



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**EXTENSIÓN BAHÍA DE CARÁQUEZ**

**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**

## **TRABAJO DE TITULACIÓN**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

### **TEMA**

**DISEÑO DE UN CIRCUITO TURÍSTICO PARA INCREMENTAR LA OCUPACIÓN  
HOTELERA EN LOS CANTONES SUCRE Y SAN VICENTE**

### **AUTOR**

**OYOLA FALCONES WALTER JAVIER**

### **TUTOR DE TESIS**

**Dr. Wilfredo Valls Figueroa**

**BAHÍA DE CARÁQUEZ – MANABÍ – ECUADOR**

2018



*Extensión Bahía de Caráquez*

## **CERTIFICACIÓN**

**Dr. Wilfredo Valls Figueroa** CATEDRÁTICO DE LA UNIVERSIDAD LAICA  
“ELOY ALFARO” DE MANABÍ, EXTENSION BAHÍA DE CARÁQUEZ.

### **CERTIFICA:**

Que el trabajo de investigación titulado “**Diseño de un circuito turístico para incrementar la ocupación hotelera en los cantones Sucre y San Vicente**”, elaborado por el egresado **Walter Javier Oyola Falcones**, ha sido revisado y desarrollado conforme con los lineamientos de la metodología de la investigación científica y las normas establecidas por la Facultad de Administración Turísticas y Hoteleras.

En consecuencia, autorizo su presentación y sustentación.

Bahía de Caráquez, agosto 28 del 2018

**Dr. Wilfredo Valls Figueroa**

**DIRECTOR DE TESIS**

## **AUTORÍA**

La responsabilidad de la investigación, resultados y conclusiones emitidas en esta Tesis pertenecen exclusivamente a el autor.

El derecho intelectual de este trabajo de investigación corresponde a la Universidad Laica “Eloy Alfaro “de Manabí, Extensión Bahía de Caráquez.

El Autor

---

**Walter Javier Oyola Falcones**





*Extensión Bahía de Caráquez*

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi profunda gratitud a las autoridades de la Universidad Laica “**Eloy Alfaro de Manabí**”, Extensión Dr. Héctor Usocovich Balda y a la Facultad de Administración Turística y Hotelera, por brindarme la oportunidad de adquirir el título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas.

De la misma manera al Director de Tesis, **Dr. Wilfredo Valls Figueroa** el mismo que con su valiosa aportación y guía, hicieron posible la realización del presente trabajo investigativo.

A todos los catedráticos de la Extensión Bahía de Caráquez en especial al coordinador de la carrera, por compartir sus sabios conocimientos que permitieron llegar a alcanzar nuestras metas.

A mis compañeros de carrera que durante el proceso de formación en la Universidad dejaron una profunda amistad y compañerismo para lograr este título profesional.

**Walter Javier Oyola Falcones**

## **DEDICATORIA**

La tesis la dedico con toda mi Fé y Amor a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir esta carrera, porque con el todo es posible en esta vida. A mi madre porque ha sido mi inspiración y pilar fundamental, ejemplo de lucha constante en el día a día, por su amor latente todo el tiempo, por cada palabra, cada gesto de cariño y orgullo que han guiado mis pasos a lo largo de mi vida.

A mi familia quienes también me permitieron aprender más de la vida a su lado, mostrándome el camino hacia la superación con sacrificio y lucha constante, en base a los buenos valores humanos, para alcanzar objetivos y metas que me preponga a lo largo de mi vida.

Para ellos es esta dedicatoria de tesis, pues es a ellos a quienes se las debo por su apoyo incondicional.

**Walter Javier Oyola Falcones**

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ**

**RESUMEN DE LA TESIS DE INGENIERA EN TURISMO**

DISEÑO DE CIRCUITO TURÍSTICO PARA INCREMENTAR LA OCUPACIÓN HOTELERA EN LOS CANTONES SUCRE Y SAN VICENTE

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un circuito turístico que permita incrementar el arribo de turistas nacionales e internacionales, elevar los porcentajes de ocupación de los hoteles y contribuir al desarrollo turístico de los cantones Sucre y San Vicente. La metodología de investigación fue de tipo descriptiva y se utilizó métodos cualitativos y cuantitativos. Las herramientas utilizadas fueron: La revisión documental, observación, entrevista, encuestas, muestreo, método kendall y diagrama causa efecto. Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó el software Exel. Como resultado de la investigación de diferentes autores expertos en turismo se pudo obtener una forma que facilite la creación de hacer circuitos turísticos que permita incrementar el arribo de turistas nacionales e internacionales, elevar los porcentajes de ocupación de los hoteles y contribuir al desarrollo turístico de los cantones Sucre y San Vicente. El modo elaborado fue en correspondencia con la revisión bibliográfica realizada además contiene las tendencias actuales del estado del arte y de la práctica, de la misma forma se analizaron las dificultades que presenta el sector turístico en los cantones Sucre y San Vicente, y se realizó una propuesta de circuitos turísticos que solvante las dificultades diagnosticadas.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	VII
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I .....	9
Marco Teórico .....	9
1. Variable Independiente: Circuito Turísticos.....	9
1.1 Turismo e Historia. ....	9
1.2 Clasificación del Turismo.....	9
1.2.1 Turismo tradicional o convencional. ....	10
1.2.2 Turismo social. ....	10
1.3 Organismos Promotores del turismo social. ....	10
1.4 Ecoturismo.....	11
1.5 Turismo sustentable. ....	11
1.5.1 Turismo sensible al medio ambiente. ....	13
1.5.2 Turismo Orientado a la naturaleza. ....	13
1.6 Turismo comunitario .....	13
1.7 Que es un circuito turístico. ....	14
1.8 Elementos del sistema de un circuito turístico.....	14
1.9 Tipos de Circuitos Turísticos. ....	15

2.	Fases para la elaboración de un circuito turístico .....	16
	Determinación y selección de los servicios a incluir en el Circuito.....	17
	Determinación de los costos y gastos de operación .....	17
	Determinación de precios y beneficios netos de operación .....	17
2.1	Que son Atractivos turísticos.....	17
2.2	Que son Recursos Turísticos .....	18
2.3	Jerarquización de los atractivos turísticos de los cantones Sucre y San Vicente. ....	19
2.4	Principales líneas de productos según plan de tour 2020 .....	21
2.5	Variable Dependiente: Ocupación Hotelera .....	23
2.5.1	Hotelería y la relación con el turismo .....	23
2.6	Clasificación de los establecimientos hoteleros en Ecuador. ....	23
	Clasificación de los Hoteles.....	24
2.7	Importancia de la Hotelería como servicio Turístico. ....	25
2.8	Importancia del Marketing en la industria Turística Hotelera. ....	26
2.9	Los hoteles como factores de crecimientos en la zona norte .....	27
2.10	Calidad de Servicios en el Turismo y la Hotelería .....	28
2.10.1	Calidad Obligatoria .....	28
2.10.2	Calidad Atractiva .....	28
3.	Servicio al cliente .....	29

3.1	Satisfacción del cliente .....	30
3.2	Factores que influyen en la satisfacción del cliente.....	31
3.3	Efecto multiplicador del Turismo.....	31
CAPITULO II .....		33
4.	Población y Maestra.....	33
4.1	Muestra .....	33
5.	Métodos utilizados en la investigación .....	33
5.1	Métodos teóricos .....	33
5.1.1	Análisis – síntesis.....	33
5.2	Métodos empíricos .....	34
5.2.1	Observación científica .....	34
5.2.2	Encuesta .....	34
5.2.3	Entrevista .....	34
5.2.4	Método Kendall .....	35
6.	Procedimientos utilizados para el diseño de circuitos turísticos.....	35
6.1	Diagnóstico del estudio de campo análisis e interpretación de la encuesta	36
6.2	Entrevista aplicada a experto .....	42
6.3	Implementación del método Kendall.....	44
Método Kendall .....		45

Fórmula para validar el estudio con los expertos, y verificar si la propuesta planteado es válido o no. ....	46
6.4 Análisis Cruzado de la Información .....	48
CAPITULO III .....	49
7. Propuesta.....	49
7.1 Justificación.....	49
7.2 Objetivo General.....	50
7.3 Objetivos Específicos .....	51
7.4 Competencias según el tipo de Operadores Turísticos. ....	51
7.5 Estrategias de trabajo:.....	52
7.6 Geolocalización de los cantones Sucre y San Vicente. ....	52
7.7 Proyección del sector Hotelero versus propuesta. ....	54
Situación Actual.....	54
Situación deseada.....	54
8. Actividades de implementación dentro del circuito turístico .....	55
Gastos de operación para el Circuito Turístico “City-Son-King” .....	56
8.1 Mapa dinámico de los atractivos turísticos de los cantones Sucre – San Vicente donde se planteara el circuito turístico “City-Son-King”.....	57
8.2 Modelo para programa del circuito turísticos “City-Son-King” .....	58
8.3 Programa genérico de precios.....	62

Conclusiones:.....	63
Recomendaciones.....	64
Bibliografía .....	65
ANEXOS I .....	69
ANEXOS II .....	72

## **INTRODUCCIÓN**

El turismo es una actividad que realizan las personas que se desplazan de un lugar distinto a su residencia habitual y por una motivación que es la que es la que le dirige a la actividad que van a cumplir en el lugar que han decidido que van a visitar. La idea de hacer turismo fue aumentando con el desarrollo de la humanidad con el pasar del tiempo la actividad fue más común dentro de las actividades y debido a eso las opciones dentro del campo turístico a nivel mundial son varias, se puede ir a lugares distintos de ocio y también a sitios en donde el turista pueda auto educarse. (Palacios, 2012)

La capacitación al sector turístico para mejorar la cultura se ha convertido en una necesidad estratégica porque es esencial para la construcción de poder en el sector. La cultura es entendida como conjunto de valores, comportamientos y actitudes de una comunidad y transmitida de generación en generación, al hablar de la cultura del servicio no se expresa más nada diferente que dirigir el negocio hacia el cliente y la satisfacción de sus necesidades

En la actualidad, se debe reconocer que la excelencia en el servicio al cliente es un factor fundamental para el crecimiento del sector turístico, el mismo que, dentro del Ecuador se ha ido desarrollando y año a año busca incrementar estándares de calidad internacional dentro de los procesos y actividades que se realiza. El sector turístico es una fuente inagotable de crecimiento económico, además de fomentar permanentemente el servicio dentro de la sociedad, busca

la calidad en todas sus áreas, así como también la competitividad con otros destinos a nivel mundial. (Cervantes J. A., 2017)

Crear un circuito turístico dentro de los cantones Sucre y San Vicente es de suma importancia, permite establecer un desarrollo económico en las comunidades, de la misma forma ayuda a dinamizar las actividades turísticas que se realizan dentro de las mismas.

También se entiende por circuito turístico aquel recorrido turístico con regreso al mismo lugar, sin pasar dos veces por el mismo sitio". Hay un interés creciente en los circuitos turísticos, debido a la curiosidad humana de conocer otras regiones, su patrimonio humano y cultural. Es una de las experiencias turísticas más buscadas por el deseo de los turistas de tener vivencias auténticas y típicas del destino de la comunidad local. (Cervantes A. , 2015)

De la misma forma existen las rutas turísticas el cual es un recorrido turístico en línea recta hacia fines diversos con la opción de pasar dos veces por el mismo sitio, sin regresar al punto de salida, muy diferente a los circuitos el cual se caracteriza por ser circular y llegar al mismo sitio de partida.

Según (León, 2017) ministro de turismo en el Ecuador, una de las metas es hacer un solo circuito turístico en el Ecuador, estableciendo acuerdos entre empresarios, inversionistas y otros actores para fortalecer este sector. En su propuesta, él tiene dos líneas de trabajo definidas: la creación y promoción de

paquetes de viajes para recorrer el país, y el impulso de lo que él denomina como “1x1 turístico” es decir, un turista por cada habitante, explicó el ministro Ecuatoriano de Turismo, Enrique Ponce de León.

Realizando las investigaciones pertinentes de todos los Recursos y Atractivos turísticos que poseen estos cantones, se puede dar uso oportuno de los mismos, siguiendo los pasos del levantamiento de información ya estructurados dentro de los cantones, permitiendo de esta manera proyectar nuevos circuitos turísticos.

Por otra parte, **el problema de la investigación** es la Inexistencia de circuitos turísticos, que como antes se mencionaba, son los que promocionan la localidad y permiten atraer turistas nacionales y extranjeros, el cual también aflige de manera directa a la economía y al turismo comunitario.

Careciendo de difusión y promoción de los diferentes atractivos que posee estos cantones privilegiados de naturaleza e historia, además cabe resaltar que la ocupación hotelera en los Cantones Sucre – San Vicente también se ven afectadas por la baja afluencias de turista.

Tras el estancamiento experimentado en los 3 últimos años, las cifras de arribos de turistas extranjeros al país son alentadoras, pues de acuerdo con datos preliminares, en 2017 llegaron 1'617.914 turistas, lo que representa un crecimiento del 14% con respecto al 2016. Así lo señala la información proporcionada por la Coordinación General de Estadística e Investigación del MINTUR, que en su reporte destaca que solo en diciembre de 2017 se registró

el mayor incremento de llegadas en el año, es decir un crecimiento del 30,3% superior con relación a diciembre de 2016 al recibir a 171.926 personas extranjeros que recorrieron los diversos destinos turísticos del país. (MINTUR, 2018)

**El objeto** es el proceso de desarrollo turístico, de la misma forma **el campo** de la investigación queda determinado por la ocupación hotelera de los cantones Sucre y San Vicente. **El Objetivo** es elaborar una forma que facilite la creación de un circuito turístico que permita incrementar el arribo de turistas nacionales e internacionales, elevar los porcentajes de ocupación de los hoteles y contribuir al desarrollo turístico de los cantones sucre San Vicente.

Asimismo, ampliando nuevos campos hacia el turismo local, permitiendo desarrollar nuevas estrategias que permitan la dinamización de otras actividades que se podría inventar en los diferentes atractivos y recursos naturales, culturales e históricos que poseen en estos cantones Sucre y San Vicente.

Según el autor (Vera, 2012) el turismo en espacios de alto valor ambiental no es un fenómeno reciente. La novedad reside que desde hace algunas décadas, ese deseo de conocer los espacios naturales o de realizar en ellos actividades recreativas se haya generalizado entre la masa social, convirtiéndose en una de las motivaciones para el viaje de mayor crecimiento.

El resultado es visible del cual se beneficia las diferentes ciudades que son reconocidas a nivel mundial por su excelencia en calidad de servicios y los diferentes atractivos que los convierten en únicos para el turista, es que se

incorporan a la demanda de destinos y periferias turísticas cada vez más alejadas de los propios espacios y al mismo tiempo que las motivaciones se hacen más variadas y, ligadas a ellas, van surgiendo nuevos productos turísticos específicos más especializados que satisfagan las necesidades de los turistas.

Trabajando así directamente con las Comunidades y Empresarios Hoteleros, capacitándolos y brindándoles información de las actividades que se van a realizar, proyectándose a trabajar en conjunto y con enfoque direccionado a un servicio de calidad, permitiendo de esta manera un desarrollo turístico y económico para estos microempresarios.

Las variables conceptuales que se van a desarrollar dentro del trabajo de investigación son las variables independientes y la dependiente, el cual la variable independiente abre paso a los circuitos turísticos.

El cual según el autor (Cervantes A. , 2015) La actuación del operador o diseñador turístico en la elaboración de circuitos turísticos es una combinación de información adquirida previamente tanto teórica como práctica, es decir, deben ser diseñados a partir de la observación y experiencia obtenida durante el traslado a los diferentes puntos que conformarán el circuito turístico, pero también debe haber recopilación de datos estadísticos, costos aproximados de cada recorrido, puntos estratégicos de parada y otros elementos que señalan con gran precisión. El diseñador entonces, tiene que estudiar cuidadosamente

toda la información para poder destacar o elegir los aspectos más importantes al diseño en cuestión. Cada una de las fases que conforman el diseño, ameritan dedicación y estudio particular, para ir ensamblándolas armónicamente.

Circuito Turístico es un conjunto de espacios territoriales que forman una misma oferta de bienes y servicios turísticos. Se trata de un recorrido circular o semicircular que parte de un centro emisor o receptor y que cuenta con atractivos y facilidades a lo largo de su ruta. También se entiende por circuito turístico aquel recorrido turístico con regreso al mismo lugar sin pasar dos veces por el mismo sitio (Turismo, 2010).

Además, se encuentra la variable dependiente el cual es la ocupación hotelera, que como afirma el autor (Sandoval, 2012) La industria hotelera engloba a todos aquellos establecimientos dedicados a proveer un servicio de alojamiento y comida a huéspedes permanentes o transeúntes. Esta industria comprende también las actividades que se operen conjuntamente o en relación con la explotación de este tipo de empresas. Además, dentro de esta industria podemos encontrar a aquellos establecimientos que se dediquen a hospedería con pocas habitaciones, los que suministren alojamiento con fines especialmente instructivos o de asistencia médica, y el hospedaje de estudiantes. Como podemos ver la industria hotelera es bastante amplia. Sin embargo, un aspecto central de esta industria está representado por las atracciones turísticas, las cuales a su vez están relacionadas con la facilidad que tenga el lugar, la infraestructura, el transporte.

Por otra parte, las tareas científicas que se van a realizar, están plasmadas en base a las diferentes actividades que se piensa cumplir a menudo que se vaya desarrollando la investigación:

- Revisión de fuentes bibliográficas.
- Evaluar la oferta turística de los cantones Sucre y San Vicente.
- Analizar las dificultades que presenta el sector turístico en los cantones Sucre y San Vicente.
- Realizar una propuesta de circuitos turísticos que solvente las dificultades diagnosticadas.

De la misma forma la metodología que se aplicó fue de tipo descriptiva, y se aplicaron métodos cualitativos y cuantitativos, realizando el presente trabajo la muestra obtenida fue acorde a los turistas que ocupaban la planta hotelera durante el tiempo de investigación, pero se practica un muestreo no probabilístico por conveniencia por lo tanto no hay que efectuar cálculo de tamaño muestra y se realizaron 60 encuestas.

Cabe recalcar que para obtener la muestra de la investigación se va a escoger a un grupo de personas al azar, realizando de esta manera la encuesta, además de una entrevista con un experto en temas relacionados a circuitos turísticos que aporten con conocimientos empíricos a la investigación.

Desarrollando de esta manera métodos que permitan la construcción de la teoría científica, así como profundizar en el conocimiento de las regularidades y cualidades esenciales de los fenómenos. Según el autor (Ibarra, 2011) “Estos

cumplen una función gnoseológica importante, ya que nos posibilitan la interpretación conceptual de los datos empíricos encontrados”.

De esta manera toma forma el método empírico que se va desarrollar en la investigación, como es el método de la observación que es uno de los métodos que será usado para determinar los resultados de encuestas y de probabilidades de levantar un recurso turístico natural, cultural o histórico a corto plazo. Como afirma el autor (Cortez, 2013)“La Observación científica como método consiste en la preparación directa del objeto de la investigación, la observación investigada es el instrumento universal del científico, permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos”.

Igualmente la autora (Herrera, 2013) plantea que la observación es un proceso de atención, recopilación y registro de información, para lo cual el investigador se apoya de sus sentidos (vista, olfato, oído, tacto, olfato, sentidos kinestésicos y cenestésicos).En la observación intervienen elementos como instrumentos de registros(los sentidos) o instrumentos mecánicos (cámaras de fotos de videos, cinta métrica, etc.).

# CAPITULO I

## Marco Teórico

### 1. Variable Independiente: Circuito Turísticos

#### 1.1 Turismo e Historia.

El turismo como tal nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, o relaciones familiares. Se puede decir que los primeros cicerones en su gran mayoría tenían carácter localista, posteriormente con la evolución del turismo, también evolucionaron, desarrollándose toda la tipología que actualmente conocemos.

El turismo es un campo amplio y virgen a la vez, ya que pocos estudios lo han tratado como la importancia que requiere, tanto investigadores extranjeros como nacionales lo han soslayados, el olvido se nota tanto en libros como en revistas sobre el tema esto se graba mucho más en los periódicos. Por tanto, se pretende que en esta gran área de estudio de Turismo se aborde los aspectos generales que propiciaron el desarrollo del fenómeno tanto en el mundo como en nuestro país. (Hernández, 2010)

#### 1.2 Clasificación del Turismo

Varios estudios del turismo han propuesto diferentes clasificaciones turísticas que nos aproximan a su estudio. Según el autor (Hernández, 2010), presenta los principales tipos de turismo que se han detectado en la bibliografía turística y en su operatividad.

### **1.2.1 Turismo tradicional o convencional.**

Este tipo de turismo hoy en día es el más importante, tuvo sus orígenes desde el siglo XIX y se consolidó en el siglo XX. Este tipo de turismo pertenece al modelo industrial o de industria turística, sus propósitos son los aspectos económicos y cuantitativos está dirigido a la planeación de polos en desarrollo o mega proyectos turísticos.

### **1.2.2 Turismo social.**

La primera Asamblea de Turismo Española lo define como el conjunto de fenómenos y relaciones propio de la participación de todos los miembros de la sociedad turística. Así como la serie de necesidades especiales por medio de las cuales dichas participaciones se hace posible, promueve y se facilita.

Por otra parte, Junziker lo define como el conjunto de soluciones y fenómenos de orden turístico resultantes de la participación de categorías sociales económicas.

### **1.3 Organismos Promotores del turismo social.**

El gobierno es quien planea, organiza y coordina el desarrollo del turismo social, con la participación de organismos privados y sociales, los cuales han participado de modo activo en este tipo de turismo.

Es decir que el turismo social se caracteriza por la existencia de un organismo nacional de turismo (SECTUR) que lo planea organiza y promueve, y de organismos sociales que lo operan y desarrollan, el sector privado participa con descuentos de servicios turísticos su mercado meta son trabajadores, estudiantes, adultos mayores, infantes, jóvenes, campesinos, amas de casa, en cuanto a la

duración del viaje en general es de un día, un fin de semana o viajes de vacaciones.

#### **1.4 Ecoturismo**

Ubicado dentro del turismo alternativo, se lo conoce de muchas formas como, turismo de naturaleza, turismo verde, turismo de bajo impacto, turismo sostenible, turismo sustentable, turismo responsable, turismo ambiental, turismo ecológico entre otros, el ecoturismo es el más importante dentro del modelo alternativo.

La unión mundial para la naturaleza citado por (Héctor, 2000) define al ecoturismo como aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consiste en viajar o visitar áreas naturales sin alterar a fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, florara, fauna silvestre), de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que pueda encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación.

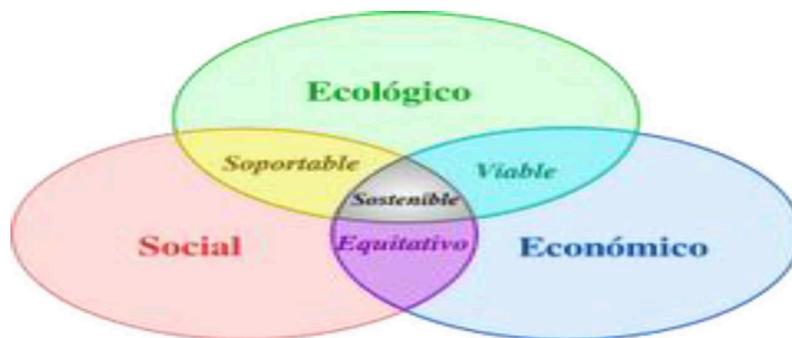
Entonces el ecoturismo debe seguir alineamientos, como contribuir a la conservación del ecosistema y respetar la integridad de la comunidad receptora, respetar los límites del ambiente natural y cultural evitando los impactos negativos.

#### **1.5 Turismo sustentable.**

Es la actividad que satisface las necesidades de turismo y regiones anfitrionas hoy, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro, el turismo así planeado maneja todos los recursos de manera que todas las necesidades económicas, sociales y estéticas son satisfechas, manteniendo la integridad

cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad ecológica, y los sistemas que sostiene la vida. (Chavez, 2008)

Entonces el turismo sustentable es una forma de turismo que sigue los principios de sostenibilidad, el turismo sustentable en su sentido más puro, es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuyen a generar ingresos y empleos para la población local.



Según la Organización Mundial del Turismo, los principios que definen el turismo sustentable son:

- Los Recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios.
- El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales o socioculturales.
- La calidad ambiental se mantiene y mejora.
- Se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.
- Los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad

### **1.5.1 Turismo sensible al medio ambiente.**

(Chavez, 2008) “Se identifica con el Mercado masivo que depende de la calidad del ambiente, sus clientes son viajeros que evalúan factores ambientales”.

### **1.5.2 Turismo Orientado a la naturaleza.**

Son viajeros motivados por ambientes naturales, donde el viajero conoce, experimenta, siente e investiga un sitio natural. Conocido como turismo verde o de bajo impacto por los sitios naturales, el número reducido de personas y la conservación del espacio. Por lo tanto, se considera que el término ecoturismo es idóneo para describir todos los aspectos citados y contiene algunas características:

- El turista es conservador, educado, responsable, con amplia condición física, activo y busca el contacto con la naturaleza
- Significa conservación y preservación del suelo, flora, fauna, aire, agua etc.
- Existen códigos de éticas para el turista operadoras de la comunidad local para benéfico de la misma.
- Representa un alto aspecto y responsabilidad al viajar.

### **1.6 Turismo comunitario**

Esta es una actividad turística que en la actualidad se está proyectando como una estrategia de desarrollo económico local de algunos sectores del Ecuador. Por un lado, el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen otras alternativas de actividad económica. A su vez como parte del sector servicios, ofrece más oportunidades para el surgimiento de empresas locales.

Hay que tener en cuenta que incluso en los países más desarrollados, el turismo comunitario se aplica de una manera más estricta rigiéndose a normas que regulan ordenamiento, y a pesar que de ser un sector que requieren de fuertes inversiones en infraestructura y equipamiento, también utiliza mano de obra de forma intensiva por lo que ofrece numerosas oportunidades de trabajo y negocios para las mujeres y los jóvenes.

### **1.7 Que es un circuito turístico.**

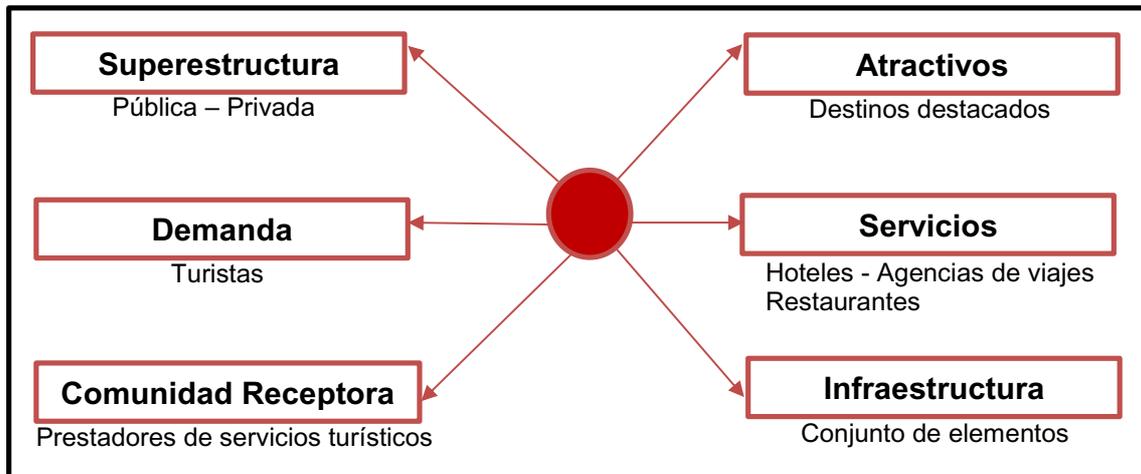
Dentro del ámbito turístico, los circuitos son las actividades más realizadas por las empresas del sector, técnicamente corresponden a una actividad o a un programa de esparcimiento, cuya duración es de máximo un día y el recorrido comienza y finaliza en el mismo lugar, a diferencia de las rutas que poseen una mayor duración y el punto del destino es diferente al del inicio. (Canessa, 2013)

Es decir que son elementos turísticos que conforman una estructura organizada, que además de tener bien definido el itinerario, incluye el alojamiento y la alimentación durante todo el recorrido, todo ello a un precio estipulado que sirve para comprar el conjunto de servicios.

### **1.8 Elementos del sistema de un circuito turístico.**

Según el autor (Lohman G, 2012) afirma que es apropiado analizar al turismo desde una visión general, como un sistema donde se puede definir sus partes y especificar vínculos entre ellas, los elementos del sistema de un circuito turístico se componen de 6 compendios que persiguen un objetivo común.

## Cuadro número 1 – Elementos de Sistemas Turísticos.



**Fuente:** Lohman, G (2012)

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

Tomando en cuenta la referencia del autor (Lohman G), que habla sobre los sistemas turísticos es esencial comprender los elementos del sector turísticos para tratar de tomar provecho de ellos y potenciar los recursos que aún no son explotados en su totalidad, de manera que se obtiene beneficios socioeconómicos dentro de las localidades.

### 1.9 Tipos de Circuitos Turísticos.

Según el autor (Canessa, 2013) “afirma que los circuitos turísticos se pueden clasificar de diferentes formas, pero básicamente se utilizan tres criterios para ellos”.

**Cuadro número 2 – Tipos de Circuitos Turísticos.**

TIPO	EJEMPLO
Según el Grupo de Turistas.	<p>Son aquellos que se ofrecen a través de diferentes intermediarios del servicio</p> 
Según Horario y Duración.	<p>Existen circuitos diurnos que se realizan durante el día y circuitos nocturnos.</p> 
Según el tema.	<p>Se pueden clasificar según los recursos y atractivos turísticos que se visitan.</p> 

**Fuente:** Canessa (2013)

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

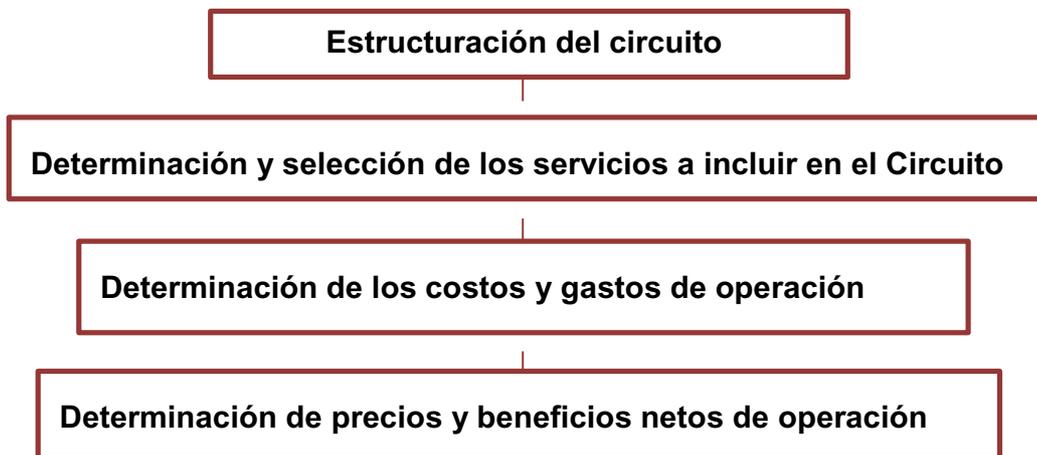
## **2. Fases para la elaboración de un circuito turístico**

La actuación del operador o diseñador turístico en la elaboración de circuitos turísticos es una combinación de información adquirida previamente tanto teórica como práctica, es decir, deben ser diseñados a partir de la observación y experiencia obtenida durante el traslado a los diferentes puntos que

conformarán el circuito turístico, pero también debe haber recopilación de datos estadísticos, costos aproximados de cada recorrido, puntos estratégicos de parada y otros elementos que señalan con gran precisión. (Cervantes A. , 2015)

El diseñador entonces, tiene que estudiar cuidadosamente toda la información para poder destacar o elegir los aspectos más importantes al diseño en cuestión a cada una de las fases que conforman el diseño.

### **Cuadro número 3 – Fases para la elaboración de un circuito turístico.**



**Fuente:** Canessa (2013)

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

#### **2.1 Que son Atractivos turísticos.**

Por su parte, el autor (Acerenza, 2015), identifica los atractivos turísticos como el componente más importante del producto turístico por cuanto son los que determinan la selección, por parte del turista, del punto del destino de su viaje, y son los que generan, por tanto, una corriente turística hacia su localización. Apunta asimismo que constituyen el principal motivo para que el turista lo visite

al destino y son capaces de satisfacer las motivaciones primarias de viaje de los turistas.

De la misma forma (Boullón, 2010), señala que los atractivos turísticos conforman la materia prima que permite que la planta turística (equipamiento e instalaciones) opere. También equipara a los atractivos turísticos y recursos turísticos, como un mismo objeto con distinta denominación según el sujeto que lo refiera.

El autor señala que ambos suponen una serie de características propia de todo lugar que constituya un destino turístico que motive el desplazamiento temporal de los viajeros. Estas características desde el punto de vista del visitante se denominan atractivos turísticos, porque son los que llaman y atraen su atención. Desde el punto de vista de la región visitada, estos atractivos forman parte de los recursos turísticos, porque constituyen lo que se puede ofrecer al visitante.

## **2.2 Que son Recursos Turísticos**

La (OMT, 2010) sobre el Modelo FAS (factores-atractores-sistemas de apoyo), “Se entiende por factor o recurso turístico aquellos elementos que por sí mismos o en combinación con otros pueden despertar el interés para visitar una determinada zona o región. Es decir, sería todo elemento capaz de generar desplazamientos turísticos”

Es decir que con una débil diferenciación de la idea se puede determinar que el recurso turístico, se define como los atractores turísticos como aquellos elementos naturales, culturales o realizados por la mano de un hombre que combinados con

los recursos turísticos son capaces de generar un desplazamiento a un determinado destino turístico

### 2.3 Jerarquización de los atractivos turísticos de los cantones Sucre y San Vicente.

	Parroquias	Sitios Naturales	Manifestaciones Culturales
<b>Cantón Sucre</b>	Bahía de Caráquez	3	8
	Leónidas Plaza	6	-
	San Isidro	1	-
	Charapoto	4	1
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>9</b>

CANTÓN	PARROQUIA	CATEGORÍA	NOMBRE DEL RECURSO	JERARQUÍA	RECURSO ACTUAL / POTENCIAL	HABILITADO
SUCRE	BAHIA DE CARAQUEZ	SITIOS NATURALES	RESERVA BIOLÓGICA CERRO SECO	3	ACTUAL	SI
	BAHIA DE CARAQUEZ	SITIOS NATURALES	PLAYA PASEO ROBERTO	2	ACTUAL	SI
	BAHIA DE CARAQUEZ	SITIOS NATURALES	ESTUARIO DEL RÍO GHONE	2	POTENCIAL	SI
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	CASA AMERICANA	2	POTENCIAL	NO
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	CASA VELASQUEZ	2	POTENCIAL	NO
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	PUNTE LOS CARAS	2	ACTUAL	SI
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	EL FARO	2	ACTUAL	SI
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	MIRADOR LA CRUZ	2	POTENCIAL	NO
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	CANTONIZACION DE SUCRE	3	POTENCIAL	P/A
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	FIESTA SAN ROQUE	2	POTENCIAL	P/A
	BAHIA DE CARAQUEZ	MANIFESTACIONES CULTURALES	MUSEO BAHIA DE CARAQUEZ	2	ACTUAL	NO
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	PLAYA LA BELLACA	2	ACTUAL	SI
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	SAINANDA	2	POTENCIAL	SI
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	PLAYA LA MESITA	2	ACTUAL	SI
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	PLAYA LA GRINGA	2	ACTUAL	SI
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	BOSQUE CORDILLERA DEL BALSAMO	3	ACTUAL	SI
	LEONIDAS PLAZA	SITIOS NATURALES	PLAYA Y BOSQUE LA GORDA	3	ACTUAL	SI
	SAN ISIDRO	SITIOS NATURALES	CASCADA 99 DE OCTUBRE	2	ACTUAL	SI
	CHARAPOTÓ	MANIFESTACIONES CULTURALES	CHIRJUE	2	POTENCIAL	SI
	CHARAPOTÓ	SITIOS NATURALES	MANGLAR LA BOCA	2	ACTUAL	SI
CHARAPOTÓ	SITIOS NATURALES	PUNTA BIKINI	2	ACTUAL	SI	
CHARAPOTÓ	SITIOS NATURALES	PLAYA SAN JACINTO	2	ACTUAL	SI	
CHARAPOTÓ	SITIOS NATURALES	PLAYA SAN CLEMENTE	2	ACTUAL	SI	

**Fuente:** ULEAN Ext. Bahía de Caráquez - Gad Municipal Sucre

**Elaborado:** Estudiantes de Octavo de turismo Ext. Bahía de Caráquez, Ing. Fernanda Navas, Docente Uleam - Turismo.

El cantón sucre cuenta con 20 atractivos con jerarquía II que representa un 86.96% y 3 atractivos de jerarquía III que representa un 13.05%. Cabe destacar que la jerarquización de los atractivos aún se encuentra en su primera fase, ya que no han sido considerados elementos de origen patrimonial, gastronómico y arqueológico que permita obtener mayores resultados por la falta de información

	Parroquias	Sitios Naturales	Manifestaciones Culturales
<b>Cantón San Vicente</b>	San Vicente	3	3
	San Andrés de Canoa	5	1
	<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>4</b>

PARROQUIA	CATEGORIA	NOMBRE DEL RECURSO	JERARQUIA	RECURSO ACTUAL/POTENCIAL	HABILITADO
SAN VICENTE	SITIOS NATURALES	PLAYA LOS PERALES	2	ACTUAL	SI
SAN VICENTE	SITIOS NATURALES	PLAYA PUNTA NAPO	1	ACTUAL	SI
SAN VICENTE	SITIOS NATURALES	REFUGIO DE VIDA SILVESTRE ISLA CORAZÓN Y FRAGATAS	3	ACTUAL	SI
SAN VICENTE	MANIFESTACIONES CULTURALES	FIESTA PATRONALES	2	POTENCIAL	P/A
SAN VICENTE	MANIFESTACIONES CULTURALES	IGLESIA SANTA ROSA DE LIMA	3	ACTUAL	SI
SAN VICENTE	MANIFESTACIONES CULTURALES	FIESTA SAN PEDRO Y SAN PABLO	3	POTENCIAL	P/A
CANOA	SITIOS NATURALES	PLAYA CANOA	2	ACTUAL	SI
CANOA	SITIOS NATURALES	CABO PASADO	2	POTENCIAL	SI
CANOA	SITIOS NATURALES	LOS APOSENTOS	2	ACTUAL	SI
CANOA	SITIOS NATURALES	PUERTO CABUYAL	2	POTENCIAL	SI
CANOA	SITIOS NATURALES	PARQUE TEMATICO RIO MUCHACHO	2	ACTUAL	SI
CANOA	MANIFESTACIONES CULTURALES	CERVEZA ARTESANAL BEERKINGO	2	ACTUAL	SI

**Fuente:** ULEAN Ext. Bahía de Caráquez - Gad Municipal Sucre

**Elaborado:** Estudiantes de Octavo de turismo Ext. Bahía de Caráquez, Ing. Fernanda Navas, Docente Uleam - Turismo.

En el caso del cantón San Vicente cuenta con tres atractivos de jerarquía III, Ocho de Jerarquía II y uno de jerarquía I. A pesar de tener un menor número de atractivos turísticos dentro del territorio, es un destino posesionado en el mercado local y extranjero ya que motiva al desplazamiento del viajero por sí solo.

turísticos.

#### **2.4 Principales líneas de productos según plan de tour 2020**

- Circuitos turísticos generales
- Sol y playa
- Turismo comunitario
- Turismo cultural: mercados y artesanías
- Ecoturismo y turismo de naturaleza: observación de flora y fauna (observación de ballenas)
- Parque temático
- Deportes y Aventura: Surf
- Agroturismo
- Turismo de salud
- MICE
- Cruceros

Como se puede observar en primera estancia y como primer producto turístico están los circuitos turísticos dentro de los principales géneros que fomentan la actividad turística dentro del plan de tour 2020 en Ecuador, cabe destacar que los cantones de Sucre y San Vicente no fomentan este tipo de actividad, ya que se carece de inexperiencia y falta de gestión por parte de las autoridades principales y la desunión entre las empresas públicas y privadas. El cual afecta de manera

directa la promoción y difusión de las diferentes actividades que se realizan dentro de los mismos.

Por consiguiente, está la actividad de sol y playa, el cual son los principales productos que promocionan estos cantones y de las cuales no se maneja los recursos de una buena forma ya que no se garantiza la estadía ni la seguridad de los visitantes. Por consiguiente, está el turismo comunitario el cual es de vital importancia para el desarrollo socioeconómico de las comunidades que brindan este tipo de servicios.

De la misma forma se encuentra el turismo cultural que dinamiza la actividad turística relatando la historia y cultura de los mismos, esta es una actividad que en la actualidad genera una gran demanda de visitantes por la creciente inquietud de conocer nuevas culturas y formas de vida de las comunidades. Como quinto punto está el turismo comunitario o turismo de naturaleza, el cual tiene una valiosa aportación dentro del turismo ya que el principal objetivo de esta actividad es hacer conciencia del valor de los recursos y la naturaleza.

Asimismo, están los parques temáticos el cual brinda la facilidad de recreación y esparcimiento dentro de las ciudades, y el cual estos cantones carecen de los mismos. Como séptimo punto están los deportes y aventuras, de la que estos cantones son privilegiados en poseer una geografía adecuada para realizar la actividad de deportes extremos y de aventura. La actividad de agroturismo es una de las más atractivas para algunos turistas extranjeros, debido a la curiosidad de conocer técnicas de las personas que habitan en comunidades y practican para el sembrío, riego, labrar la tierra etc.

Como últimas líneas y no menos importantes están el turismo de salud, de eventos, y cruceros que no son tan practicadas dentro de los cantones debido a la carencia de infraestructura y accesibilidad.

## **2.5 Variable Dependiente: Ocupación Hotelera**

### **2.5.1 Hotelería y la relación con el turismo**

La hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio de alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar de donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades, además de ser muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje. (Sandoval, 2012)

El turismo es considerado una de las potencias económica más grandes del mundo, es por ello que la hotelería ingresa directamente dentro de esta rama con algunos factores importantes para el crecimiento económico social, generando empleo de toda índole y es por eso el gran valor que se debe brindar a este servicio.

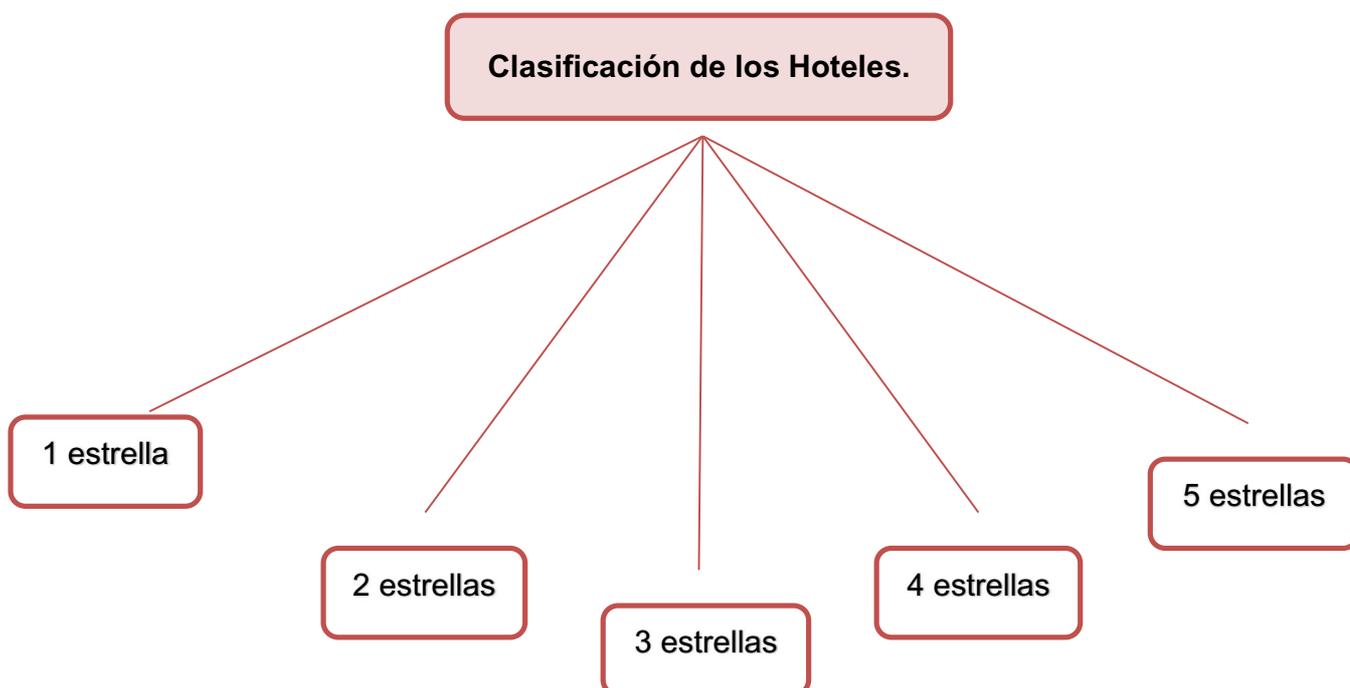
## **2.6 Clasificación de los establecimientos hoteleros en Ecuador.**

Según el autor (Sanchez, 2015) afirma que, resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos.

En Ecuador la clasificación tampoco es única puesto que algunas Comunidades Autónomas tienen una específica que siempre coincide con la estatal. La decisión ha sido tomar como referencia esta última, por cuanto es la más general. En concreto se clasifican los establecimientos de alojamiento en los siguientes dos grupos:

- Grupo primero: Hoteles
- Grupo segundo: Pensiones

Los Hoteles también se clasifican dependiendo del servicio y calidad tanto en su estructura y confort, se le otorgan estrellas para así establecer una categorización entre los hoteles. (Barra, Clasificación de alojamientos turísticos , 2015)



**Fuente:** Sánchez (2015)

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

No obstante, son pocos los que obtienen estas estrellas, donde pueden encontrarse es en Dubái, son hoteles astronómicamente lujosos, y el servicio que ofrece es exageradamente complacientes hacia los clientes. Se clasifica de alta calidad.

### **2.7 Importancia de la Hotelería como servicio Turístico.**

Si bien es cierto que todavía existe una insuficiente preocupación por los efectos que las actividades turísticas causan sobre su entorno, se ha comenzado a deslumbrar en el país un cambio de tendencia en dirección al cuidado el medio ambiente, evidencia de ellos lo configura el desarrollo de nuevos proyectos con criterios de sustentabilidad y la aparición de nuevas alternativas de hospedaje como las previamente mencionadas.

Según el autor (Brend, 2005) “afirma que este cambio de tendencia resulta de suma importancia, debido a que la afluencia turística de los distintos destinos se debe en gran parte a la atracción que ejerce el medio ambiente”.

Por lo tanto, si cualquiera de su componente se degrada, resulta difícil seguir ofreciendo una imagen agradable. En definitiva, si el medio ambiente pierde su atractivo se ve gravemente comprometida la ciudad de las actividades turísticas con las consecuencias perjudiciales que esto trae aparejado, tanto para el entorno como para la economía.

Lo expuesto precedentemente permite vislumbrar una potencial oportunidad en la introducción de un Hotel en los cantones Sucre y San Vicente. Esta oportunidad se ve reflejada en la capacidad que tendrán las organizaciones de incorporar

componentes innovadores de un mercado poco desarrollado y con serias expectativas de crecimiento, de fomentar la generación de nuevas fuentes de ingresos, capacitación diferencial a sus integrantes, crecimiento en la economía regional donde se emplace y elevado valor para los accionistas e inversionistas.

### **2.8 Importancia del Marketing en la industria Turística Hotelera.**

El éxito del marketing de hostelería depende mucho del sector de viajes en su conjunto, por ejemplo, muchos clientes de hoteles y de complejos turísticos compran paquetes que han diseñado los mayoristas y las venden a través de las agencias de viajes. Al aceptar participar en paquetes preparados por los mayoristas, los hoteles los sortean de manera eficaz a sus competidores.

De igual forma, los hoteles y las compañías de alquiler de coches han desarrollado nuevas relaciones de cooperación con líneas aéreas para vender paquetes combinados a personas que vuelan con frecuencia. (Kotler, 2011)

Hay ciertos sectores que se han tan interdependiente como de los viajes y la hotelería, esta interdependencia aumenta con complejidad. L sector de viajes va a repartir profesionales de marketing que comprendan la globalidad y puedan responder a las necesidades cambiantes de los consumidores estrategias creativas basadas en unos conocimientos de marketing sólidos.

## **2.9 Los hoteles como factores de crecimientos en la zona norte**

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

El turismo en Ecuador, y en especial el sector hotelero aporta significativamente a la economía del país por la generación de consumo interno. Este crecimiento se ha manifestado en los dos primeros trimestres del 2012, en donde ésta industria creció del 23,9 % y 21 % respectivamente, con relación al año anterior, según un reporte del Banco Central del Ecuador. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, (INEC) en Ecuador existen 1 000 establecimientos hoteleros, hasta el 2007. (Barra, Revista la Barra , 2013)

Según informes del Ministerio de Turismo del Ecuador, el crecimiento en la llegada de turistas extranjeros en lo que va del año no afecta, a pesar que las divisas de países vecinos al cambio frente al dólar estadounidense (divisa ecuatoriana) no afecta al crecimiento del sector turístico en Ecuador.

### **3. Calidad de Servicios en el Turismo y la Hotelería**

Para lograr la calidad es imprescindible orientar toda la empresa hacia la satisfacción del cliente. Quien, a fin de cuentas, es quien evalúa el servicio y decide si pagará por ello. Así, el concepto moderno de calidad, se basa principalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

De este concepto actual, en el Sector Turístico, se puede deducir:

- Los clientes son los que evalúan la relación satisfacción/precio.
- Los clientes basan su criterio en las expectativas en el servicio.
- El precio debe ajustarse al valor real que el servicio aporta al cliente

La calidad de servicios tiene 2 dimensiones:

#### **3.1.1 Calidad Obligatoria**

Se refiere a aquellos aspectos que son esperados por el cliente. Si no se cumplen queda insatisfecho del servicio.

#### **3.1.2 Calidad Atractiva**

Se refiere a los aspectos que van más allá de lo esperado y que lo sorprenden. Si no se cumplen no se defrauda, porque no se esperan. Pero si se cumplen refuerza la satisfacción del cliente.

El nivel de calidad que perciba el cliente, dependerá de las expectativas que se forme sobre el servicio contratado.

No tiene las mismas expectativas el turista que paga 100 Euros por día de alojamiento, que el turista que paga 1.000 Euros por el mismo día.

Para el adecuado control de la satisfacción del cliente y de su consiguiente fidelización con el establecimiento, es muy recomendable implantar un sistema de gestión de la calidad. Que asegure el control total del servicio que se le proporciona al cliente, desde la reserva del servicio hasta su "check out"

#### **4. Servicio al cliente**

Según el autor (Cesar, 2014) define que el servicio al cliente es un conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta deducción se deduce que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

Para este punto tenemos que (Cesar, 2014), afirma que, todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos Confiables y manejan sus perfiles.
- Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.

- Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

De estas funciones se puede concluir que la calidad se conforma de elementos, ya sea para un producto o servicio, los cuales cumplen con los requerimientos establecidos por los clientes o consumidores y con esto habrá una satisfacción al dicho bien o servicio. Para poder lograr obtener esta calidad es necesario conocer e identificar las características que buscan los clientes especialmente en cada bien o servicio.

#### **4.1 Satisfacción del cliente**

Una definición del concepto de Satisfacción del cliente es posible encontrarla en la norma ISO 9000:2005 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, que la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes.

Su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la empresa, o que las quejas se realizan, pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

## **4.2 Factores que influyen en la satisfacción del cliente.**

La distribución es un punto que depende del canal de distribución de los productos, hay que poner enfoque en las diferentes reparticiones, verificar que trato le dan al producto, asegurar las ventas y verificar que los clientes estén recibiendo una atención de calidad.

De la misma forma hay que hacer una autoevaluación para evaluar el nivel de competitividad que tiene la empresa, verificar si los productos que se ofrecen están en buen estado, además de evaluar que los empleados estén capacitados para poder brindar una buena atención.

## **4.3 Efecto multiplicador del Turismo**

“En el año 2017 fue catalogado por el Gobierno Nacional como el año de la calidad turística. Para conseguirlo el régimen se planteó varias metas ambiciosas para acercarse a los promedios mundiales en el sector turístico”. (Ciudadano, 2017)

Con esto se espera que el ingreso turístico mejore en los próximos años más del 16% es decir, caso 250 millones de dólares, en el futuro los objetivos son aún más grandes. Para el 2018, el gobierno busca que el turismo supere los ingresos generados por el banano y se convierta en la primera fuente de ingresos no petrolero del país. Para el 2020, la meta es duplicar los ingresos del turismo de la medida mundial. (Ciudadano, 2017)

Según detallo el presidente de Ecuador, Lenin Moreno, la participación promedio mundial en el turismo en cuanto al producto Interno Bruto (PIB) turístico es del

9,5% mientras que la del Ecuador está por debajo de la media por tan solo el 5,3%. A nivel mundial 1 de cada 11 empleados tiene relación con el turismo, en Ecuador la relación es de 1 de cada 20 empleos.

En cuanto a la exportación de servicios el turismo es la tercera fuente de ingresos no petroleros con casi 150 millones de dólares. Según el Foro económico mundial, de 140 países Ecuador está dentro del 25% con mayor potencial turístico, sin embargo, el país genera menos ingresos por turismo que los países que se encuentra en el 75% restante.

## **CAPITULO II**

### **5. Población y Maestra**

La población considerada en este caso de estudio fueron turistas al azar de los cantones sucre y San Vicente ubicados en Bahía de Caráquez y San Vicente Ciudad.

#### **5.1 Muestra**

El muestreo aplicado fue el no probabilístico que no requiere cálculo del tamaño de muestra. Considerando lo antes expuesto se aplicaron 60 encuestas a los turistas de la zona geográfica identificada.

### **6. Métodos utilizados en la investigación**

El tipo de investigación es descriptiva

#### **6.1 Métodos teóricos**

##### **6.1.1 Análisis – síntesis**

El análisis es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades, en sus múltiples relaciones y componentes.

La síntesis establece la unión entre las partes previamente analizadas y posibilitan descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas. Se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis

## **6.2 Métodos empíricos**

### **6.2.1 Observación científica**

Consiste en la percepción directa del objetivo de investigación y de los diferentes fenómenos asociados a este, Resulta una forma de acceder a la información directa e inmediata sobre el proceso, fenómeno u objeto que está siendo investigado.

### **6.2.2 Encuesta**

Es una técnica de recogida de información donde, por, medio de preguntas escritas organizadas por medio de un formulario, se obtiene respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades actitudes o intenciones de un grupo más o menos amplio de personas, se emplea para determinar posibles hechos o fenómenos

### **6.2.3 Entrevista**

Constituye una técnica de interrogación donde se desarrolla una conversación planificada con el sujeto entrevistado, por lo tanto, a diferencia a la encuesta que se realiza a través de cuestionario que son contestados por las personas de forma relativamente autónoma, con una intervención limitada del encuestador y casi siempre de forma escrita. La entrevista se basa en la presencia directa del investigador, que interroga personalmente.

#### **6.2.4 Método Kendall**

Consiste en unificar los criterios de un grupo de especialistas, con conocimiento del tema sometido a estudio. Se selecciona personal calificado, con experiencia en ese trabajo. Cada integrante del panel pondera según el orden de importancia que cada cual entiende a su criterio de forma ascendente o descendente las características. El número de experto debe estar entre 7 y 15. Es importante tener en cuenta que experto no quiere decir profesional, sino amplio conocedor del tema y explicarles claramente a estos los objetivos que perseguimos con el estudio o investigación y la trascendencia de su imparcialidad.

#### **Ventajas:**

- Recoge con un sentido específico los criterios de las técnicas.
- La capacidad y experiencia de los expertos hacen confiable la ponderación.
- Permite trabajar con valores numéricos.
- Los criterios son recogidos por separado para no influir en otros expertos.
- No hay iteración, se puede determinar si hay concordancia.

#### **Desventajas:**

Es un método subjetivo, depende de criterios. Puede llenarse por puro formalismo.

### **7. Procedimientos utilizados para el diseño de circuitos turísticos**

El procedimiento de la creación del circuito turísticos se basa según las líneas de (Cervantes A. , 2015) en la que afirma que la actuación del operador o diseñador turístico en la elaboración de circuitos turísticos es una combinación de información adquirida previamente tanto teórica como práctica, es decir, deben ser diseñados a partir de la observación y experiencia obtenida durante el traslado a

los diferentes puntos que conformarán el circuito turístico, pero también debe haber recopilación de datos estadísticos, costos aproximados de cada recorrido, puntos estratégicos de parada y otros elementos que señalan con gran precisión.

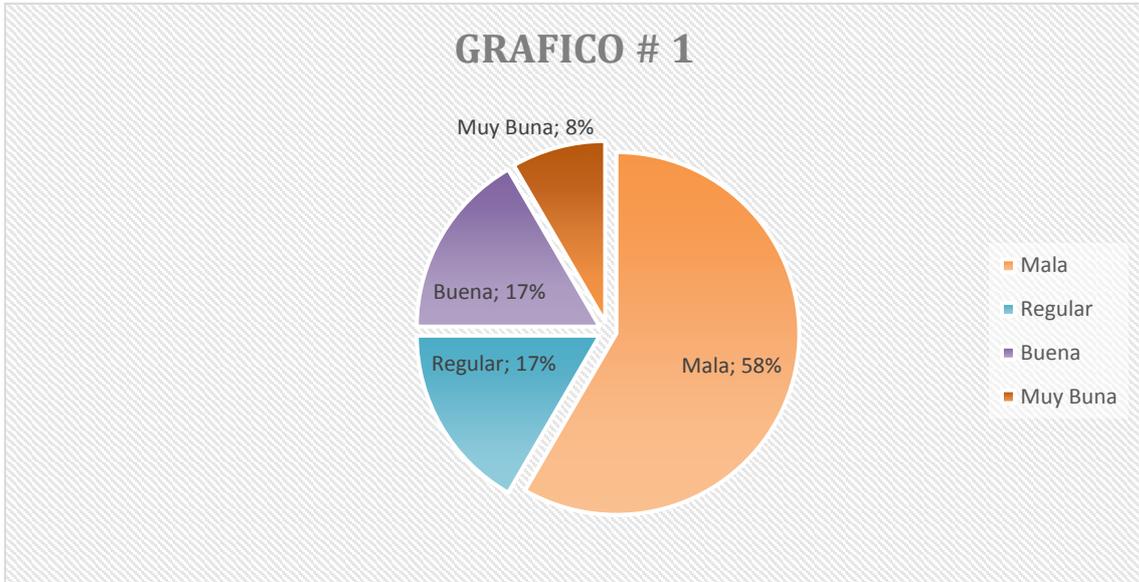
Es importante señalar que la creación del circuito turístico está acorde a la técnica expresada por el autor Cervantes A. que hace mención a lo esencial para crear el circuito. Cabe mencionar que este circuito atraviesa las ciudades de Bahía de Caráquez y San Vicente Ciudad, lo que no incluye a la parroquia de Charapoto, zonas aledañas y parroquia San Isidro, por lo que más del 80% de turistas que llega a el destino Sucre - San Vicente viene de Quito y se hace más factible realizar el circuito por esta vía. El circuito **“Las Ciudades del Sol”** expresan gastronomía, sol y playa, paisajismo.

Además, bahía desde la construcción del puente ha bajado la frecuencia de visitantes, antes del puente Los Caras los turistas llegaban a bahía y luego de recorrerla continuaban su viaje, además la gabarra atenuaba el proceso.

### **7.1 Diagnóstico del estudio de campo análisis e interpretación de la encuesta**

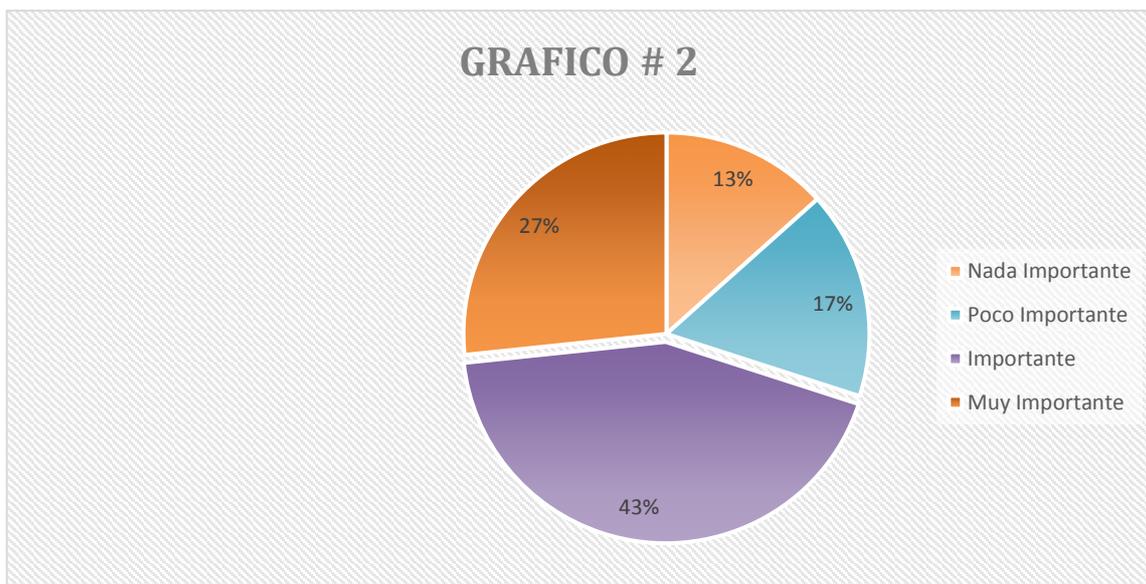
El presente análisis e interpretación que se presenta a continuación se lo realizó mediante la aplicación de una encuesta con cinco preguntas con el objetivo de recopilar información acerca de la baja afluencias de tu desde el punto de vista turístico.

**1¿Cómo considera usted la situación actual de la ocupación Hotelera en los cantones Sucre y San Vicente?**



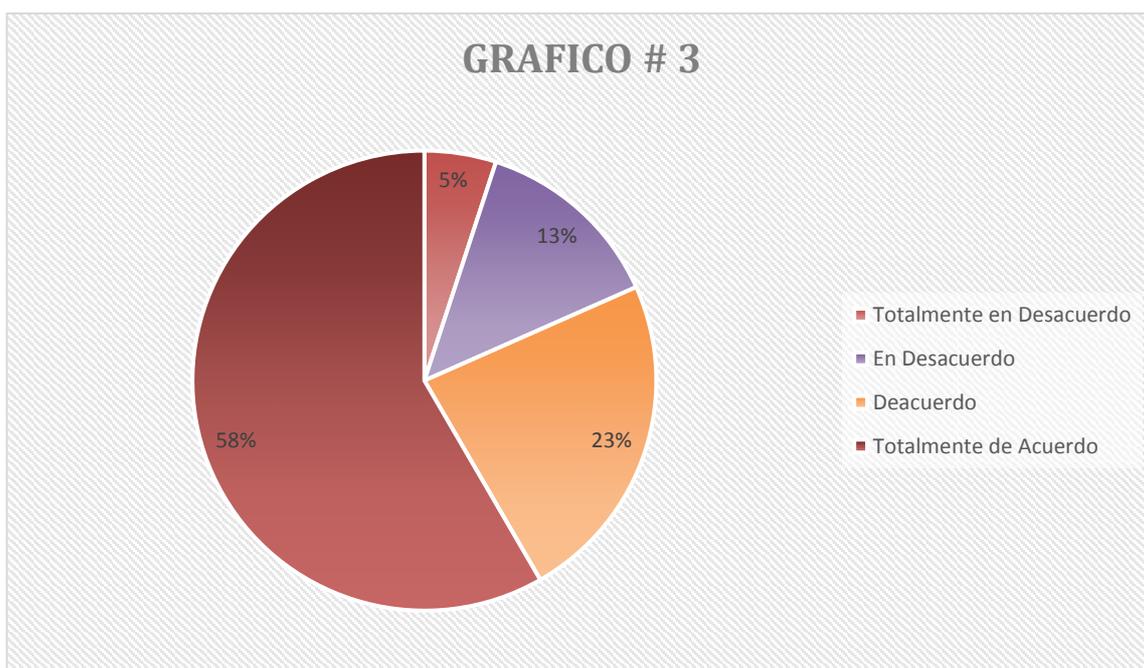
Como se puede observar en la tabla las personas de los cantones Sucre y San Vicente piensan que la situación hotelera en estos cantones es mala, y esto se denota claramente como una amenaza debido a la debilidad de finanzas en el sector hotelero, por lo que es necesario trabajar con los gerentes y administradores en la creación de nuevas estrategias que generen afluencias de turistas.

**2 ¿Qué importancia le da usted a los circuitos turísticos como aporte a la ocupación hotelera?**



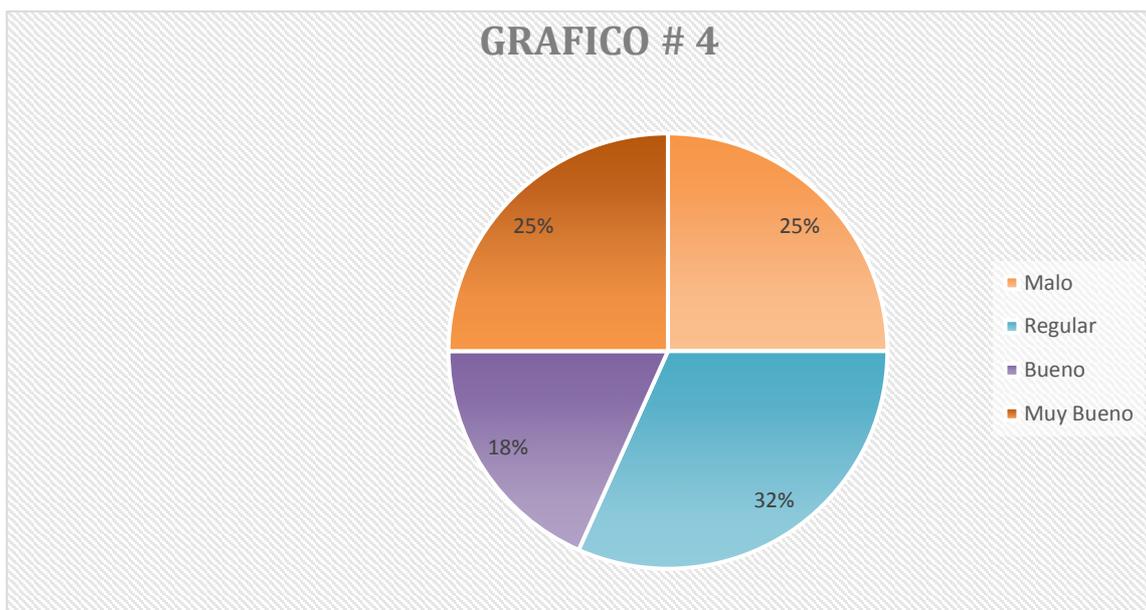
El grafico muestra de forma clara que las personas piensan que los circuitos son importantes y que sirven de aporte para la ocupación hotelera, permitiendo desplegar nuevas alternativas para la ocupación de los mismos, mientras que se obtuvo un bajo porcentaje de personas que indicaban que esta actividad es poca importante.

**3 ¿Cree usted que los hoteles deben hacer nuevas estrategias para aumentar la venta de su servicio de hospedaje?**



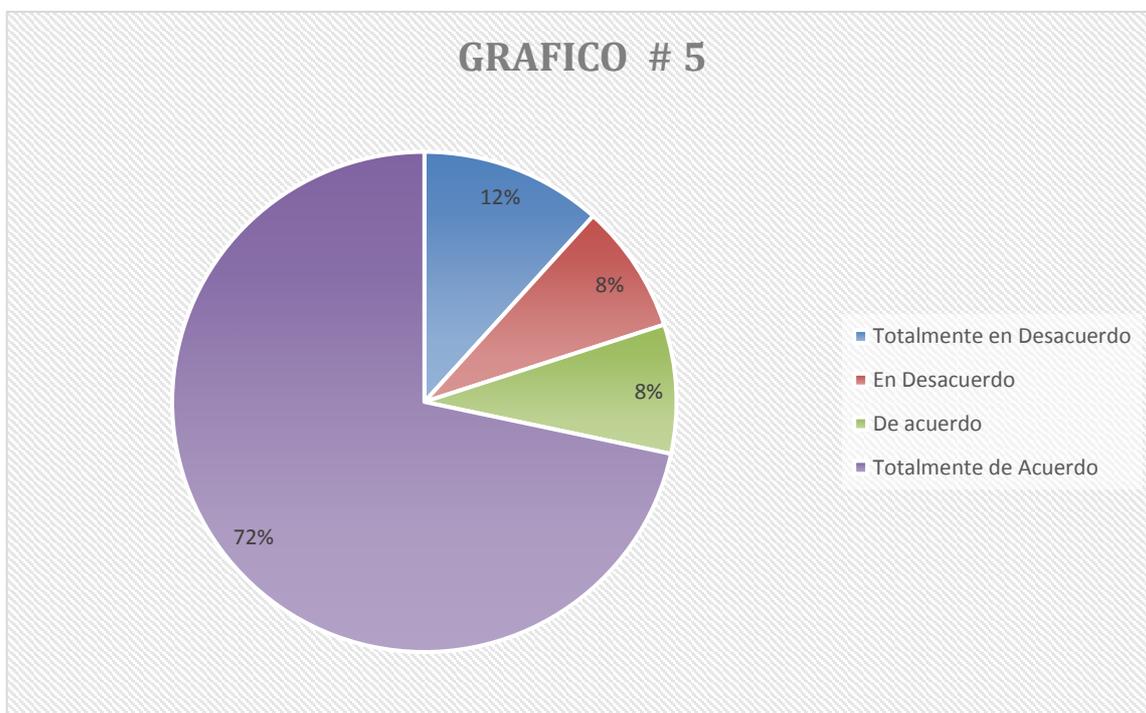
Es fundamental analizar como las personas piensas que los hoteles deben implementar nuevas estrategias que influyan de forma significativa en la calidad de servicios y la llegada de turistas a los cantones de Sucre y San Vicente ya que más del 50% de las personas están totalmente de acuerdo que estos hoteles implementen nuevas estrategias.

**4 ¿Cómo considera usted el trabajo que se ha venido realizando referente a la implementación de circuitos turísticos dentro de los cantones Sucre y San Vicente?**



En esta pregunta las personas encuestadas consideran que se ha venido realizando un trabajo regular referente a la implementación de circuitos turísticos, ya que tanto el sector público como privado debe asociarse para que todas las gestiones se realicen en benéfico al turismo de la zona, más un en temporadas altas ya que existen alrededor de 10 feriados nacionales que son muy beneficios para este sector.

**5 ¿Piensa usted que los hoteles deben ofrecer un producto o servicio turístico dentro de la localidad?**



De los resultados obtenido en la pregunta cinco, un alto porcentaje de los encuestado indican que están totalmente de acuerdo en que los hoteles promocionen tanto los productos como servicios turísticos de la localidad, permitiendo una mejor dinamización de las actividades y mejorando de esta manera el nivel socioeconómico de la población.

## **7.2 Entrevista aplicada a experto**

El Mgs. Carlos Chica Medranda en la entrevista realizada relata que el turismo en nuestro país pudiera ser más importante porque está el potencial en diferentes puntos de vista que mire a Ecuador es uno de los países que tiene más cultura tradiciones en todo el mundo, además de ser privilegiados en poseer cuatro mundos diferentes en un mismo lugar.

De la misma forma mencionó que el estado actual de los cantones Sucre y San Vicente es poco desarrollado debido a las distintas afectaciones y sucesos que han pasado dentro de la provincia como por ejemplo el evento natural del 16 de Abril del 2016, esto afecta a la actividad turística porque evidentemente los turistas no quieren venir tanto a lugares donde existe posibles riesgos. Hay lugares que si son aprovechados turísticamente, pero pues si tiene un impacto negativo y más nada que se ha dado mucha prioridad a otros a otro indicadores económicos, y estos cantones tiene muchos atractivos que no están aprovechados , no hay la visión muchas de las personas que trabajan en la dependencias turísticas no tiene ni la formación ni la experiencia ni visión ni los contactos para trabajar en el turismo e se cree que estas con unas de las afectación es para que estos cantones no sean tan importantes a nivel nacional e internacional.

También mencionó que a estos cantones no vienen visitantes de potencial alto si nos mas bien turistas de bajo perfil hay que saber diferencia eso, crear estrategias que fomenten la llega de visitantes extranjeros. Asimismo se menciona que no se necesita de tantos hoteles porque un destino turístico se va a ver que en la economía turística dice que para que un destino turístico pueda considerarse un

negocio debe tener una ocupación del 95% esto quiere decir que de cada 100 cuartos tiene que tener todos los años por lo menos ocupado por los menos 75, aquí en estos cantones la ocupación esta como en 30, y se está abriendo más hoteles entonces, entonces la más simple logia económica no tiene caso que se construyan más hoteles si no hay demanda.

El Mg. Chica también mencionó que la cultura profesional hay algunos que están adelantado, pero de la misma forma también existe un gran problema por la carencia de técnicos en hotelería y gastronomía, debido a que han formado específicamente en esta disciplina, entonces en realidad de donde viene el profesionalismo. Solamente con personas que vengan con estudios de afuera entonces la profesionalidad en estos cantones es algo que apenas se está dando, hay contadores ingenieros administradores que dan su mayor esfuerzo, pero no son propiamente profesionales en turismo formados en escuelas de turismo.

Para concluir recomienda que se siga trabajando e implementado nuevas propuestas, estableciendo al sector costa como unos de los principales destinos turísticos del país, es necesario mostrar esa creatividad ese patrimonio la tradición e innovación al mundo asociada al destino Costa, que es un destino biodiverso con un gran potencial para el ecoturismo, pero que también tiene identidades culturales que hacen falta activar turísticamente.

### 7.3 Implementación del método Kendall

Se seleccionaron a 7 expertos con más de 10 años de experiencia en la gestión turística y aplicando el método Kendall se pudieron obtener 11 falencias de los cantones Sucre y San Vicente.

- Desconocimiento de la gestión turística por parte de los funcionarios públicos y de los directivos del hotel.
- Inadecuada relación de calidad precio, se cobran altos precios por productos que no garantiza la calidad.
- La oferta en los hoteles carece de los servicios esenciales del hotel, solo se brinda alojamiento y no gastronomía ni animación.
- El mantenimiento y conservación de los atractivos es deficiente.
- No se posee atractivos turísticos de categoría 3 y 4 que pueden proporcionar el arribo de turistas nacionales e internacionales.
- Divorcio entre empresas públicas y privadas.
- No existe operadores turísticos receptores en estos cantones que sean capaces de diseñar productos turísticos.
- No existe cultura de servicios, los prestatarios no están capacitados ni los directivos en técnicas de atención al cliente.
- Las playas contaminadas que no reúnen los requisitos de seguridad.
- Poca cultura ambiental, higiénica en la comunidad lo que afecta la paisajista de estos cantones.
- No se garantiza la seguridad alimentaria

Método Kendall

$\Sigma i - T$

Eventos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	$\Sigma i$	$\triangle$	$\triangle^2$
1	1	2	1	2	3	3	2	14	28	784
2	11	10	11	9	10	11	10	71	29	841
3	10	11	10	10	11	10	11	73	31	961
4	9	9	9	11	9	9	9	65	23	529
5	2	1	2	1	2	2	1	11	31	961
6	3	3	4	3	1	1	3	18	24	576
7	4	4	3	4	4	4	4	27	15	225
8	5	5	6	5	6	5	5	37	5	25
9	6	7	5	6	5	6	6	40	2	4
10	7	6	7	8	7	8	7	50	8	64
11	8	8	8	7	8	7	8	54	12	144
<b>Total</b>								$\Sigma \Sigma i = 460$		$\Sigma = 5114$

$T = 460/11 = 42$

Fórmula para validar el estudio con los expertos, y verificar si la propuesta planteado es válido o no.

$$W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2 (k^3 - k)} \geq 0,5 \text{ es Valido}$$

$$W = \frac{12 \times 5114}{49 (1331 - 11)}$$

$$W = \frac{61.368}{49 (1320)}$$

$$W = \frac{61.368}{64.680}$$

**W = 0,94 ≥ 0,5 (El estudio de coeficiente de concordancia es Válido).**

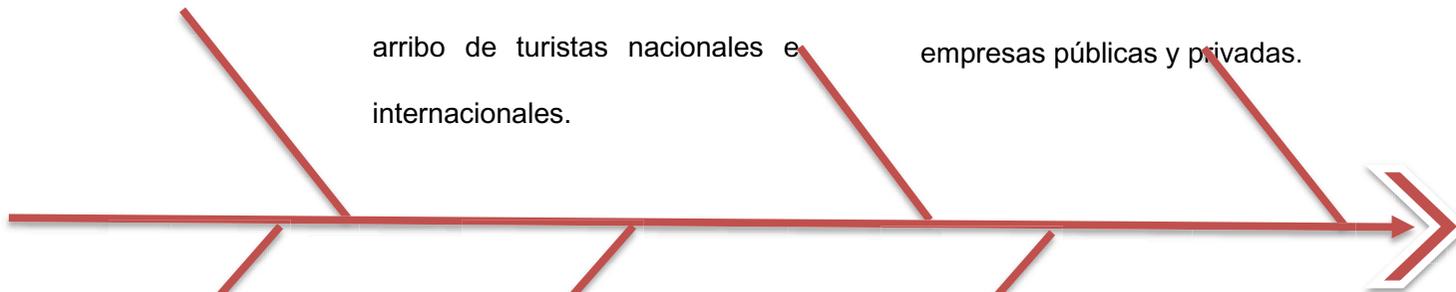
- M** = Numero de Expertos (7)
- K**= Numero de Eventos (11)
- E**= Expertos
- Δ**= Delta
- T**= factor de Comparación
- W**= Coeficiente de concordancia

**Según resultados del Método Kendall estos son los principales factores que inciden en la baja afluencia de turistas dentro de los cantones Sucre y San Vicente.**

Deficiente planificación de la gestión turística por parte de los GAD de Sucre y San Vicente.

No se posee atractivos turísticos que puedan proporcionar el arribo de turistas nacionales e internacionales.

Deficiente relación entre empresas públicas y privadas.



No existen operadores turísticos receptores en estos cantones que sean capaces de diseñar productos

No existe cultura de servicios, los prestatarios no están capacitados ni los directivos en técnicas de atención al cliente.

Alta contaminación en zonas naturales que no reúnen los requisitos de seguridad.

#### **7.4 Análisis Cruzado de la Información**

Los resultados de la encuesta muestran que la situación hotelera en los cantones Sucre y san Vicente es considerada regular, de igual manera se piensa que la ocupación hotelera es baja debido a que los hoteles no implementan nuevas estrategias para aumentar la afluencia de turistas, y que permitan la dinamización, promoción y difusión de los diferentes atractivos turísticos.

La entrevista al experto coincide con los resultados de la encuesta donde se detalla que falta planificación turística por medios de la planta hotelera, por lo que no existe una buena estrategia que permita la promoción de los mimos.

Con los resultados del método Kendal el turismo está siendo afectado por desconocimiento de gestión turísticas por parte de los funcionarios públicos y de los directivos del hotel, ya que existe un divorcio entre las empresas públicas y privadas.

Se concluye que mientras que la encuesta y entrevista hacen referencia a la falta de planificación turística y el método Kendall sobre desconocimiento de gestión, se requiere haber un trabajo en conjunto con el municipio y los prestadores de servicios, ya que el nivel de probabilidades de turismo que se ha desarrollado es un 30% estipuladamente, debido a la falta de cultura de servicio por parte de los prestatarios ya que no están capacitados los directivos en técnicas de atención al cliente, además de que no reúnen los requisitos de seguridad.

## CAPITULO III

### 8. Propuesta

Diseño de circuito turístico para incrementar la ocupación hotelera en los cantones Sucre y San Vicente.

#### 8.1 Justificación

Conforme a cómo surge la investigación se propuso diseñar un circuito turístico de interés para una zona que se ha visto afectada por eventos naturales de forma significativa, y para la cual se ha tomado mucho más tiempo en su recuperación económica y turística, siendo así doble la afectación en la industria que fue por años la abanderada del modelo económico de este cantón.

La investigación consiste en realizar un análisis detallado del fortalecimiento de la actividad turística de los últimos años en la ciudad, así como también conocer y apreciar los distintos atractivos turísticos culturales, religiosos, históricos, gastronómicos, y turísticos más significativos que alberga en los cantones de Sucre y San Vicente. Debido a la creciente curiosidad humana de conocer otras regiones, su patrimonio humano y cultural. Desarrollando de esta manera una de las experiencias turísticas más buscadas por el deseo de los turistas de tener vivencias auténticas y típicas del destino con la comunidad local, contribuyendo de esta manera a un desarrollo socioeconómico.

El circuito turístico “**Las Ciudades del Sol**” en su mayor esplendor, tendrán la oportunidad de visitar las ciudades y sus atractivos turísticos, el propósito es resaltar los atractivos turísticos dentro de estos cantones, que con el pasar del

tiempo se han venido deteriorando o tiene poca acogida tanto a nivel local, nacional e internacional. De la misma forma destacar nuevos recursos turísticos, que administrándolos de buena manera pondrán en marcha nuevos productos turísticos, aumentando el flujo de visitantes

El objeto de este trabajo es reflexionar sobre los cambios en las tendencias turísticas, realizando un análisis del lanzamiento de un nuevo producto turístico cuyo fin es conseguir un desarrollo sostenible a nivel medioambiental, turístico y social gracias a la generación de empleo y a la oferta de productos turísticos de sol y playa.

Cabe destacar que los cantones que están delimitados en la zona norte de Manabí, no son promocionados, y tampoco se brinda la información audiovisual necesaria de los atractivos turísticos asentados y que dará un aporte aquellos destinos aun no explotados, para que puedan darse a conocer por medio de estrategias permitiendo aprender un poco más sobre los diferentes atractivos e historia que posee la localidad.

## **8.2 Objetivo General**

- Diseñar un circuito turístico para el desarrollo del turismo local comunitario.

### **8.3 Objetivos Específicos**

- Estructuración del circuito turístico
- Determinación y selección de los servicios a incluir en la Ruta o Circuito
- Determinación de los costos y gastos de operación
- Valor de precios y beneficios netos de operación

### **8.4 Competencias según el tipo de Operadores Turísticos.**

Todos los servidores turísticos buscan mantener y ampliar su mercado promoviendo nuevos servicios y generando facilidades que logren satisfacer las necesidades y los deseos del cliente.

Para el sector hotelero, la competencia está determinada por la oferta competitiva conformada por el conjunto de establecimientos que presentan un servicio igual o similar a la línea de operación de negocio. En este caso la tipología es indiferente al momento de analizar la oferta, pues el criterio que prima al momento de decidir nuestra competencia directa es el grado de rivalidad, la fuerza de negociación, el poder de los proveedores y la amenaza de productos sustitutos.

Entonces es necesario definir a los hoteles de los cantones Sucre y San Vicente que desean ser parte de una campaña de promoción donde se puede incluir a todos sin excepción, dando la oportunidad que su negocio de hospedaje reciba parte de ese gran flujo de turismo y pueda mover económicamente su empresa, se deben crear las ventajas competitivas, entendiéndose como las empresas u organizaciones que proveen servicio de hospedaje de forma variada.

### 8.5 Estrategias de trabajo:

- Diagnóstico y macro localización del circuito turístico.
- Presupuesto e implementación de actividades dentro del circuito turístico
- Implementación del Método Delphi con experto
- Elaboración de un diagrama causa efecto
- Preparación de mapas e itinerario del recorrido que se llevara a cabo dentro de las localidades.

### 8.6 Geolocalización de los cantones Sucre y San Vicente.

#### Mapa N°1

Fuente: Google Earth



Dentro de estos cantones se encuentran las parroquias de Charapoto, San Jacinto, San Clemente, San Isidro, Briceño y San Andrés de Canoa. El cual no todos poseen atractivos relevantes que permitan la afluencia de turistas nacionales y extranjeros. Con excepción de Canoa ya que tiene un reconocimiento a nivel nacional e internacional, puesto que tiene mejores medios publicitarios, entre ellas operadores turísticos, agencias de viajes donde dan más publicidad a

todos los atractivos y circuitos que ellos mismo desarrollan y las actividades turísticas del sector.

El circuito turístico tendrá un recorrido dentro de estos dos cantones destacando los principales puntos o los atractivos más relevantes de la localidad, realizando una guianza por los diferentes lugares que se establecerá en partes estratégicamente plasmados para la estadía larga o de un trayecto de horas de recorrido que empieza en la ciudad de San Vicente.

Hay que tomar en cuenta la opción de plasmar este circuito durante épocas estanciales del año donde se pueden realizar diferentes actividades turísticas dependiendo de la estación climática que se encuentre, destacando así de esta manera otros recursos turísticos que no son de mucha relevancia en esta zona como senderismo, caminatas, camping, entre otras, que contribuirían tanto al desarrollo socioeconómico como a la gestión ambiental.

Según recoge el plan estratégico de Desarrollo Turístico Cantonal de Sucre y San Vicente, las primeras manifestaciones de turismo se dieron en el siglo XIX cuando Bahía de Caráquez fue considerada uno de los puertos más importantes del país y recibía visitantes de distintas partes del mundo por motivos principalmente de negocios. A mediados del siglo XIX, los primeros hoteles en ofrecer servicios en esa denominación fueron el Hotel Americano y el Hotel Vesubio. En San Jacinto, San Clemente, San Vicente, Canoa los hoteles empezaron a aparecer a inicios de

los años 70, al residencial San Clemente fue la primera que apreció con nombre comercial con fines turísticos. (Sucre, 2013)

### 8.7 Proyección del sector Hotelero versus propuesta.

**Cuadro número 5 – Proyección del sector Hotelero.**

Situación Actual	Situación deseada
<p>La situación Hotelera de los cantones Sucre y San Vicente no es la más favorable después del terremoto pasado 16 de abril, donde ha quedado afectada la infraestructura hotelera en casi un 70% según datos de la secretaria de gestión de riesgos, por lo que representa una debilidad para que los huéspedes se queden para hacer turismo en la zona</p>	<p>En el sector hotelero de estos cantones, se aplicará estrategias direccionadas a la actividad turística, con la finalidad de que el sector hotelero mejore la afluencia de visitantes en temporada bajas, y se pueda crear un puente de la reactivación económica de los cantones Sucre y San Vicente, pues para esto se requiere con el apoyo de las autoridades principales, para llevar acabo estrategias.</p>

**Fuente:** El comercio

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

## 9. Actividades de implementación dentro del circuito turístico

Se plantearon 4 objetivos para poder cumplir con la implementación del circuito turístico con la finalidad de que este proyecto sea un aporte al Turismo histórico cultural, natural, religioso etc. Evaluando las investigaciones y el cumplimiento de las actividades propuestas, se determina que el proceso de recopilación de información ayudara a proponer de forma clara un producto novedoso para incentivar el turismo en la zona norte del cantón Sucre y San Vicente.

Esta es una estrategia que permite atraer todo tipo de turistas sea nacional o extranjero, evocando lo antes mencionado que “existe un interés creciente en los circuitos turísticos”, por lo tanto el enfoque de esta idea es traer turistas de otras regiones o de otros países haciendo que visiten la localidad por el interés de las nuevas rutas turísticas, haciendo conocer detalladamente nuestra, historia, cultura, gastronomía, además de atractivos naturales y culturales que aún no han sido de cierta forma explotados o promocionados.

Dentro de las actividades de implementación del circuito turístico en los cantones Sucre y San Vicente se estipula un presupuesto de **\$2.850**, mismo que formara parte del desempeño de actividades planteadas y evaluadas para la creación del mismo, con la finalidad de dinamizar los atractivos turísticos de estos cantones.

**Cuadro número 6 – Gastos de operación.**

<b>Gastos de operación para el Circuito Turístico “Las Ciudades del Sol”</b>		
<b>Detalle</b>	<b>Referencia</b>	<b>Valor</b>
Preparación de mapa para la identificación de los diferentes atractivos	San Vicente – Sucre	200
Transporte turístico y logística	Recorrido	500
Gastos de publicidad y promoción	Materiales	200
Impresión de fotos de lugares con interés Gastronómico, Histórico Cultural etc.	Impresión de fotos	250
Impresión de material de promoción	Trípticos	300
Señalización de los diferentes atractivos, planteados en el circuito.	Señalética	400
Gastos de Marketing Turístico	Páginas Web	300
Impresión de mapas turísticos e informativos	Ubicación	200
Gastos de capacitación para el guía	Capacitación	500
<b>TOTAL</b>		<b>\$2.850</b>

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones

### 9.1 Mapa dinámico de los atractivos turísticos de los cantones Sucre San Vicente donde se planteará el circuito turístico “Las Ciudades del Sol”

Fuente: Google Earth

Elaborado: Walter Javier Oyola Falcones



## 9.2 Modelo para programa del circuito turísticos “Las Ciudades del Sol”

### Zona Norte de Manabí



### 3 Días 2 Noches



#### INCLUYE:

- **Trasporte Turístico** - Check in - Check Out
- **Alojamiento dos Noches** - En acomodación múltiples (dobles y simples) cama individual
  - 1 Noche en San Vicente
  - 1 Noche en Bahía de Caráquez
- **Alimentación solo desayuno** – tipo continental
- **Coctel de Bienvenida** - en el Hotel
- **Entrada Atractivos Turísticos** – Cerro seco, Isla Corazón, Rio Muchacho.
- **Fogata** (Noche Animada)
- **Recorrido guiado** – City Tour - City By Night

## NO INCLUYE:

- **Almuerzos – cenas**
- **Bebidas Extras**
- **Actividades adicionales** – Deportes extremos, cabalgata, ciclismo o Aventura
- **Seguros de viajes**
- **Nada no especificado en el circuito turístico**

## Itinerario del Dia Uno

<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>
<b>8:00am</b>	San Vicente	Desayuno en el Hotel
<b>9:00am</b>	San Vicente	<b>City Tour dentro de la ciudad de San Vicente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Malecón (Relato histórico de la creación del cantón)</li></ul>
<b>10:00am</b>	San Vicente	Visita Refugio Isla Corazón vida silvestre. <ul style="list-style-type: none"><li>• Paseo aborde de una canoa</li><li>• Avistamiento de flora y fauna</li></ul>
<b>12:00pm</b>	San Vicente	Almuerzo
<b>14:00pm</b>	Rio Muchacho	<b>Finca Orgánica y Ecológica</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tour combinando aventura, cultura y ecología</li></ul>
<b>18:00pm</b>	San Vicente	<b>Regreso al Hotel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vista panorámica hacia la ciudad de Bahía (caída de sol)</li></ul>
<b>19:30</b>	San Vicente	Cena
<b>20:30pm</b>	San Vicente	City By Night

## Itinerario del Dia Dos

---

<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>
<b>8:00am</b>	San Vicente	Desayuno en el Hotel
<b>9:00am</b>	San Vicente	Salida Hotel ubicado en la ciudad de Bahía de Caráquez.
<b>10:00am</b>	Bahía de Caráquez	Visita Reserva Biológica Cero Seco <ul style="list-style-type: none"><li>• Avistamiento de flora y fauna</li><li>• Caminata</li></ul>
<b>12:00pm</b>	Bahía de Caráquez	Almuerzo
<b>14:00pm</b>	Bahía de Caráquez	<b>City Tour por la ciudad de bahía relatando los acontecimientos históricos, culturales y naturales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Paseo Roberto</li><li>• Casa Americana</li><li>• Muelle Uno</li><li>• El faro</li><li>• Playa de Bahía</li></ul>
<b>17:30pm</b>	Bahía de Caráquez	<b>Regreso al Hotel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vista panorámica hacia la ciudad de Bahía (caída de sol)</li></ul>
Bahía de Caráquez	Bahía de Caráquez	Cena
<b>20:30pm</b>	Bahía de Caráquez	City By Night (Fogata)

## Itinerario del Día Tres

---

<b>Hora</b>	<b>Lugar</b>	<b>Actividad</b>
<b>8:00am</b>	Bahía de Caráquez	Desayuno en el Hotel
<b>9:00am</b>	Bahía de Caráquez	Salida a Canoa
<b>10:00am</b>	Canoa	<b>Recibimiento con cerveza artesanal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• caminata por el poblado para admirar la galería de artesanías y murales culturales post terremoto</li></ul>
<b>12:00pm</b>	Canoa	Almuerzo
<b>14:00pm</b>	Canoa	<b>Full Day de Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• recorrido en bicicleta bosque seco tropical de canoa</li><li>• Down Hill, descenso en dirección a Canoa, Recorrido aproximado 8 kilómetros.</li></ul>
<b>18:30pm</b>	Canoa	<b>Regreso al Hotel</b>
<b>19:30</b>	Bahía de Caráquez	Cena
<b>20:30pm</b>	Bahía de Caráquez	City By Night

### 9.3 Programa genérico de precios

Paquete turístico "Las Ciudades del Sol"			
Programa	DÍA		
	1	2	3
Tres días de Excursión			
Precio Neto por persona	\$80		
Número de Turistas	30		

#### Gastos de Operación

Trasporte 300x3días = \$900	Coctel de Bienvenida \$50	Entrada Atractivos \$12 Por persona
Alojamiento 18x3días = \$36	Recorrido Guiado \$50	Fogata \$40
<b>TOTAL, GASTOS</b>		<b>\$1.436</b>
<b>\$80x30 personas</b>		<b>\$2.400</b>
<b>UTILIDADES</b>		<b>\$964</b>

**Elaborado:** Walter Javier Oyola Falcones.

Cabe resaltar que dentro del circuito turístico que se ha planteado, tiempo atrás, los ciudadanos de los cantones Sucre y San Vicente, hacían el recorrido por la playa, ya que era la única forma de trasladarse desde Bahía hasta Portoviejo y Guayaquil respectivamente, cuentan que en este punto se iniciaba el juzgamiento por los militares que transportaban a los privados de la libertad de ese entonces, si pasaban de este punto llegaban con vida hasta Charapoto, por esto se llamó La Horadada queriendo decir La Hora Dada puesto que aquí pasaban con vida y muchas veces la perdían en este punto.

## **Conclusiones:**

- Se elaboró un procedimiento que facilite la creación de un circuito turístico que permita incrementar el arribo de turistas nacionales e internacionales, elevar los porcentajes de ocupación de los hoteles y contribuir al desarrollo turístico de los cantones sucre San Vicente.
- La forma elaborada del circuito turístico está en correspondencia con la revisión bibliográfica realizada.
- Se evaluó la oferta turística de los cantones Sucre y San Vicente,
- Se analizaron las dificultades que presenta el sector turístico en los cantones sucre y San Vicente.
- Se realizó una propuesta de un circuito turístico que solvete las dificultades diagnosticadas.

## **Recomendaciones**

- Los cantones Sucre y san Vicente deben trabajar en la creación de circuitos turísticos como guía para fomentar el desarrollo turístico y aumentar los porcentajes de ocupación de los hoteles, en función de los atractivos y oferta turística disponible
  
- Se recomienda seleccionar y evaluar los hoteles, atractivos y recursos turísticos que serán enlazados en los circuitos diseñados para garantizar la satisfacción de los turistas.

## **Bibliografía**

Acerenza. (2015). Administración del turismo .

AJA, F. (2016). pesquisa histórica. *HERE*. Obtenido de <http://here.abennacional.org.br/here/2a01b.pdf>

Barra, R. I. (2013). *Revista la Barra* . Obtenido de [http://www.labarra.ec/noticias/id\\_n9/El\\_sector\\_hotelero\\_en\\_Ecuador\\_oportunidades\\_de\\_crecimiento](http://www.labarra.ec/noticias/id_n9/El_sector_hotelero_en_Ecuador_oportunidades_de_crecimiento)

Barra, R. I. (Abril de 2015). *Clasificación de alojamientos turísticos* . Obtenido de <https://www.clasificacionde.org/hoteles/>

Boullón. (2010). Planificación del Espacio Turístico.

Brend, G. (2005). *Itegracion de la Industria en el turismo* . USA.

Canessa, F. Q. (24 de Julio de 2013). *ISSUU*. Obtenido de [https://issuu.com/franciscoquintanacanessa/docs/unidad\\_iv\\_circuitos\\_tur\\_\\_sticos\\_-\\_2](https://issuu.com/franciscoquintanacanessa/docs/unidad_iv_circuitos_tur__sticos_-_2)

Cervantes, A. (2015). *Entorno Turístico*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/acervantesarriola/presentacin-1-el-circuito-turstico-52776252>

Cervantes, A. (14 de Septiembre de 2015). *ENTORNO TURÍSTICO*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/circuitos-turisticos-que-son-y-como-disenarlos/>

- Cervantes, J. A. (2017). "Importancia de la excelencia en el servicio al cliente para el sector turístico". *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/excelencia-servicio-cliente.html>.  
Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/excelencia-servicio-cliente.html>
- Cesar, J. (viernes 6 de Mayo de 2014). *Servicio de Atencion al Cliente* . Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Chavez, J. (2008). *El Ecoturismo*. Mexico.
- Ciudadano, E. (2017). *El ciudadano Medio Oficila de la Revolucion Ciudadana*.  
Obtenido de <https://www.elciudadano.cl/mundo/>
- Cortez, Y. (2013). *Métodos empíricos de la Investigación Científica*.
- Figueras. (9 de Octubre de 2017). *Importancia de rutas turísticas para el desarrollo comunitario*. Obtenido de <http://www.altoparanadigital.com/otros/destacan-importancia-rutas-turisticas-desarrollo-comunitario/25812>
- Héctor, C. (2000). *Ecoturismo, Desarrollo y naturaleza sostenible*. Mexico.
- Hernández, E. C. (2010). *Turismo y Recreacion* . Mexico.
- Herrera, V. (2013). *Universidad de las Americas* . Obtenido de <https://sites.google.com/site/veronicaherrercinthis/clases/unidad-1-la-observacion>

Ibarra, C. (Octubre de 2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>

INEC. (2018). *Censo*, Instituto Nacional Estadísticas. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>

Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico*. Madrid .

León, E. P. (1 de Julio de 2017). 'Queremos que el país sea un solo circuito turístico'. (D. O. COMERCIO), Entrevistador)

Lohman G, P. A. (2012). *Entorno Turístico*. Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/los-6-elementos-del-sistema-turistico/>

Ministerio de Turismo . (Marzo de 2010). *Ecuador Inmediato*. Obtenido de El periodico Instantaneo del Ecuador : [http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news\\_user\\_view&id=72537](http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=72537)

MINTUR. (Enero de 2018). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/arribo-de-turistas-a-ecuador-crecio-en-14-en-2017/>

Olmos, H. A. (2014). Revista de Cultura . *Organizacion de estados Iberoamericanos* .

OMT. (2010). *Organizacion Mundial Del Turismo* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>

Palacios, A. (15 de Septiembre de 2012). *Universidad de las Americas* . Obtenido de file:///C:/Users/JV/Downloads/ejemplos.pdf

Rodríguez U., M. (19 de Agosto de 2013). Obtenido de Guia de Tesis: <https://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>

Sanchez, R. (2015). *Sector Hotelero*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8805/cap3.pdf>

Sandoval, c. (2012). *DEFINICION DE HOTELERIA*. Obtenido de [turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html](http://turismoholera.blogspot.com/2012/07/definicion-de-hoteleria.html)

Sucre, G. d. (2013). *Plan de Desarrollo turistico* . Obtenido de <http://www.sucre.gob.ec/turismo>

Turismo, O. M. (2010). *Organización Mundial de Turismo*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

UNESCO. (s.f.). Obtenido de 1997

Uribe, J. (2010). Experiencias exitosas de turismo en el mundo. *El Tiempo*.

Vera, J. A. (2012). *Análisis Territorial del Turismo*. Barcelona.

Zorrilla, S. (2010). Guia para la elaboracion de tesis. Mexico: Mc. Grow.

## ANEXOS I

### GRÁFICOS DE ENCUESTAS REALIZADAS

1 ¿Cómo considera usted la situación actual de la ocupación Hotelera en los cantones Sucre y San Vicente?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mala	35	58%
Regular	10	17%
Buena	10	17%
Muy Buena	5	8%
Total	60	100%

2 ¿Qué importancia le da usted a los circuitos turísticos como aporte a la ocupación hotelera?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada Importante	8	13%
Poco Importante	10	17%
Importante	26	43%
Muy Importante	16	27%
Total	60	100,00%

**3 ¿Cree usted que los hoteles deben hacer nuevas estrategias para aumentar la venta de su servicio de hospedaje?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en Desacuerdo	3	5%
En Desacuerdo	8	13%
De acuerdo	14	23%
Totalmente de Acuerdo	35	58%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**4 ¿Cómo considera usted el trabajo que se ha venido realizando referente a la implementación de circuitos turísticos dentro de los cantones Sucre y San Vicente?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	15	25%
Regular	19	32%
Bueno	11	18%
Muy Bueno	15	25%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**5 ¿Piensa usted que los hoteles deben ofrecer un producto o servicio turístico dentro de la localidad?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Totalmente en Desacuerdo	7	12%
En Desacuerdo	5	8%
De acuerdo	5	8%
Totalmente de Acuerdo	43	72%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**ANEXOS II**



**Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí**

**Extensión Bahía de Caráquez**

**Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas**

El objetivo de esta encuesta es identificar los problemas que inciden en la baja afluencias de turistas en los hoteles de los Cantones Sucre y San Vicente. Esta encuesta fue aplicada a los pobladores y turistas de los cantones Sucre y San Vicente con un total de 60 encuestas realizadas.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y marque con una "X" dentro del cuadro la opción que considere correcta.

**1 ¿Cómo considera usted la situación actual de la ocupación Hotelera en los cantones Sucre y San Vicente?**

Malo

Regular

Buena

Muy Buena

**2 ¿Qué importancia le da usted a los circuitos turísticos como aporte a la ocupación hotelera?**

Nada Importante

Poco Importante

Importante

Muy Importante

**3 ¿Cree usted que los hoteles deben hacer nuevas estrategias para aumentar la venta de su servicio de hospedaje?**

Totalmente en Desacuerdo

En Desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente de Acuerdo

**4 ¿Cómo considera usted el trabajo que se ha venido realizando referente a la implementación de circuitos turísticos dentro de los cantones Sucre y San Vicente?**

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

**5 ¿Piensa usted que los hoteles deben ofrecer un producto o servicio turístico dentro de la localidad?**

Totalmente en Desacuerdo

En Desacuerdo

Desacuerdo

Totalmente de Acuerdo



**Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí**

**Extensión Bahía de Caráquez**

**Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas**

**Entrevista aplicada a experto con la finalidad de obtener respuestas en base al turismo y la hotelería**

**1.- ¿Considera usted que nuestro país es importante como destino turístico a nivel mundial?**

**2.- ¿Qué opina usted sobre el estado de los cantones Sucre y San Vicente como destino turístico de nacionales y extranjeros?**

**3.- ¿Qué aspectos considera usted que tomen en cuenta los turistas que visitan los cantones Sucre y San Vicente?**

**4.- ¿Qué opina sobre la oferta hotelera de los cantones Sucre y San Vicente?**

**5.- ¿Cómo ve la profesionalidad y desempeño del capital humano de los hoteles de Sucre y San Vicente?**

**6.- ¿Cuáles recomendaciones brinda al sector costa para establecerse como un destino de turismo internacional?**