA RODRÍGUEZ, Margarita, (aut.) Sociología del ocio y del turismo: tipos, planificación y desarrollo Editorial Universidad de Granada 1ª ed., 1ª imp.(03/2009).

CHAVES DE LA PEÑA, Jorge (aut.) Ecoturismo Tap: Metodología para un turismo ambientalmente planificado sección Administración Turismo y Hotelería.

GARCÍAS ORTIZ (aut) Técnica de servicio y atención al cliente.

GARCÍA MAS, Alexandre; GARCÍA MAS, Assumpta (auts.) La mente del Viajero, características psicológicas de viajeros y Turistas. Año 2005.

SANCHO, Amparo (aut.) Educando educadores en turismo. Año 1995.

ORTEGA, Enrique (aut.) Investigación y estrategias Turísticas. Año 2003.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (auts.) Seguridad del Turismo: medidas prácticas para los destinos. Año1996



# **ANEXOS I**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

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

**DE LICENCIATURA EN TURISMO, MENCIÓN HOTELERIA Y  
TURISMO**

**CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACION TURISTICA i-TUR  
PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, CULTURAL Y  
TURISTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN NARANJITO.**

**TURISMO**

**AUTOR(A):**

**MALDONADO MENDOZA INGRID  
VERA MORENO MARÍA DE LOURDES**

**TUTOR(A):**

**MSC. DOLORES MIELES CEVALLOS**

**MILAGRO, FEBRERO 2011**

**ECUADOR**

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La falta de un Centro de Información turística i-Tur no está contribuyendo al desarrollo Social, Económico y cultural del cantón Naranjito.

##### **1.1.1 Problematización**

El cantón Naranjito de la Provincia del Guayas durante el tiempo ha tenido un crecimiento acelerado en los últimos años que se han incrementado muchas ofertas donde existen limitaciones por la falta de información Turística y asesoramiento en el cantón, donde no hay referencias de lugares que se puedan visitar en el tiempo de ocio.

Existen quejas de los turistas por la ausencia de un centro de información turística que oriente a los visitantes sobre los potenciales que posee el cantón para visitar.

La falta de un centro de información turística i-Tur, la ausencia de personal capacitado que oriente y coordine para el Desarrollo del Turismo del cantón, la escasez de recursos económicos, la ausencia de una adecuada gestión hacen que se pierda una gran oportunidad de ingresos a este cantón.

De seguir estos problemas no se podrá aprovechar todos los recursos turísticos, folclor, gastronomía, música y la alegría innata del cantón Naranjito, donde un centro de información turística i-Tur contribuiría al desarrollo social, económico y turístico de la región y el país.

##### **1.1.2 Delimitación del problema**

Cantón Naranjito Provincia del Guayas.

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cómo la falta de un Centro de Información Turística i-Tur está afectando al desarrollo del cantón Naranjito.

### **1.1.4 Sistematización del problema**

1. ¿Cuáles son los factores que están incidiendo en que el cantón Naranjito no sea un destino turístico?
2. ¿Cómo está afectando a la calidad y a la atención a Turistas la falta de programas de capacitación en el cantón Naranjito?
3. ¿De qué manera la falta de financiamiento no permite que se desarrolle la planta Turística en el cantón Naranjito?
4. ¿De qué manera la ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el cantón Naranjito?
5. ¿De qué manera la ausencia de promoción Turística no contribuye al Desarrollo Turístico del cantón Naranjito?
6. ¿De qué manera la implementación de un Centro información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Creación de un Centro de Información Turística i-Tur para el Desarrollo Económico, Social, Cultural y Turístico Sostenible del cantón Naranjito.

## **1.2 OBJETIVOS**

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

Crear un centro de información Turístico i-Tur para el desarrollo Turístico del cantón Naranjito.

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

1. Realizar un estudio y diagnóstico de la situación actual del problema.
2. Elaborar programas de capacitación en la planta turística para dar un servicio de calidad a los turistas en el cantón Naranjito.

3. Analizar las fuentes de financiamiento que permite el desarrollo en la planta Turística en el cantón Naranjito.
4. Elaborar un plan de capacitación por competencia laborales al personal de la planta Turística en el cantón Naranjito.
5. Realizar planes estratégicos de promoción Turística en el cantón Naranjito.
6. Estructurar la implementación de un Centro de información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

En los últimos años se ha observado un creciente interés, tanto a nivel internacional como nacional, sobre el análisis y desenvolvimiento del sector relacionado a actividades del turismo, el turismo ha tenido en la mayoría de los países del mundo un crecimiento superior al de otras actividades económicas, esto evidencia la importancia e interés de los gobiernos, empresas comerciales y de servicios en prestar particular atención a este fenómeno turístico.

El Turismo puede ofrecer a Naranjito una fuente de desarrollo económico y generadora de empleos, debido a esta razón y al poco desarrollo turístico existente en la provincia del Guayas, principalmente en el municipio de Naranjito.

El servicio de información y Atención al Turista i-Tur, es un servicio gratuito, promueve la competitividad en el sector turístico del cantón Naranjito, dando a conocer los recursos naturales, culturales e infraestructura con que cuenta el cantón, también proporciona información que ayuda a cuidar los derechos de los turistas.

El centro de información turístico contribuirá a la promoción de la imagen del cantón Naranjito como destino Turístico sostenible, incrementará el número de visitantes que recibe el cantón, se realizará inversiones en construcciones,

aumentará los ingresos de divisas, generará empleo especialmente en los sectores hotelería y gastronomía, es un generador de desarrollo regional, ya que promueve la comercialización de productos locales (artesanías, productos alimenticios regionales, entre otros).

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1. MARCO TEÓRICO**

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

El cantón Naranjito es una población muy antigua aunque en los años de la colonia no tuvo mayor importancia. En la República, el 21 de junio de 1873 fue creada como parroquia rural del cantón Yaguachi, al que perteneció hasta el 17 de septiembre de 1913 en que al crearse el cantón Milagro pasó a pertenecer a esa nueva jurisdicción. Finalmente fue cantonizado por decreto del 5 de octubre de 1972 expedido por el gobierno del Gral. Guillermo Rodríguez Lara, que la integró además con las parroquias rurales Bucay, Lorenzo de Garaycoa, y Marcelino Maridueña. El decreto fue modificado el 15 de diciembre de ese mismo año, y quedó el cantón con su cabecera cantonal en Naranjito y con Barraganetal como parroquia rural.

La historia de Naranjito está plagada de episodios heroicos ocurridos durante la Revolución Liberal, y en sus campos se libró, en el año 1912, uno de los más sangrientos combates entre los ejércitos revolucionarios alfaristas y los gobiernistas del Gral. Leónidas Plaza Gutiérrez. La extensión de su territorio es de 225,8 km<sup>2</sup> y su población es de 32.963 habitantes aproximadamente, en el área Urbana habitan 25.182 personas y en el área Rural habitan 7.781 personas. Su cabecera cantonal Naranjito.

El cantón Naranjito se encuentra situado en la parte central de la provincia del Guayas a 50.5 km. al noreste de la ciudad de Guayaquil, a una altura de 36 metros sobre el nivel del mar, a tan solo 17 Km. del cantón Milagro y limita al norte por el cantón Simón Bolívar y Lorenzo de Garaicoa, por el este con el cantón General Elizalde o Bucay y por el oeste por el cantón Milagro, esta ubicación la hace receptora de visitantes de cantones que se encuentra cerca y que fortalecerá el turismo en el cantón.

El origen del cantón Naranjito nace de los progenitores de nuestro Presidente el Dr. Vicente Rocafuerte B., los mismos que vinieron de España y se

posesionaron donde hoy es el cantón Naranjito en 1750. El fundó Naranjito por su climatología muy pródiga por la vegetación de diversas especies, como madera de chapul, tangará, pechiche, amarillo, higueros, etc. Pero muy en especial la abundancia de Achiotillo, planta que en España se conocía con el nombre de Naranjito, por tal razón don Jacinto Bejarano, padre de Vicente Rocafuerte bautizó con el nombre de Naranjito a su fundo, luego la comunidad costumbrista fue grabándose este nombre que hoy es un nuevo y pujante cantón de la República del Ecuador, gracias al tesonero esfuerzo de sus moradores.

Los personeros de los distintos consejos municipales, han llevado a cabo importantes obras para Naranjito, tales como: entrega de solares municipales a personas de escasos recursos económicos, a precios cómodos y con facilidades de pago. Asfaltado de calles de la ciudad. Construcción de locales escolares y canchas deportivas, dotación de teléfonos, electrificación rural en algunos recintos: El Porvenir, La Unión de Naranjito, Anapoyo y la Compuerta. Construcción de puentes y pases de agua. Construcción de pozos e instalación de bombas de agua, etc.

El cantón Naranjito es una zona del país idónea para el desarrollo del Agroturismo y el ecoturismo, su suelo es generalmente plano, con ligeras ondulaciones, los principales ríos son el Milagro y el Chimbo al Norte y Sur, respectivamente. Su clima es ardiente, cálido y húmedo, con abundantes lluvias en la época de invierno, lo que influye en la riqueza agrícola de cultivos como el banano, caña de azúcar, café, yuca, maíz, maderas, y frutas tropical como naranjas, mandarinas, piñas, maracuyá etc.

Existe una variada fauna tanto en haciendas como en sus montañas. Hay industrias derivadas de la producción de caña de azúcar. Se fabrica panela, miel, guarapo, aguardiente, los hábiles ebanistas construyen camas, sillas, guardarrropas, y otros artículos en finas maderas como guayacán, laurel, chanul, pechiche, amarillo, etc.

La mayor producción de Naranjito es la caña de azúcar que se la vende a los ingenios Valdez y San Carlos, le sigue en importancia el banano con 50.000

cajas a la semana. Tiene una gran producción de piña, cacao, maíz, yuca, café y frutas tropicales.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo, ya que genera una importante derrama económica, inversión, empleos directos e indirectos, y puede contribuir al crecimiento económico y al progreso social de los países en vías de desarrollo, pues favorece la realización de actividades que atienden la demanda de los turistas como el hospedaje, la alimentación, el transporte, la diversión, el conocimiento de tradiciones, atractivos y de la cultura, entre otras. Además, atrae inversión nacional y extranjera e impulsa la infraestructura regional mediante la construcción de urbanización y vías de comunicación aérea, terrestre o marítima.

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

Para el alcalde Jorge Zambrano la implementación de una oficina de estas características, muestra la importancia de las autoridades de apoyar el turismo como un mecanismo de fomento al desarrollo local y un aporte a la generación de mayores oportunidades.

El turista podrá encontrar además de la información sobre los atractivos turísticos de la provincia, orientación sobre provisión de bienes y servicios turísticos, promocionar las fiestas populares de cada localidad, generar confianza al turista sobre los niveles de seguridad existentes así como proporcionar información a las instituciones que forman parte del convenio, sobre las demandas y posibles estrategias de solución.

Es el espacio de atención e información personalizada para el turista nacional y extranjero, que le otorga confianza, seguridad y ante todo calidez. Es un



centro gratuito, que opera a través de una plataforma múltiple de atención administrado de manera descentralizada, por una red de socios estratégicos del Ministerio de Turismo.

Otto Reinike, Director Ejecutivo de ITUR, señaló “El proyecto permitirá desarrollar una nueva modalidad de Turismo orientado a visitantes que participan en actividades corporativas que se desarrollen en la ciudad, mejorando los índices de ocupación hotelera y la utilización de otros servicios turísticos”.

Se caracteriza y define por un servicio especializado para la promoción e información turística, con un personal idóneo que presta un servicio de calidad, con el más completo material informativo para atender las necesidades del turista. En este Centro además se cuenta con computadoras con el primer software especializado en turismo, diseñado especialmente para este centro el que contiene información virtual con cartografía, información digitalizada, galería de fotos, galería de videos, ubicaciones de todos los atractivos turísticos de la ciudad, del Departamento y de Bolivia.

La Sala WIFI brinda el servicio de internet WIFI, para los turistas y para organizar reuniones o presentaciones a disposición tanto para los promotores y operadores en turismo, como para las instituciones de formación y capacitación en la carrera de Turismo y así cuenten con una formidable infraestructura y equipamiento audiovisual sin costo alguno.

De esta forma se ha creado una verdadera red de servicios de planificación e información turística desde el corazón de la Madre Tierra, a disposición del mundo entero.

El Centro de Turismo es un lugar bastante atractivo para la compra de recuerdos en la ciudad de Natal. Allí podremos encontrar todos los objetos de artesanía más característica de la ciudad y en general de la región del Nordeste Brasileño, a un precio bastante bueno.

En Concreto, generar estrategias dirigidas al turista de casa, fue el punto de partida en el diseño de programas y actividades congregadas bajo el rubro de turismo social. En la consecución de esta meta se creó un Programa que abrió rutas, hoteles y hospedajes, restaurantes y Bistrós, destinos y ferias.

Cabe señalar, que dentro de esta concepción, el turismo social nunca fue ni lo es ahora actividad asistencial, sino todo lo contrario, ámbito que atrae inversión privada y desarrollo equitativo de las regiones. Actualmente, en Francia, el 85% de la población viaja. Visto de esta forma, para ese país el turismo se ha convertido en factor central de la actividad económica, pago de impuestos e impulso a empresas y servicios de alta calidad.

A través de esta mirada a la actividad turística, el Estado fomenta, constituye y construye la llamada economía social, sector principalmente integrado por microempresarios, mismos que promueven un turismo vinculado a las políticas de salud, cultura y educación.

- Dentro del Programa Nacional de Turismo 2001-2006, mismo que construye un esquema de turismo social que sea base y sustento de la actividad turística nacional.
- Fortaleciendo el Consejo Nacional de Un Turismo para Todos, el cual cumple con las tareas de representatividad estatal, asesoría, señalamiento de obstáculos y opinión fundamentada respecto a la aplicación de mejores estrategias.
- Construyendo los Consejos Estatales de Un Turismo para Todos y organizando los Encuentros de la Red Nacional de Un Turismo para Todos, así como Muestras Nacionales, que hacen llegar en forma directa la oferta turística al cliente.

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

El turista que llega a Madrid tiene una visita obligada al Centro de Turismo de Madrid, en la Plaza Mayor. Un moderno centro, abierto todos los días del año de 09:30 a 20:30 horas y situado en la Casa de la Panadería, en el que el visitante puede conocer toda la oferta cultural y de ocio de la capital y solicitar toda la información que necesite.

El Centro de Turismo de Madrid atiende al visitante los 365 días del año, de 09:30 a 20:30 horas, y ofrece atención especializada con una plantilla de profesionales expertos en turismo e idiomas que atiende personalmente a los visitantes y ponen a su disposición toda la oferta turística de la ciudad: cultura, ocio, gastronomía, compras, deportes, eventos...con el fin de que puedan disfrutar al máximo de su estancia en Madrid.

El proyecto del Centro de Atención Integral al Turista se inició con la instalación del primero en el Aeropuerto Internacional “Santiago Mariño” durante la temporada vacacional, el cual cuenta adicionalmente con el servicio del Registro Turístico Estatal, de manera que los prestadores de servicios del área puedan realizar su gestión o inscripción en el sitio.

### **2.1.3 FUNDAMENTACIÓN**

El centro de información turística i-Tur brinda orientación sobre todo lo que la Ciudad ofrece. En ellos se puede conseguir información sobre visitas guiadas, alojamientos con tarifas económicas, eventos, actividades culturales, horarios de museos, lugares para visitar y mapas de la Ciudad.

Ofrece acceso a la información útil, creíble y confiable, así como asistencia personalizada y cálida. Información y asesoría turística: Sobre atractivos y servicios turísticos, datos útiles para el viajero en el Ecuador y otros temas de interés del visitante. Asistencia en trámites y procedimientos: Gestiones y trámites ante organismos públicos y empresas de servicios turísticos. Atención y apoyo para la solución de reclamos: a través de mecanismos de conciliación entre el turista y el proveedor de servicios, previstos en la nueva Ley de Turismo y su Reglamento. Estadísticas de servicios turísticos: Datos sobre tipos de atractivos y servicios turísticos más consultados. Las

estadísticas contemplan la estratificación por zonas geográficas, procedencia del turista, etc. Promoción de la Imagen del Ecuador: Con materiales de todo tipo, esto es folletería digital e impresa, videos, Cds, información digitalizada, material audiovisual, base de datos de guías turísticas, links de otras páginas web, entre otros.

El i-Tur cuenta con una base de datos de propiedad del Ministerio de Turismo, alimentada con información sobre:

Registro de establecimientos turísticos Inventario de Atractivos Turísticos.

El MINISTERIO cuenta con un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador PLANDETUR 2020, que persigue los siguientes objetivos “Desarrollar un sistema moderno de gobernanza del Turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas e impulse la desconcentración y descentralización, con procesos que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador”: Generar una oferta turística sostenible y competitiva potenciando los recursos humanos, naturales y culturales, junto la innovación tecnológica aplicada a los componentes de la infraestructura, equipamientos, facilidades y servicios, para garantizar una experiencia turística integral de los visitantes nacionales e internacionales.

Una de las estrategias del Turismo sostenible en el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador es el “Desarrollo, equipamiento y dotación de elementos necesarios para la creación, mejora y consolidación de los destinos turísticos de Ecuador, como componente de productos turísticos competitivos”. O cual guarda estrecha relación con el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Ecuador al año 2020 que contempla como II Eje Temático el “Desarrollo de Destinos y Facilitación Turística”. Y comprende los siguientes ítems: 1.\_ la Facilitación Turística, descrita en el proyecto. 2.\_ Red Nacional de Puntos de Información Turística en Estaciones de Servicio de los corredores, zonas rurales y sitios de Patrimonio Cultural.

## 2.2 MARCO LEGAL

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

- e) El Art. de la mencionada Ley señala entre los principios que rigen de la actividad turística el siguiente:
- f) “La participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico dentro del marco de la centralización”.
- g) El Art. 4 de la Ley de Turismo, señala que, la política estatal, con relación al sector del turismo debe cumplir entre otros, con los siguientes objetivos:
- h) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del gobierno nacional y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos.

AL MINISTERIO como órgano rector de la actividad turística, le corresponde planificar, fomentar, normar, incentivar y facilitar el establecimiento, la organización, el funcionamiento y la calidad de los establecimientos que prestan servicios turísticos en Ecuador.

En este contexto, el Ministerio ha desarrollado y ejecutado diversas iniciativas con el fin de proporcionar canales de acceso a la información de los recursos turísticos ecuatorianos y que requiere el turista nacional y extranjero, así como para el desarrollo, simplificación, descentralización y transferencia de ciertos procesos administrativos que permitan mejorar la oferta turística ecuatoriana.

Como complemento a este esfuerzo y atendiendo la creciente necesidad de brindar servicios al turista que visita la Región, el MINISTERIO impulsa la creación e implementación del servicio de Atención al Turista I-Tur, el mismo

que brinda información y orientación gratuita al turista, asiste gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos ante instituciones públicas, empresas de servicios turísticos, genera información al respecto de los principales problemas del turismo y aporta estrategias de solución, colabora en la promoción de la imagen del Ecuador como un destino turístico competitivo y hospitalario, contribuye a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

La subsecretaría de turismo ejecuta acuerdos o convenios para implementar un i-Tur mediante un documento.

“Memorando No.....de Fecha.....el señor Subsecretario solicita a la Asesoría Jurídica, la elaboración del correspondiente convenio, para lo cual se adjunta la certificación de Fondos No ..... de Fecha.....del 2008, por la cantidad de ..... con cargo a la partida Presupuestaria No.....”

En virtud de los antecedentes expuestos, las partes acuerdan SUSCRIBIR EL PRESENTE convenio para la implementación de una Oficina de Turística, mediante el cual el MINISTERIO conviene en delegar al MUNICIPIO, la facultar de instalar, implementar, conducir y garantizar el funcionamiento del Servicio de Información y Atención al Turista I-Tur, bajo los elementos tecnológicos, lineamientos técnicos y normativas legales contenida en los manuales y demás documentos que forman parte integrante del presente convenio.

El MINISTERIO faculta AL MUNICIPIO utilizar en el área de su jurisdicción, durante el periodo de vigencia del presente convenio, las marcas, signos o símbolos de su propiedad que se detallan en el Manual de uso del logo I-Tur que se adjunta al presente instrumento. Dicho uso se restringe única y exclusivamente a la presentación del servicio I-Tur.

Los objetivos generales del I-Tur son:

- 1.- Brindar información y orientación gratuita al turista.
- 2.- Asistir gratuitamente al viajero respecto de trámites y procedimientos.

- 3.- Generar información respecto de los principales problemas del turismo y aportar estrategias y solución.
- 4.- Colaborar en la promoción de la imagen del Ecuador como destino Turístico competitivo.
- 5.- Contribuir a solucionar gratuitamente los reclamos de los turistas.

#### Obligaciones De Las Partes: Del Ministerio

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

- v) Mantener, operar y administrar el Sistema Integrado de Información Turística que servirá de soporte al Servicio de Atención al Turista i-Tur y facilitar al Municipio, el software del sistema de Información Turística a efecto que el MINISTERIO pueda acceder desde el i-Tur, a implementarse, a la información de sistema integrado
- w) Designar a la funcionaria encargada del área de descentralización de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la misma que deberá coordinar y apoyar la implementación y buen manejo del Servicio de Atención al Turista i-Tur.
- x) Autorizar el uso de la Marca Turística, de acuerdo al manual establecido para el efecto.
- y) Brindar la Capacitación dirigida al personal que el MUNICIPIO haya designado para administrar y atender la Oficina de Información y atención al Turista i-Tur.
- z) Realizar el seguimiento del uso de los recursos entregados, a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.

El MINISTERIO evaluará semestralmente el cumplimiento de los compromisos de las partes a través de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, Departamento de Proyectos.

Entregar al Municipio la cantidad única de hasta DIEZ MIL DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA, que se aplicarán

**Mobiliario** de acuerdo con la imagen corporativa del i-Tur para la atención y administración del i-Tur deberá ser: un (1) escritorio para atención al visitante tipo caunter, un (1) escritorio completo tipo jefe;, dos (2) archivadores aéreos, un (1) sillón giratorio tipo secretaria, un (1) sillón giratorio tipo jefe, un (1) archivador de piso con dos puertas tipo librero, una (1) división modular para dos ambientes, ocho (8) sillas o sillones individuales de espera, tres (3) mesas de apoyo bajas, un (1) mueble -casillero mínimo 6 compartimiento:., una (1) pizarra de tiza líquida móvil con ruedas.



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

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

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

Es de total y exclusiva responsabilidad del Ilustre Municipio, en lo referente a los procedimientos de contratación, el observar estrictamente las disposiciones de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública.

Para la implementación, funcionamiento y administración del Servicio de Atención al Turista i-Tur, el MINISTERIO entregará las normas, manuales e instructivos que se detallan en el presente Convenio, los mismos que deben ser considerados como material de información y de obligatorio cumplimiento. Si: reproducción parcial o total queda terminantemente prohibida. En ese caso el MUNICIPIO deberá devolver los manuales y demás instructivos dentro de los diez días hábiles después de detectado el uso incorrecto de este material.

Son de propiedad del MINISTERIO sus marcas demás signos, símbolos o distintivos registrados, manuales, conocimientos, experiencias, sistemas de información, base de datos y demás insumes tecnológicos. El MUNICIPIO podrá utilizarlos, durante la vigencia del presente Convenio, siempre que no se contravenga ninguna disposición de la Ley de propiedad que se deriven de este.

El Sistema Integrado de Información Turística, de propiedad del MINISTERIO, tiene el carácter de reservada y se autoriza al MUNICIPIO simplemente

acceder a ella, no pudiendo reproducirla sin conocimiento expreso y aprobado por el mismo.

El MINISTERIO podrá unilateralmente dar por terminado el presente Convenio por el incumplimiento de alguna de las obligaciones que por la suscripción del presente documento, asume el MUNICIPIO.

También podrá darse por terminado en cualquier momento, sin dar lugar a indemnización alguna, en cualquiera de los siguientes casos:

5. Por mutuo acuerdo de las partes;
6. Por incumplimiento de una de las partes de sus obligaciones;
7. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito;
8. Por incumplimiento del plazo.

El Ministerio de Turismo se reserva el derecho de dar por terminado el presente Convenio mediante oficio dirigido al Ilustre Municipio de Naranjito, en caso de que el indicado organismo seccional incumpla los compromisos adquiridos en este Convenio. De efectuarse la terminación estipulada en esta cláusula se procederá a liquidar los recursos transferidos; y de ser el caso, el Ilustre Municipio de Naranjito devolverá al Ministerio, los recursos no justificados o utilizados, todo lo cual quedará en la respectiva acta que se suscribirá para el efecto.

El Ministerio de Turismo designa para el seguimiento y supervisión permanente de la ejecución de este convenio al funcionario encargado del departamento de Proyectos, quien deberá emitir los informes parciales y/o los que sean requeridos; y, al término del plazo para la implementación del i-tur, un informe final que acredite haberse cumplido con los términos, condiciones y especificaciones técnicas señaladas, lo cual servirá para la aprobación o no de los informes del Municipio.

El departamento Financiero de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, se encuentra obligado a realizar la supervisión y evaluación permanente de los recursos entregados por el Ministerio de Turismo al Municipio, en virtud del

presente convenio, a fin de lograr los resultados previstos en el objeto de este convenio; y, la liquidación oportuna de los recursos financieros entregados.

En caso de suscitarse divergencias o controversias respecto del cumplimiento de las obligaciones pactadas o sobre la interpretación de las estipulaciones del presente Convenio, las partes tratarán de solucionarlas directamente. De no llegar a un acuerdo, las divergencias o controversias serán sometidas al procedimiento alternativo de solución de conflictos establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación en el Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado en la ciudad de Guayaquil.

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

### **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

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

**Turismo:** El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. De esta forma, como una actividad que realizan los visitantes, el turismo no constituye una actividad económica productiva, sino una actividad de consumo.

**Ecoturismo o turismo ecológico:** Es la actividad turística que se desarrolla sin alterar el equilibrio del medio ambiente y evitando los daños a la **naturaleza**. Se trata de una tendencia que busca compatibilizar la industria turística con la **ecología**.

**Turismo Sostenible:** Son Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje. En el fondo no es más que una aplicación inteligente del principio de Desarrollo Sostenible.

**Turismo Sustentable:** El desarrollo sustentable es un proceso integral que exige a los distintos actores de la sociedad compromisos y responsabilidades en la aplicación del modelo económico, político, ambiental y social, así como en los patrones de consumo que determinan la calidad de vida.

**Información turística:** Es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores turísticos o guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex, etc. La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

**Demanda turística:** Es el conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado (los públicos) requieren a los operadores turísticos, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones.

**Oferta turística:** Es la oferta, a cambio del pago de una cantidad, de alojamiento en habitaciones debidamente equipadas, dotadas al menos de una cama, ofrecida como el principal servicio a turistas, viajeros y huéspedes. La oferta de alojamiento podrá incluir servicios de restauración, deportivos, recreativos y/o zonas verdes.

**Planta Turística:** Son aquellas empresas que facilitan al turista la permanencia en el lugar de destino (alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, etc.). Estos servicios suelen darse en el destino a excepción de las agencias de viajes emisoras, que actúan en el lugar de origen.

**Rentabilidad:** La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o beneficio; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera más ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

**Folleto:** Un folleto es un impreso de varias hojas que sirve como instrumento divulgativo o publicitario. En marketing, el folleto es una forma sencilla de dar publicidad a una compañía, producto o servicio.

**Servicio de alojamiento:** Es cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

**Servicio de alimentación:** Es cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.

**Servicio de información:** Es cuando se facilite la información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

## **2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La falta de un Centro de Información Turística no está contribuyendo al desarrollo del cantón Naranjito.

### **2.4.2 Hipótesis Particulares**

1. La ausencia de un Centro de información Turística no está contribuyendo a que el cantón Naranjito sea un destino turístico
2. La escasez de programas de capacitación de calidad y de atención al Turista no permite el desarrollo Turístico en el cantón Naranjito.

3. Existe poca información sobre el financiamiento que permite el desarrollo en la planta Turística del cantón Naranjito.
4. La Falta de contribución de empresarios y emprendedores hace que no se motiven en invertir en centros turísticos en el cantón Naranjito.
5. La ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el Cantón Naranjito.
6. La implementación de un Centro información Turística i-Tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el cantón Naranjito.

### 2.4.3 Declaración de Variables

<b>Variable Dependiente:</b>	Centro de Información
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo Turísticos

### 2.4.4 Operacionalización de las Variables

<b>Variable Dependiente:</b>	<b>Calidad</b>
<b>Variable Independiente</b>	Programas
<b>Variable Dependiente</b>	Financiamiento
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo en la Planta Turística
<b>Variable Dependiente</b>	Centro información Turística
<b>Variable Independiente</b>	Desarrollo Turístico
<b>Variable Dependiente</b>	Servicio
<b>Variable Independiente</b>	Mano de obra calificada
<b>Variable Dependiente</b>	Contribución Desarrollo Turísticos
<b>Variable Independiente</b>	Empresarios y Emprendedores

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

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

Para el estudio de nuestro proyecto de investigación consideramos utilizar el diseño de investigación no experimental por las razones que no se pretende afectar a ninguna variable.

**Explicativos** Se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa- efecto, es decir, además de describir o acercarse a un problema, intenta encontrar las causas del mismo. Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste, o por qué se relacionan dos o más variables.

**Investigación no experimental** Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo.

**Metodología cuantitativa:** Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante.

#### 3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

##### 3.2.1 Características de la población

Para nuestra investigación consideramos una población de 32.963 personas, que correspondes al número de habitantes radicados en el cantón Naranjito.

##### 3.2.2 Delimitación de la población

En el cantón Naranjito del Provincia del Guayas.

### 3.2.3 Tipo de muestra

Las muestras probabilísticas son aquellas que el investigador selecciona y donde todos los individuos u objetos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Estas pueden ser a su vez estratificadas y por racimos.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

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

Donde:

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, se considera el 5%;  $E = 0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

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

$$n = \frac{(32963) (0,5)(0,05)}{\frac{(32963- 1) (0,0025)}{1,96} + 0,25}$$

$$n = \frac{8240.75}{\frac{(32962)(0,0025)}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{8240.75}{21,70}$$



n = 379.75 **HABITANTES**

### **3.2.5 Proceso de selección**

Por medio de un estudio y un análisis de investigación en la población del cantón Naranjito se realizara encuestas a los habitantes, e instituciones públicas y privadas.

## **3.3. LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera sensoperceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Entre los métodos teóricos se destacan fundamentalmente:

El Método Histórico.- Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo.

El Método Lógico.- Reproduce en el plano teórico la esencia del objeto de estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo. Dentro del método lógico están incluidos el Método Hipotético Deductivo, el Método Causal y el Método Dialéctico, entre otros.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

Los métodos cuantitativo y cualitativo son ambos principalmente empíricos y emplean la observación. El ciclo empírico consiste en las siguientes fases:

Dentro de los métodos empíricos se utilizo el método de la observación porque es un método para reunir información visual sobre lo que ocurre, lo que nuestro objeto de estudio hace o cómo se comporta. La observación descriptiva significa que usted no desea modificar la actividad en ninguna manera, usted apenas quiere registrarla tal como sucedería sin su presencia.

Método lógico deductivo: Mediante él se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios.

Se va a trabajar con el Método Hipotético Deductivo; deductivo ya que es el procedimiento mediante el cual la actividad se convertirá en una práctica científica a través de varios pasos a seguir que son muy importantes para nuestro estudio, las cuales son: observación del fenómeno, deducción de consecuencias, comprobación de la verdad. Permite combinar la reflexión con la observación de la realidad.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

La técnicas que aplicamos es la encuestas y el instrumento es el cuestionario, el mismo que contiene preguntas de selección múltiple que nos permitirán probar la hipótesis formuladas así como llegar a conclusiones y recomendaciones para la propuesta estamos diseñando.

## **3.4 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION.**

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

## CAPÍTULO IV

### MARCO ADMINISTRATIVO

#### 4.1 TALENTO HUMANO.

CANTIDAD	DETALLES
1	Director de Proyecto
4	Encuestadores
1	Digitadores
1	Ayudante

#### 4.2 RECURSOS Y MEDIOS DE TRABAJO.

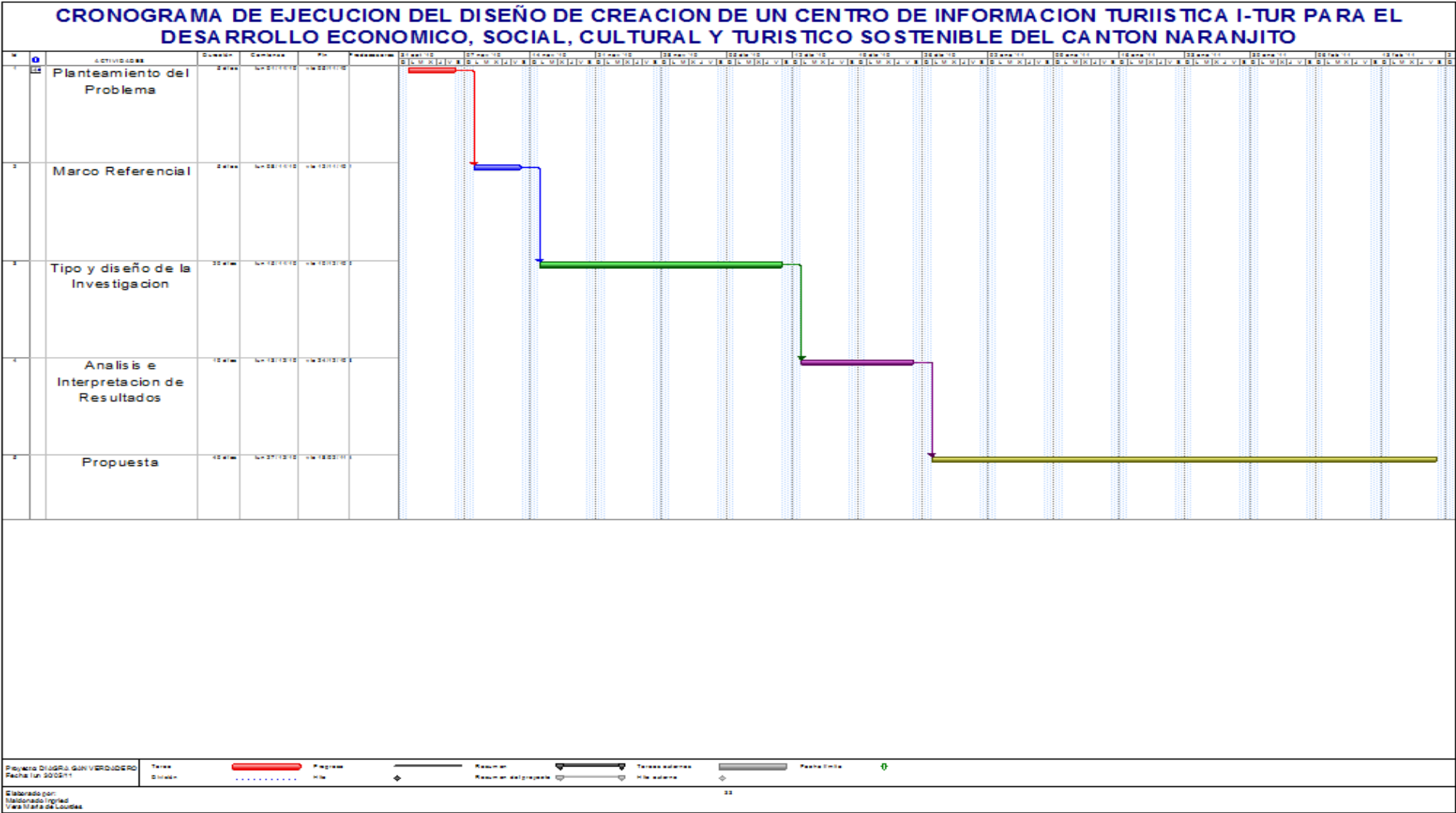
1	Impresora
	Internet
4	Resmas de Papel
1	Tinta color
2	Tinta negra
4	Bolígrafos
2	Carpetas
1	Grapadora
1	Caja de grapa

#### 4.3 RECURSOS FINANCIEROS.

CANTIDAD	DETALLES	COSTO
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
1	Director de Proyecto	200,00
4	Encuestadores	200,00
1	Digitadores	100,00
1	Ayudante	50,00
<b>SUMINISTRO DE OFICINA</b>		
1	Impresora	60,00
	Internet	20,00
4	Resmas de Papel	16,00
1	Tinta color	16,00
2	Tinta negra	10,00
4	Bolígrafos	1,00
2	Carpetas	0,50
1	Grapadora	8,00
1	Caja de grapas	1,00
	<b>TOTAL</b>	<b>682,50</b>

El valor total invertido dentro de este diseño US \$682,50 (seiscientos ochenta y dos dólares con cincuenta centavos).

### 4.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO.



## ANEXO II



### UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

#### UNIDAD ACADÉMICA CIENCIA ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO

La presente encuesta para la creación de un Centro De Información Turística i-Tur para el desarrollo económico, social, cultural y turístico sostenible del cantón naranjito.

Solicitamos su colaboración y garantizamos la confidencialidad de la información proporcionada, el mismo que nos ayudara exclusivamente para el desarrollo de este trabajo de investigación.

### Encuestas

1. ¿Sabe usted si el cantón Naranjito tiene un centro de información turística i-Tur?

Si  NO  NO SÉ

2. ¿Cree usted que un i-Tur contribuirá al desarrollo económico del cantón Naranjito?

a) Totalmente de Acuerdo

b) De acuerdo

c) En desacuerdo

3. ¿Cuál cree usted que sería los factores negativos que no contribuyen a que el cantón Naranjito se turístico?

a) Infraestructura

b) Información turística

c) Personal Capacitado

4. ¿Por qué usted piensa que el cantón Naranjito no es un destino turístico?
- a) Falta de capacitación
  - b) Falta de información
  - c) Poco interés al sector Turístico
5. ¿Considera que el cantón Naranjito no cuenta con capacitación necesaria para ser un destino turístico?
- a) Totalmente de Acuerdo
  - b) De acuerdo
  - c) En desacuerdo
6. ¿Cree usted que el cantón Naranjito cuenta con programas de capacitación para brindar un servicio de calidad y atención al turista?
- a) SI
  - b) NO
  - c) NO SÉ
7. ¿Considera usted que la falta de información sobre financiamiento que se le da al turismo en el cantón Naranjito sea la causa que no sea reconocida turísticamente?
- a) Probablemente si
  - b) Indeciso
  - c) Definitivamente no
8. ¿Cuál cree usted que es la causa que la planta turística no se desarrolle en el cantón Naranjito?
- a) Falta de lugares turísticos
  - b) Falta de información
  - c) Falta de incentivo al sector Turístico

9. ¿Cree usted que el cantón Naranjito tiene personal calificado para aportar con el desarrollo turístico?

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

10. ¿Por qué cree usted que se pierden los clientes?

- a) Por mal servicio
- b) Precios elevados
- c) Por no tener personal capacitado

11. ¿Cree usted que la promoción turística contribuiría a que el cantón Naranjito tenga afluencia turística?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo

12. ¿Piensa usted que el desarrollo turístico ayudaría a la economía del cantón Naranjito?

- a) Definitivamente si
- b) Probablemente si
- c) Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cree usted que un centro de información turística i-Tur ayudaría con el desarrollo turístico del cantón Naranjito?

- a) Totalmente de Acuerdo
- b) De acuerdo
- c) En desacuerdo



14. ¿Piensa usted que el desarrollo turístico fomentaría empleo a las personas que habitan en el cantón Naranjito?

a)Definitivamente si

b)Probablemente si

c)Totalmente en desacuerdo

## ANEXO III MATRIZ

PROBLEMA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
La falta de un Centro de Información turística i-Tur no está contribuyendo al desarrollo Social, Económico y cultural del Cantón Naranjito.	¿Con la falta de un Centro de Información Turística i-tur está afectando al desarrollo del Cantón Naranjito	Crear un centro de información Turístico i-Tur para el desarrollo Turístico del cantón Naranjito.	La falta de un Centro de Información Turística no está contribuyendo al desarrollo del Cantón Naranjito.	<b>Variable Dependiente</b> Desarrollo Turísticos <b>Variable Independiente</b> Centro de Información Turística
PROBLEMA	FORMULACIÓN DE PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE
Existen factores que no están contribuyendo a que el Cantón Naranjito sea un destino turístico.	1.- ¿Cuáles son los factores que están incidiendo en que el Cantón Naranjito no sea un destino turístico?	Realizar un estudio y diagnóstico de la situación actual del problema.	Existen factores negativos que están contribuyendo a que el Cantón Naranjito no sea un destino turístico	<b>Variable Dependiente</b> Destino Turístico <b>Variable Independiente</b> Factores Negativos
La falta de programas de capacitación no permite una atención de calidad a los turistas en el Cantón Naranjito.	2.- ¿Cómo está afectando a la calidad y a la atención a Turistas la falta de programas de capacitación en el Cantón Naranjito?	Elaborar programas de capacitación en la planta turística para dar un servicio de calidad a los turistas en el Cantón Naranjito.	La escasez de programas de capacitación de calidad y de atención al Turista no permite el desarrollo Turística en el Cantón Naranjito	<b>Variable Dependiente</b> Calidad y atención al Turista <b>Variable Independiente</b> Programa de capacitación
La falta de financiamiento no permite que se desarrolle la planta Turística en el Cantón Naranjito.	3.- ¿De qué manera la falta de financiamiento no permite que se desarrolle la planta Turística en el Cantón Naranjito?	Analizar las fuentes de financiamiento que permite el desarrollo en la planta Turística en el cantón Naranjito	Existe poca información sobre las fuentes de financiamiento para el desarrollo de la planta Turística en el Cantón Naranjito.	<b>Variable Dependiente</b> <b>Fuente de</b> Financiamiento <b>Variable Independiente</b> Desarrollo en la Planta Turística
La ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el Cantón Naranjito	4.- ¿De qué manera la ausencia de mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el Cantón Naranjito?	Elaborar un plan de capacitación por competencia laborales al personal de la planta Turística en el cantón Naranjito	La ausencia de una mano de obra calificada no contribuye a dar un servicio de calidad en el Cantón Naranjito	<b>Variable Dependiente</b> Servicio de calidad <b>Variable Independiente</b> Mano de obra calificada
La falta de promoción turística no permite que el Cantón Naranjito sea conocido como un atractivo Turístico	5.- ¿De qué manera la ausencia de promoción Turística no contribuye al Desarrollo Turístico del Cantón Naranjito?	Realizar planes estratégicos de promoción Turística en el Cantón Naranjito	La promoción Turística contribuirá al desarrollo Turístico del Cantón Naranjito	<b>Variable Dependiente</b> Promoción Turística <b>Variable Independiente</b> Desarrollo Turístico
La ausencia de un centro de información Turística i-Tur no permite que el Cantón Naranjito sea conocido como un atractivo Turístico	6.- ¿De qué manera la implementación de un Centro información Turística i-tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el Cantón Naranjito?	Estructurar la implementación de un Centro de información Turística I-tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el Cantón Naranjito.	La implementación de un Centro información Turística i-tur podrá contribuir a la satisfacción del desarrollo Turístico de calidad en el Cantón Naranjito	<b>Variable Dependiente</b> Centro información Turística <b>Variable Independiente</b> Desarrollo Turístico

## ANEXO IV

### DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### ACTA DE CONTROL DE AVANCE DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

UNIDAD ACADÉMICA: **ADMINISTRACIÓN Y COMERCIO**

#### ACTA DE PRESENTACIÓN DE AVANCE DEL

#### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

### CREACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN TURÍSTICA I-TUR PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO, SOCIAL, CULTURAL Y TURÍSTICO SOSTENIBLE DEL CANTÓN NARANJITO.

El(a) Sr. (a.) Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza y María de Lourdes Vera Moreno egresado (a) de la carrera de Turismo y Hotelería, presentó su avance del proyecto de investigación el \_\_\_\_ de Mayo del 2011; a las \_\_\_\_\_.

Se sugiere al estudiante considere los siguientes comentarios en el desarrollo de su proyecto:

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
MSC. Dolores Mieles Cevallos

\_\_\_\_\_  
Ingrid Vanessa Maldonado Mendoza

\_\_\_\_\_  
María de Lourdes Vera Moreno

Registro Coordinador Académico: (fecha) \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

## ANEXO V

### FOTOS







## ANEXO VI



### ILUSTRE MUNICIPALIDAD DEL CANTÓN NARANJITO

Oficio No. 147 I.M.C.N.  
Naranjito, 16 de septiembre de 2010.

Srs.

**Ministerio de Turismo del Litoral**

Guayaquil.-

De mi consideración:

A nombre y en representación de la I. Municipalidad del cantón Naranjito, y del pueblo naranjiteño en general, expreso a usted un fraterno saludo, deseándole éxitos en el desempeño de sus altas y dedicadas funciones.

Señor Gerente, en el cantón Naranjito cada día va aumentando la necesidad de mantener una oficina de Turismo que día a día promocióne los atractivos turísticos que posee este cantón.

Con lo antes expuesto, pongo a su conocimiento, que antes la presentación de la propuesta realizada por la Tlga. María de Lourdes Vera Moreno, debo manifestar que en la Municipalidad se encuentra la oficina de Turismo debidamente equipada para prestar a ser utilizada para los fines conveniente que vaya con el fin de explotar el turismo de esta jurisdicción de la Provincia del Guayas.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Sr. Máximo Betancourth Valarezo  
**ALCALDE DEL CANTÓN NARANJITO**



## ANEXO VII

<b>MINISTERIO DE TURISMO</b> Subsecretaría de Turismo del Litoral Convenios de Cooperación con Gobiernos Seccionales del Litoral <b>FICHA TÉCNICA PARA IMPLEMENTACIÓN DE UNA OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL TURISTA i. Tur</b>	
MUNICIPIO: _____	ALCALDESA: _____
JEFE UNIDAD DE TURISMO: _____	FECHA: _____
La siguiente información es de suma importancia para el seguimiento a la implementación e instalación de los centros i-Tur.	
<b>1. LOGÍSTICA</b> Ubicación de las Oficinas en la ciudad (dirección): _____ (De acuerdo a lo establecido en el correspondiente convenio o adendum): Área central: SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> Frente al parque: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> no Junto a la Municipalidad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> cerca En los Bajos de la Municipalidad: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> no Otros que justifique la asistencia de turistas o visitantes: SI <input checked="" type="checkbox"/> x NO <input type="checkbox"/>	
OBSERVACIONES: _____	
<b>2. ACCESIBILIDAD DE LAS OFICINAS DE LA CALLE PRINCIPAL</b> Planta Baja: SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> Local esquinero: SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> ¿Tiene ingreso directo desde la calle? SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> Calle principal de la ciudad SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> Observaciones: _____	
<b>3. ÁREA REQUERIDA</b> Las oficinas implementadas deben tener entre 25 a 40 metros cuadrados. Largo: _____ m Total: _____ m <sup>2</sup> Ancho: _____ m Ventanas: _____ m <sup>2</sup> Puertas: _____ Ventilación: SI <input type="checkbox"/> si NO <input type="checkbox"/> Aire acondicionado: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> no Baterías Higiénicas: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> no ¿Cuántas? <input style="width: 50px;" type="text"/>	



#### 4. COMUNICACIONES

Servicio de Internet: SI  NO  no

¿Qué tipo de servicio?

Vía Telefónica:  no Vía Banda Ancha  no

Otra, especifique

Línea telefónica exclusiva: no

Número:

#### 5. PERFIL DEL PERSONAL

La municipalidad delegará las funciones de **coordinador al Centro i.Tur** a un (a) profesional de turismo o a un (a) profesional con experiencia de mínimo 4 años en la actividad turística, de nivel avanzado de inglés o de otro idioma (según el mercado turística de la zona), con conocimientos en la utilización de herramientas de MICROSOFT OFFICE, internet y más; que justifique conocimientos, destrezas y actitudes conforme a la Norma Técnica de Hospitalidad y al Manual del Servicio de Atención al Turista. Las funciones serán de planificación de la atención y protección al turista, realizará cronogramas mensuales y anuales de las actividades programadas para la invitación, atención y seguridad del turista o visitante. Se encargará de las relaciones interinstitucionales en lo local, coordinado con la Jefe de Turismo las actividades con los diferentes niveles de gobierno en lo provincial y nacional.

La Municipalidad delegará las funciones de **Promotor Turístico del Centro i.Tur** a un profesional de turismo o en Docencia, Historiador, Guía Turístico Nacional, Guía Turístico Nativo, Sociólogo, otros afines, con el propósito de promover el destino turístico, atender directamente al visitante y preparar el material de promoción necesario, levantar información estadística de los visitantes y programar en conjunto con el Coordinador del Centro i.tur las actividades de promoción y atención al visitante.

El Centro de Información y Atención al Turista estará bajo la responsabilidad de la Unidad de Turismo Municipal

1) Nombre del Jefe (a) de Turismo Municipal

(adjuntar currículum)

*Hg Vid*

2) Nombre del funcionario (a) coordinador (a) del i-Tur:

(adjuntar currículum)

3) Nombre del funcionario (a) promotor turístico:

(adjuntar currículum)

Trabajaran en horario rotativo para permitir un servicio al turista permanente:

Horario de trabajo: Lunes a viernes:

de

a

Días feriados: horario

de

a

El Centro i.Tur ofrece el servicios permanente, deberá estar abierto los días sábados, domingos y feriados. El Centro i.Tur no funciona con horario Municipal o cierra por feriados nacionales.

#### 6. Material de Promoción

Impresas: SI  NO  no

- Folletos: SI  NO  no

- Tríptico: SI  si NO

- Díptico: SI  NO  no

- Afiche: SI  NO  no

- Otros: \_\_\_\_\_

Audio: SI  NO  no

- Videos: SI  NO  no

- Música: SI  NO  no

- Otros: \_\_\_\_\_

7. Seguridad

Guardias Privados: SI  NO  no

Policía Municipal: SI  si NO

Policía Nacional: SI  si NO

Especifique: \_\_\_\_\_

8. Parqueo

Parqueadero: SI  NO

Largo: \_\_\_\_\_ m Total: 200 m<sup>2</sup>

Ancho: \_\_\_\_\_ m

# de Aparcamientos: