



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA/O EN
HOTELERÍA Y TURISMO

PROBLEMA:

INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y EL DESARROLLO
TURÍSTICO DEL CANTÓN DURÁN

AUTORA:

GINGER STEFANNY ROMÁN BANCHÓN

TUTORA:

MSC. ANA MARIA CANDELL SALDARREGA

BABAHOYO – AGOSTO/2019

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	I
Índice.....	II
Resumen	III
Summary.....	III
Palabras Claves.....	III
Introducción.....	1
Desarrollo	2
Justificacióm.....	2
Objetivo General.....	2
Sustentos Teóricos.....	3
Técnicas Aplicadas Para La Recolección De Información	10
Investigación Explorativa	10
Investigación Bibliográfica.....	10
Investigacios Descriptiva.....	11
Técnica.....	11
Ficha de Observación	161
Encuesta.....	121
Resultados Obtenidos	133
Situaciones Detectadas	13
Soluciones Planteadas.....	144
Conclusiones.....	165
Recomendaciones	167
BIBLIOGRAFÍA	18

RESUMEN

La Finalidad de este caso de investigación es describir de qué manera afecta la deficiente infraestructura hotelera al desarrollo turístico generado por el desinterés de las autoridades en la calidad de los servicios hoteleros, así como también el bajo presupuesto y el desconocimiento del perfil del consumidor, cabe recalcar que el objetivo de este caso de estudio es describir como la infraestructura hotelera contribuye al desarrollo turístico del cantón Durán. Para los cuales fueron utilizados los métodos de investigación explorativa, bibliográfica y descriptiva, donde se pudo obtener una información más profunda y clara de la problemática mediante la ejecución de encuestas y ficha de observación. Como resultado se plantea la ejecución de un sistema de feedback en los establecimientos hoteleros de la ciudad para obtener sobre la satisfacción del cliente y realizar los cambios necesarios para su pronto regreso.

PALABRAS CLAVES: Infraestructura, Desarrollo, Servicios, Consumidor, Feedback

SUMMARY

The purpose of this investigation case is to describe how the poor hotel infrastructure affects the tourism development generated by the disinterest of the authorities in the quality of hotel services, as well as the low budget and ignorance of the consumer profile, it is possible to emphasize the objective of this case study is to describe how hotel infrastructure contribute to the tourism development of the Cantón Durán.

For which the exploratory, bibliographic and descriptive research methods were used, where deeper and clearer information on the problem could be obtained through the execution of surveys and observation sheet. As a result, the implementation of a feedback system in the hotel establishments of the city is proposed to obtain customer satisfaction and make the necessary changes for their prompt return.

KEY WORDS: Infrastructure, Development, Services, Consumer, Feedback

INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en un pilar fundamental en el desarrollo de la economía del país. Las personas involucradas en las actividades turísticas como los servicios de alojamiento, alimentación, transporte y recreación resultan ser las principales beneficiarias de estos ingresos económicos derivados de la actividad turística.

En la actualidad es importante que el turismo proporcione comodidad e innovación en sus servicios y productos, mejorando cada momento para que el país se encuentre como uno de los mejores destinos turísticos y se incremente su afluencia turística.

Evidentemente en los últimos años se ha manifestado un aumento de infraestructura turística debido a las grandes corrientes migratorias que se han ido percutiendo, muchos países han apostado al Ecuador para implementar o administrar hoteles ya que este país es un destino privilegiado por su riqueza cultural y natural.

El cantón Durán es una extensión de la ciudad de Guayaquil, catalogada como una de las urbes más pobladas del país, ambas enlazadas por el puente de la Unidad Nacional con una longitud de 2186 m y 20.8 m de ancho. La ciudad se caracteriza por su clima cálido con un promedio de 25°C.

Actualmente en el cantón Durán se matizan una cadena de atractivos turísticos que ayudan en el realce de la ciudad entre los cuales podemos mencionar a la Isla Santay, Malecón Dr. Alfredo Palacios, la Iglesia del Divino Niño Jesús, el Ferrocarril del Ecuador, y el Malecón Roberto Gilbert.

Para cumplir con el siguiente caso de estudio fue necesario realizar la siguiente estructura. Primero se presenta la introducción, luego se muestra el desarrollo del documento donde se encuentra la justificación y se expresan las razones que llevaron a escoger el presente tema además de los beneficios u aportes de la investigación.

La sustentación teórica se desarrolló a través de dos variables para respaldar el trabajo de estudio, se presentan las técnicas aplicadas para la recolección de información con ayuda de una entrevista y fichas de observación, los resultados obtenidos acerca del procedimiento realizado. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones y bibliografías.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

En el presente caso de estudio se describirá de qué manera la infraestructura hotelera contribuye al desarrollo turístico del Cantón Durán. La infraestructura hotelera debe ofrecer una serie de productos y servicios de calidad e innovadores para captar un mayor número de turistas.

Durán es un cantón de la Provincia del Guayas entrelazada por Puente de la Unidad Nacional con la ciudad de Guayaquil, la urbe cuenta con una riqueza natural, cultural y gastronómica el cual le proporciona un realce turístico muy significativo a la ciudad, pero la problemática se presenta debido a las causas del desconocimiento de la población acerca de la importancia de una infraestructura hotelera de calidad por los empresarios o la comunidad es muy notorio a la hora de satisfacer las necesidades del turista. El cual perjudica al desarrollo turístico y económico del cantón Durán

Es necesario describir de qué manera la infraestructura hotelera contribuye al desarrollo turístico de la provincia del Guayas, analizando los elementos que la componen; como la calidad en los servicios, seguir las normas y reglas para armonizar el cumplimiento, y satisfacer las necesidades del turista de manera eficaz, es decir que cumpla con sus expectativas.

Los beneficiarios directos de esta investigación son la población y los empresarios (dueños de los hoteles) ya que generara afluencia de turistas. De la misma manera beneficiará al turista porque tendrá un lugar confortable y de calidad a la hora de trasladarse a otro lugar que no es el de su origen y por ende esta compra una habitación.

Este caso de estudio es factible puesto que existe un soporte en la información obtenida, también la predisposición de la comunidad para impulsar y promover el desarrollo turístico del Cantón Durán.

OBJETIVO GENERAL

Describir como la infraestructura hotelera contribuye al desarrollo turístico del Cantón Durán.

SUSTENTACIÓN TEÓRICA

INFRAESTRUCTURA HOTELERA

Una infraestructura es un sistema perfectamente estructurado de una empresa o entidad, trabajando en conjunto con sin números de componentes para que estas organizaciones puedan trabajar de una manera efectiva y logren satisfacer las necesidades y sobre todo las expectativas de los clientes. Es decir, la infraestructura es muy importante a la hora adquirir un servicio teniendo en cuenta las técnicas dentro de lo material de la empresa que establecerá si esta puede ser utilizada o no. (Uchua, 2015)

Las instalaciones turísticas se dividen en diferentes elementos cada uno de ellos muy significativos para la población ya que estos constituyen fuentes de empleo e ingresos el cual permite el desarrollo económico. Por consiguiente mejorar estilo de vida de la comunidad. (Rodríguez, 2015)

Para la investigación se abordó el tema de infraestructura turística ya que es muy importante puesto que es una de las bases principales para impulsar el desarrollo económico y turístico de un país. Por lo tanto, se debe considerar ciertos procedimientos u ordenamientos que son necesarios para que la infraestructura turística cumpla con las expectativas de calidad que esperan los turistas al adquirir un servicio o producto para satisfacer sus necesidades. (Ramírez, 2017)

El alojamiento turístico brinda servicios de hospedaje que permite que el turista se sienta cómodo y pueda tomar un descanso después de arduas actividades. La elección del lugar de descanso dependerá de las placenteras instalaciones y servicios que esta ofrezca para llamar la atención del turista, ofreciéndole al cliente el valor agregado en sus servicios. (Quesada, 2014)

Las instalaciones hoteleras en general presentan una serie de elementos, componentes, características en su estructura como por ejemplo, el diseño, los servicios, los recursos humanos y financieros que deben sujetarse la sociedad para obtener beneficios de sus actividades. Muchos establecimientos se utilizan sistemas para medir y evaluar la satisfacción del cliente o consumidor de acuerdo al servicio prestado por el hotel y al final tomar nuevas alternativas y hacer las mejoras necesarias para el efectivo funcionamiento de los establecimientos hoteleros. (Yepes, 1996)

DESARROLLO TURÍSTICO

En general podemos decir desarrollo turístico sostenible tiene tres fines trascendentales como lo social, económico y ambiental creando oportunidades a largo plazo para las futuras generaciones. Creando actividades sostenible para minimizar el impacto que tiene el turismo en las diferentes áreas locales. (Johana & Yague, 2016)

El desarrollo turístico permite innovar los servicios y productos para que el turista disfrute de su estadía y procura su pronto regreso. Para lograr el desarrollo se deben crear nuevas tendencias para llamar la atención del turista y que estos servicios sean accesibles para lograr nuevas oportunidades en el ámbito económico y social. (Chías, 2015)

Por otro lado el desarrollo turístico busca satisfacer las necesidades de los turistas, además hay que tener en cuenta que este basa en ser más competitivos debido a los diversos cambios que ha tenido el país con el único objetivo de generar ingresos económicos sin alterar o perjudicar el medio ambiente. (OMT, 2010)

Por lo que se refiere al desarrollo turístico es el deseo de todas las empresas ligadas a las actividades turísticas. La misión de los empresarios al emprender un nuevo negocio es la de alcanzar un desarrollo económico y turístico, para su efectivo desarrollo en el campo turístico se deben regir a los reglamentos y ordenanzas para su positivo cumplimiento, trabajando conjuntamente con la comunidad o aliados estratégicos. (Santana, 2009)

El desarrollo turístico crea cambios en la oferta para que en cierto modo este se desarrolle de una manera ordenada, coordinada y efectiva, teniendo como objetivo mejorar las infraestructuras, servicios y productos siempre y cuando se precautele el medio ambiente. (Swisscontact, 2015)

Lo más importante en el desarrollo turístico es mejorar la oferta, servicios y productos que brindan las empresas, para lograr una mayor afluencia de visitantes, además de respetar las normativas hacia el cuidado del medio ambiente para el goce de las futuras generaciones. (Navas, 2016)

OFERTA TURÍSTICA

La oferta turística está compuesta por elementos perfectamente coordinados y combinados puestos en el mercado para ser consumidos o adquiridos por los turistas según

sus necesidades o deseos. Todos estos elementos se encuentran en un lugar determinado para presentarle al usuario una mayor accesibilidad en su compra. (SEGITTUR, 2015)

Se entiende como el conjunto de componentes capaces de proporcionar la venta de los servicios y productos turísticos con el único objetivo de satisfacer la demanda de los visitantes, estos compradores quieren que sus servicios o productos sean de calidad para lograr su fidelidad. (Mendéz, 2018)

Teniendo en cuenta que la oferta turística se caracteriza por tener un área competitiva, existen diferentes operadores que tiene como objetivo captar la atención del turista, implementado o innovando sus productos y servicios para diferenciarse de su competencia y generar ingresos económicos para su sociedad. Hoy en día la competencia en las actividades turísticas es considerable debido a alto índice de afluencia de turistas, por lo tanto muchas son las empresas que buscan tener ciertos beneficios incorporando nuevas estrategias en el mercado. (SECTUR, 2005)

Se plantea entonces que la oferta turística está compuesta por un conjunto de recursos y servicios los cuales permiten satisfacer a los turistas con sus demandas o deseos. Todos los componentes deben seguir un orden para el adecuado manejo y funcionamiento de los productos para que el cliente goce y sobre todo se sienta cómodo con lo adquirido (Corvo, 2017)

La oferta turística consta de un proceso para que los productos o servicios lleguen y estén a disposición para el usuario. Una vez en el mercado los cliente tienen a disposición diferentes opciones por adquirir o que estas hagan ciertos intercambios que crean necesario. (Publicaciones Vértice S.L, 2008)

Por lo que se refiere a la oferta turística podemos decir que es una sucesión de unidades y componentes entrelazadas ente sí que tiene un mismo objetivo a la hora de ofrecer ciertos elementos y recursos en el mercado, la cual es ponerse a disposición del turista para que este satisfagas sus necesidades o expectativas al adquirir un determinado producto. (OMT, 1998)

DEMANDA TURÍSTICA

Dentro de la demanda turística nos encontramos con los individuos interesados en la compra de servicios y productos que obtienen para compensar sus necesidades o deseos. La elección será netamente de los consumidores en donde ellos quieran adquirir sus bienes,

debido al tema cabe recalcar que estos individuos dejan al país ingresos por los servicios prestados. (Socatelli, 2014)

Cabe considerar que está vinculada con los productos y servicios los cuales podrán ser adquiridos en determinados lugares como por ejemplo; en los mercados para que estos sean consumidos por los visitantes. Una vez que el turista viaja a ciertos lugares específicos estos en sucesión dejan ingresos económicos que ayudan en el desarrollo turístico del país. (SECTUR, 2019)

De la misma manera la demanda turística encierra el número de consumidores y su comportamiento de obtener ciertos bienes o productos. La satisfacción del turista es considerada como el objetivo de todos los establecimientos que realizan las actividades relacionada con el turismo, estos buscan mejorar la infraestructura para mejorar su estadía y que regresen al destino o negocios. (Estadística, 2016)

No solo se caracteriza por la cantidad de visitantes que llegan a un determinado lugar o destino, si no que a su vez de lo que estos adquieren al llegar a su destino para satisfacer sus necesidades como por ejemplo; productos y servicios para llevar un recuerdo de su viaje. (OMT, 2015)

Por lo que se refiere a la demanda turística podemos señalar que está relacionada con la oferta turística del mismo modo que trabajan en conjunto para mejorar e innovar los servicios y bienes para que sean del agrado del usuario y lograr que su regreso sea pronto. (Eumed, 2017)

ALOJAMIENTO TURÍSTICO

El alojamiento turístico es un elemento de la oferta turística además de ser un servicio muy demandado por los usuarios para tomar un descanso después de arduas actividades. (MINTUR, 2016)

La elección del alojamiento dependerá solo del turista y si el lugar cumple con sus expectativas a la hora de hospedarse, una vez que el turista adquiere una habitación este debe pagar por el servicio prestado. (Consumoteca, 2019)

Por otra parte el alojamiento es uno de los principales elementos que componen a un paquete turístico con todo incluido dentro de esto debe ir el costo, descripción y la categoría del mismo. (Romero, 2017)

Cabe recalcar que el objetivo principal del alojamiento turístico es brindar al turista descanso, comodidad, armonía durante estancia. Los usuarios pueden elegir entre los diferentes tipos de establecimientos por ejemplo; Hoteles, hostales, campamento y pensión. Estos trabajan en conjunto para satisfacer las necesidades y deseos de los turistas permitiendo la fidelidad del cliente, además de regirse en los reglamentos y normativas de las entidades encargadas de las actividades turísticas. Los establecimientos turísticos se dividen en distintas categorías que califican a cada uno de ellos. (Eustat, 2015)

Según la clasificación de alojamiento turístico y repertorio.- Los establecimientos de alojamiento se encasillan en:

- 1) Hotel - H
- 2) Hostal - HS
- 3) Hostería - HT
- 4) Hacienda Turística - HA
- 5) Lodge - L
- 6) Resort - RS
- 7) Refugio - RF
- 8) Campamento Turístico - CT
- 9) Casa de Huéspedes - CH

Los establecimientos turísticos se clasifican de la siguiente manera según el reglamento de alojamiento turístico:

- 1) Hotel (2 estrellas a 5 estrellas)
- 2) Hostal (1 estrella a 3 estrellas)
- 3) Hostería (3 estrellas a 5 estrellas)
- 4) Hacienda Turística (3 estrellas a 5 estrellas)
- 5) Resort (4 estrellas a 5 estrellas)
- 6) Lodge (categoría)
- 7) Refugio (Categoría única)
- 8) Campamento turístico (Categoría única)
- 9) Casa de huéspedes (Categoría única)

Los establecimientos turísticos hoteleros deben regirse a las normas y reglamentos para su correcto funcionamiento para que el negocio pueda desarrollarse de una manera eficiente y eficaz y pueda esta pueda satisfacer la creciente demanda turística.

Ya que los turistas hoy en día nos exigen servicios de calidad a la hora de adquirir un servicio, respuestas inmediatas y veraces, esperan el valor agregado adicional de los que el consumidor está adquiriendo. Las categorías de los hoteles están relacionada con la calidad y la polaridad que este ofrece al cliente.

PRODUCTO TURÍSTICO

El producto turístico se clasifica en los elementos materiales e inmateriales en donde se trabajan en conjunto con los componentes de recurso turístico, atractivos, los establecimientos, además de vincularse con las actividades referentes al turismo para satisfacer las necesidades y deseos del usuario. (MINCETUR, 2013)

De igual importancia podemos señalar que el producto turístico es el resultado de un sistema de operaciones y sistematizaciones que trabaja en conjunto con el único objetivo de satisfacer las necesidades y requerimientos que el turista requiera para sentirse satisfecho y cómodo. (FONTUR, 2019)

Cuando se habla del producto turístico se hace referencia al conjunto de bienes y prestaciones que buscan que la experiencia del turista sea única, dentro de este tema se vinculan temas de infraestructura, actividades y recursos capaces de generar una amplia gama de productos para que el consumidor pueda elegir entre los diferentes elementos tangible e intangible según sus necesidades. El producto turístico que es ofertado a los consumidores debe ser innovador y de calidad, además se debe diferenciar de su competencia. (CEUPE, 2019)

CALIDAD TURÍSTICA

Según el estudio de los temas tratados sobre la calidad turística podemos mencionar que este tema es muy relevante ya que tiene como objetivo cumplir con los deseos y exigencias de los consumidores durante la compra de bienes y servicios. El usuario debe sentirse conforme con lo obtenido. (Proca, 2017)

Por ello se hace necesario indicar que la calidad turística se caracteriza por ser un proceso de regulación cuyo objetivo es denominar el grado de valor que tiene cierta actividad o producto que se vaya adquirir. Son los estándares de calidad en un establecimiento turístico que dan como resultado el prestigio, reputación, renombre y popularidad aquellos servicios. La calidad turística se manifiesta en la excelencia de un servicio. (García, 2014)

La calidad turística es un método significativo a la hora de poner a disposición ciertos bienes y servicios que deben estar regidos en normas y reglamentos para su respectiva denominación o categorización. Para que el usuario entienda que es lo que está adquiriendo y del porqué del valor. (GDTQ, 2019)

Además de describir que la calidad turística es el conjunto de técnicas, normas y materiales las cuales se rige por un operador turístico con el objetivo de medir la calidad de los productos o servicios que se está ofreciendo al turista o consumidor para su completa satisfacción. Debemos mencionar que son los estándares que se le da a una infraestructura o un servicio prestado según su reputación. (Villasante, 2018)

TRIPADVISOR

Es un programa que podemos encontrar en la web, básicamente este sitio web trabajo para que los usuarios conozcan la realidad de hoteles y restaurantes antes de su visita evaluándolos por su calificación y los comentarios expuestos por los clientes que ya adquirieron los productos o servicios de dicho establecimientos.

Además este sitio web describe todo lo que contiene como el valor a pagar, sus habitaciones, internet en todas sus habitaciones, servicios de limpieza, baño privado, servicios a cuarto, y las medidas de seguridad que este proporciona al turista.

Este elemento fue utilizado para hacer un profundo estudio acerca de los hoteles de cantón Durán según su categoría para identificar si en verdad cumplen con las necesidades del turista o llenas sus expectativas.

El cual se pudo identificar que la realidad de estos establecimientos hoteleros no cumple con lo expuesto el sitio web, además que se observó comentarios negativos por parte del consumidor, conformismo, y desconocimiento de otros hoteles que existen en el cantón.

El desinterés de los dueños de los hoteles, la falta de financiamiento en las áreas de la infraestructura hotelera perjudica el desarrollo turístico de la ciudad ya que infraestructura hotelera es muy importante para impulsar el desarrollo turístico y consiguiente mejorar el desarrollo económico de la ciudad.

El cantón Durán puede tener un sin número de atractivos turísticos pero si no cuenta con una infraestructura hotelera adecuada a su categorización no se podrá alcanzar el desarrollo turístico de la ciudad.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

METODOLOGÍA

El presente caso de estudio tiene complejidad en los elementos cuantitativos y cualitativos. En el método cuantitativo para encontrar datos más detallados de la problemática obteniendo resultado muchos más amplios, Y cualitativo porque se estudiaran las variables dependiente e independiente para así fortalecer la información obtenida en el método cuantitativo a través del desarrollo de la investigación.

En primer lugar se realizó una profunda indagación en los reglamentos de alojamientos turísticos del MINTUR, para determinar las normas que se deben regir los establecimientos hoteleros según su categoría o modalidad en los temas referentes a infraestructura.

Además de la búsqueda del Registro Oficial Suplemento 465 publicado el 24 de Marzo de 2015 en el que se presentan los requerimientos en la infraestructura hotelera para su funcionamiento y su categorización. De igual manera se presentan los siguientes tipos de investigación y técnicas utilizadas en la indagación del tema de caso de estudio.

INVESTIGACIÓN EXPLICATIVA

El siguiente método de investigación permite darle una mayor profundidad al problema de estudio y conseguir diferente interpretación de los datos expuestos en el documento.

Dentro del estudio de caso se logra observar la incierta problemática que existe en el Cantón Durán a través de la ayuda de una elaboración de matriz de problematización y un árbol de problemas.

INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

El presente método de investigación garantizara la calidad y originalidad de los datos o fundamentos recogidos en las diferentes fuentes de información, demostrando la veracidad de la misma.

Mediante documentos, artículos científicos, textos, revistas, sitios de internet, estudios de casos e informes donde se definen aportaciones y contribuciones investigativos de otros especulaciones asentadas.

Este tipo de investigación se la utilizo para la elaboración de los sustentos teóricos hacia la veracidad de las variables.

INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

La elaboración de la investigación descriptiva permite describir la situación que se está abordando y que se intenta estudiar para obtener mayor información a la hora de describir los problemas que tiene la ciudad.

Este tipo de investigación se la utilizó para la formulación de fichas de observación y encuestas a los encargados de los hoteles y la población del cantón Durán para observar y encontrar las problemáticas, falencias y necesidades de la comunidad que perjudica su alcance tanto en el desarrollo económico como turístico. Además para tener una visión más amplia del problema.

FICHA DE OBSERVACIÓN

La ficha de observación es una técnica cualitativa para la recolección de datos. Esta técnica fue elaborada a partir de los Reglamentos de Alojamiento Turístico y del Registro Oficial Suplemento 465 publicado el 24 de Marzo de 2015.

Este permitirá conocer si los establecimientos hoteleros cumplen con el reglamento de alojamiento turístico para su categoría o funcionamiento, además del aporte de los empresarios hoteleros acerca de la importancia de una infraestructura de calidad para el desarrollo turístico de la ciudad.

ENCUESTA

La encuesta es una técnica cuantitativa, el cual tendrá como objetivo obtener información de los conocimientos de la comunidad acerca de la infraestructura hotelera y su aporte en el desarrollo turístico.

Se realizó la presente encuesta a la población del cantón Durán tomando como muestra a hombres y mujeres de la zona urbana entre los 24 a 44 años dando como número de población 90.660. Para determinar la muestra se ejecutó la siguiente fórmula de Fisher y Navarro.

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

N= 90.660

P= Probabilidad de favor (50%)

Q= Probabilidad en contra (50%)

E= Error de estimación (0.1%)

Z= 1.96

N= ¿?

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

$$N = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 190.660}{(0.1)^2 (90.660-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$N = \frac{183.109}{2.857}$$

$$N = 96$$

Dando como resultado del número de muestra 96

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

DESARROLLO DEL CASO

La infraestructura hotelera constituye uno de los componentes más significativos dentro de la industria del turismo, la ciudad puede tener una infinidad de recursos turísticos pero si la infraestructura hotelera no es de calidad no habrá un impulso en el desarrollo turístico y económico en la ciudad como lo presente el cantón Durán.

El presente caso de estudio se trabajó con diferentes técnicas de investigación para obtener una información más profunda acerca la importancia de los establecimientos hoteleros las cuales podemos mencionar; la encuesta y ficha de observación para obtener y conocer a profundidad los aportes de la infraestructura hotelera en el desarrollo turístico del cantón Durán.

La información obtenida por medio de las encuestas se las realizó físicamente y por siguiente se procedió a la elaboración de gráficos detallados con el respectivo análisis, además de la interpretación de los resultados de los sondeos.

A cada una de las preguntas se le ejecutó un análisis e interpretación para una mejor comprensión de los resultados y poder tratar las posibles soluciones en base de la información obtenida de la encuesta.

SITUACIONES DETECTADAS

Los distintos cambios en el proceso económico, tecnológico y social nos demandan a ser más competidores y buscar nuevas opciones para implementar un plan de desarrollo turístico en base de un excelente la infraestructura hotelera.

Además del desconocimiento de la población sobre la importancia que tiene la infraestructura hotelera en el desarrollo turístico del cantón duran.

En esta investigación se observó varias causas de la problemática central como el desinterés de autoridades en la calidad de los servicios hoteleros y el desconocimiento del perfil del consumidor.

Mediante las encuestas y tabulaciones realizadas a la muestra de los habitantes de 24 a

44 años del cantón Durán dio como resultado y por efecto expresaron la siguiente información:

El 56% de las personas encuestadas en la ciudad de Durán expresaron que los establecimientos de hospedaje no son de calidad, que el personal no cuenta con profesionalismo debido a la indiferencia de los dueños de los hoteles al optimizar mejoras a la infraestructura hotelera.

La deficiente infraestructura hotelera limita el desarrollo turístico de la ciudad ya que sin las adecuadas instalaciones no se lograra la satisfacción del consumidor. Podemos considerar que de igual manera la ciudadanía no tiene conocimientos sobre el perfil del consumidor.

El cantón Durán cuenta con tres hoteles en dirección al centro de Durán en los cuales podemos mencionar al hotel de tres estrellas Kemberly, de igual manera al hotel Ría de dos estrellas y por último el de una estrella el hotel Soloy.

A cada uno de estos hoteles se los profundizo con una ficha de observación para corroborar si cumplen o no con los requerimientos de funcionamiento y si están adecuados para la recibir y dar atención de turista.

Como resultado de la encuesta se debe recalcar que la ciudadanía comprende que los establecimientos hoteleros ayudan a generar empleo pero la inexistencia de proyectos de infraestructura hotelera limita a la ciudadanía.

El 52% de los habitantes opinaron que el cantón Durán no cuentan con un crecimiento turístico en la ciudad y que no permite efectuar el desarrollo económico y por ende crea malas expectativas de los visitantes y la población.

La búsqueda en el sitio web de TripAdvisor se identificó que los hoteles del cantón Durán no cumplen con los requerimientos y reglamentos para su categorización, encontrando la insatisfacción del usuario con comentarios negativos hacia los hoteles. El desinterés de los administradores de dichos hoteleros acerca de la importancia de las mejoras que se deben efectuar en un hotel y sobre la valor que se alcanza si se obtiene un cliente fiel y sobre todo feliz por los momentos inolvidables proporcionados.

SOLUCIONES PLANTEADAS

Las soluciones planteadas hacia la problemática del presente el estudio de caso son:

ORGANIZAR CAPACITACIONES A LOS DUEÑOS DE LOS HOTELES:

- Sobre la importancia de una buena calidad turística.
- El grado de ofrecer el valor agregado en sus servicios y productos.
- Exposición sobre temas del perfil del consumidor.
- La importancia de las continuas mejoras en la infraestructura hotelera.
- La importancia de buscar aliados estratégicos.

ORGANIZAR CAPACITACIONES Y TALLERES PARTICIPATIVOS A LA COMUNIDAD:

- Capacitaciones sobre la importancia de conocer el perfil del consumidor.
- Talleres participativos donde la comunidad interactúe manifestando sus necesidades y sus posibles soluciones.
- Dar información acerca de la elaboración de proyectos y emprendimientos turísticos.
- Capacitar a la comunidad de como incide la infraestructura hotelera en el desarrollo turístico de la ciudad.
- La importancia de realizar proyectos turísticos.
- Implementar Talleres de exposición donde la comunidad presente sus ideas de emprendimiento.
- Crear un sistema de feedback para medir el nivel de satisfacción de los clientes después de haber adquirido un servicio.

CONCLUSIONES

El turismo se ha convertido en un pilar fundamental en el desarrollo de la economía del país. Las personas involucradas en las actividades turísticas como los servicios de alojamiento, alimentación, transporte y recreación resultan ser las principales beneficiarias de estos ingresos económicos derivados de la actividad turística.

Evidentemente en los últimos años se ha manifestado un aumento de infraestructura turística debido a las grandes corrientes migratorias que se han ido percutiendo, muchos países han apostado al Ecuador para implementar o administrar hoteles ya que este país es un destino privilegiado por su riqueza cultural y natural.

El cantón Durán es una extensión de la ciudad de Guayaquil, catalogada como una de las urbes más pobladas del país, ambas enlazadas por el puente de la Unidad Nacional. La ciudad cuenta con tres hoteles muy significativos en donde los visitantes pueden descansar después de arduas actividades físicas o recreativas.

Los resultados de las encuestas dieron a conocer sobre la importancia de la infraestructura hotelera en el desarrollo turístico.

En esta investigación se observó varias causas de la problemática central como el desinterés de autoridades en la calidad de los servicios hoteleros y el desconocimiento del perfil del consumidor.

Mediante la encuesta realizada a los habitantes del cantón Durán dio como resultado el desconocimiento calidad de la infraestructura hotelera.

Con la investigación se identificó que la infraestructura hotelera necesita de la contribución de las autoridades, los dueños de los hoteles y el de la comunidad, desarrollándose dentro de un contexto histórico, social y económico, con sentido de pertenencia e igualdad de los recursos que ayudan al potencial turístico.

La infraestructura hotelera tiene un impacto importante en la economía del cantón Durán, ya que este fragmento tiene componentes como restaurantes, servicio de traslado, actividades de entretenimiento y otros en general.

RECOMENDACIONES

En el actual estudio de investigación y de acuerdo a los problemas establecidos se debería desarrollar algunas posibles soluciones:

Los habitantes del cantón Durán y las personas ligadas a las actividades turísticas deberían comprometerse para mejorar la infraestructura hotelera y además ser capacitados para que conozcan acerca del perfil del consumidor.

Crea un sistema de feedback en los establecimientos hoteleros que sean accesibles para que los turistas puedan evaluar, calificar y dar su opinión a la hora de haber obtenido un servicio o producto.

Realizar capacitaciones y talleres participativos acerca de la importancia de la infraestructura hotelera en el desarrollo turístico para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la comunidad y además que tenga un panorama más amplio de la situación actual.

Capacitar a los profesionales del turismo para que realicen proyectos de infraestructura hotelera para ayudar al desarrollo de la investigación y contribuyan efectivamente a las zonas estudiadas.

Los gobiernos locales deben transformar e innovar la infraestructura para que los destinos turísticos ofrezcan un mejorado y mayor atractivo hacia el visitante. Un requisito fundamental para el desarrollo del turismo es realizar una mayor formación a los pobladores, para que así la concentración tenga un mayor efecto.

Crear un sistema de feedback en los establecimientos hoteleros que sean accesibles para que los turistas puedan evaluar, calificar y dar su opinión a la hora de haber obtenido un servicio o producto.

Incentivar a las autoridades para desarrollar un plan de regulación de niveles calidad en la infraestructura hotelera.

BIBLIOGRAFÍA

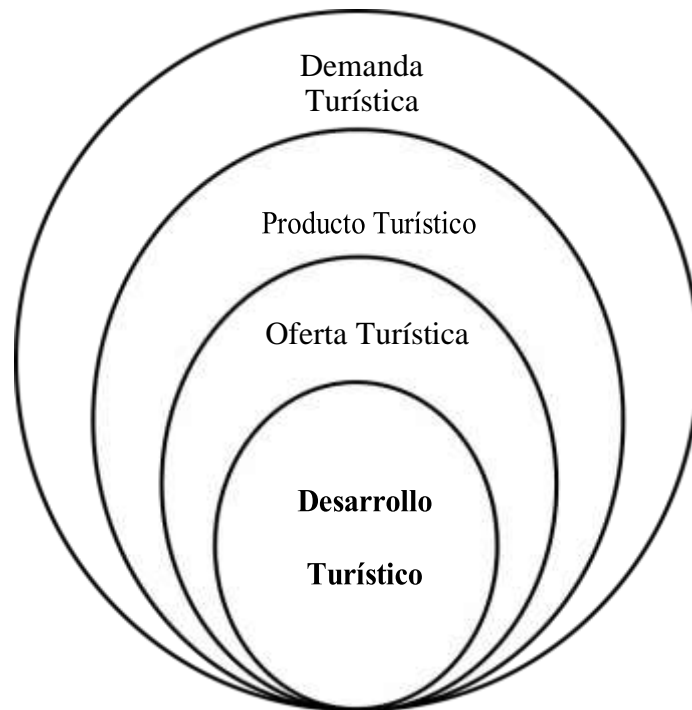
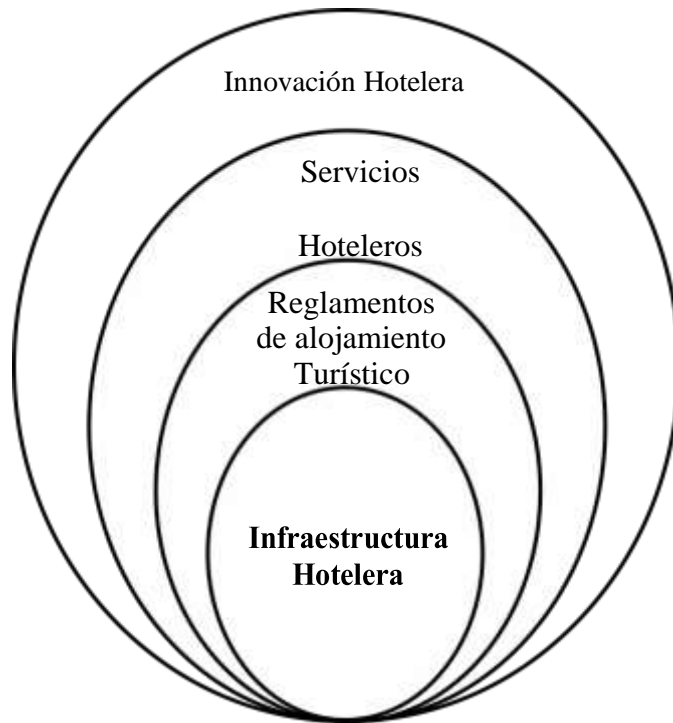
- CEUPE. (2019). Producto turístico relacionada con la demanda turística. Europa: Estudio acerca del turismo
- Chías, J. (2015). Desarrollo turístico en la ciudad de Huano sus objetivos y soluciones planteadas. Merida: Etmal.
- Consumoteca. (2019). Establecimiento de alojamiento turístico. Peru: La realidad del turismo
- Corvo, H. (2017). Lifeder.com. Obtenido de <https://www.lifeder.com/oferta-turistica/>
- Estadística, I. V. (2016). Eustat. Obtenido de http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_221/elem_3443/definicion.html
- Eumed. (2017). Obtenido de Enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/demanda-turistica.htm>
- Eustat. (2015). Instituto Vasco de Estadística. Obtenido de http://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_101/elem_4814/definicion.html
- FONTUR. (2019). Glosario básico de la terminología y definiciones del turismo. Colombia.
- García, M. (2014). Calidad en la atención del turista y el efecto de la satisfacción de sus necesidades. Quevedo: Ismaly
- GDTQ. (2019). Gestión de Destino Turístico Quito T. Obtenido de <https://www.quito-turismo.gob.ec/destacados/3-distintivo-q>
- Heredia & Lissette. (2014). Marketing Turístico. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/5178/1/e-utb-fcse-hturis-000040.pdf>
- Johana, M., & Yague, R. (2016). El desarrollo turístico sostenible. Estudios y Perspectivas en Turismo, 61.
- López, C. (2015). <http://www.dspace.uce.edu.ec>. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec:handle/25000/6540>
- Manzano, G. T. (2017). <http://dspace.utb.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec:handle/49000/1878/1/e-utb-fcjse-hturis-000003.pdf>
- Méndez Villavicencio, D. M. (2015). <http://dspace.ucuenca.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/22267>
- Mendéz, J. (18 de Diciembre de 2018). Glosarios. Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com>

- MINCETUR. (2013). Turismo como una nueva alternativa para alcanzar el desarrollo turístico del país. Perú.
- MINTUR. (2016). Reglamento de alojamiento turístico. Registro Oficial Suplemento del Ecuador: Enut
- Navas, A. (2016). “La Planta Turística De Alojamiento En Entornos Ecológicos Y Su Impacto En El Desarrollo Turístico. Ambato.
- OMT. (1998). Organización Mundial del Turismo. Evaluación del potencial turístico y tomas de alternativas. España.
- OMT. (2010). Gestión del medio ambiente para alcanzar un turismo sostenible y sustentable. España.
- OMT. (2015). Demanda Turística. Obtenido de <http://sectordeturismo.blogspot.com/2015/12/demanda-turistica.html>
- Proca. (2017). Proyectos de la Calidad Turística que ofrecen la planta hotelera. México.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). Marketing turístico, demanda turística y su relación con las actividades turísticas. España: Vértice.
- Quesada, R. (2014). La importancia de la Infraestructura Turística en sectores turísticos. Guayaquil.
- Ramírez, R. (2017). Evaluación Del Potencial En Municipios Turísticos A Través De Metodologías Participativas. México: Dinat.
- Reyes, D. T. (s.f.). Nuevas Tendencias En El Desarrollo De Destinos Turísticos.
- Rodríguez, F. (2015). La Infraestructura hotelera y el Desarrollo Turístico de la Región Huanuco. Huánuco.
- Rodríguez, F. (2015). La Infraestructura hotelera y el Desarrollo Turístico de la Región Huanuco. Huanuco: Millet.
- Romero, C. (2017). Clasificación Del Alojamiento Turístico. Obtenido de <https://www.clasificacionde.org/alojamiento-turistico/>
- Santana, M. (2009). Formas de desarrollo turístico. Bellaterra.
- SECTUR. (2005). Secretaría de Turismo. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/oferta-turistica.htm>
- SECTUR. (2018). Demanda Turística en sectores de desarrollo turístico. Secretaría de turismo, Berlín: Gerds
- SECTUR. (2019). La demanda turística y producto turístico. Secretaría de turismo, 45.

- SEGITTUR. (2015). Desarrollo en el ambito Turístico y el estudio de la demanda. España.
- Socatelli, M. (2014). Demanda turística, productos turisticos en el mercado. Intermark.
- Swisscontact. (2015). Desarrollo turistico para un crecimiento economico sostenible. Hardturmstrasse : Fundación Suiza para la Cooperación Técnica.
- Ucha, F. (2015). DefinicionABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>
- Uchua, J. (2015). Definiciones básicas que determinan el turismoc como una actividad primordial. Peru: Esmay.
- Villasante, W. (2018). Turismo. Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/calidad-turistica-2/>
- Yepes, V. (1996). Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero. Valencia: Cabanilles.

ANEXOS

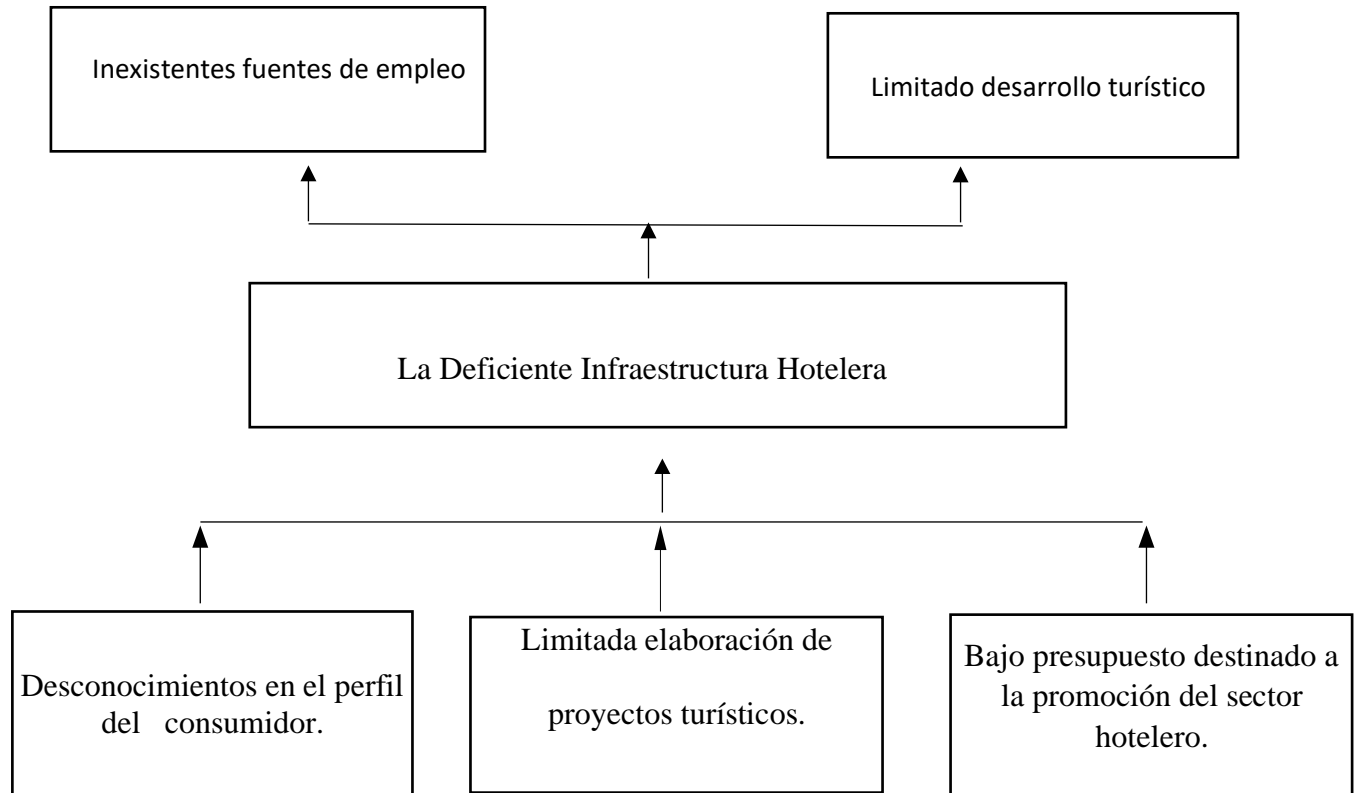
CATEGORÍA DE ANÁLISIS



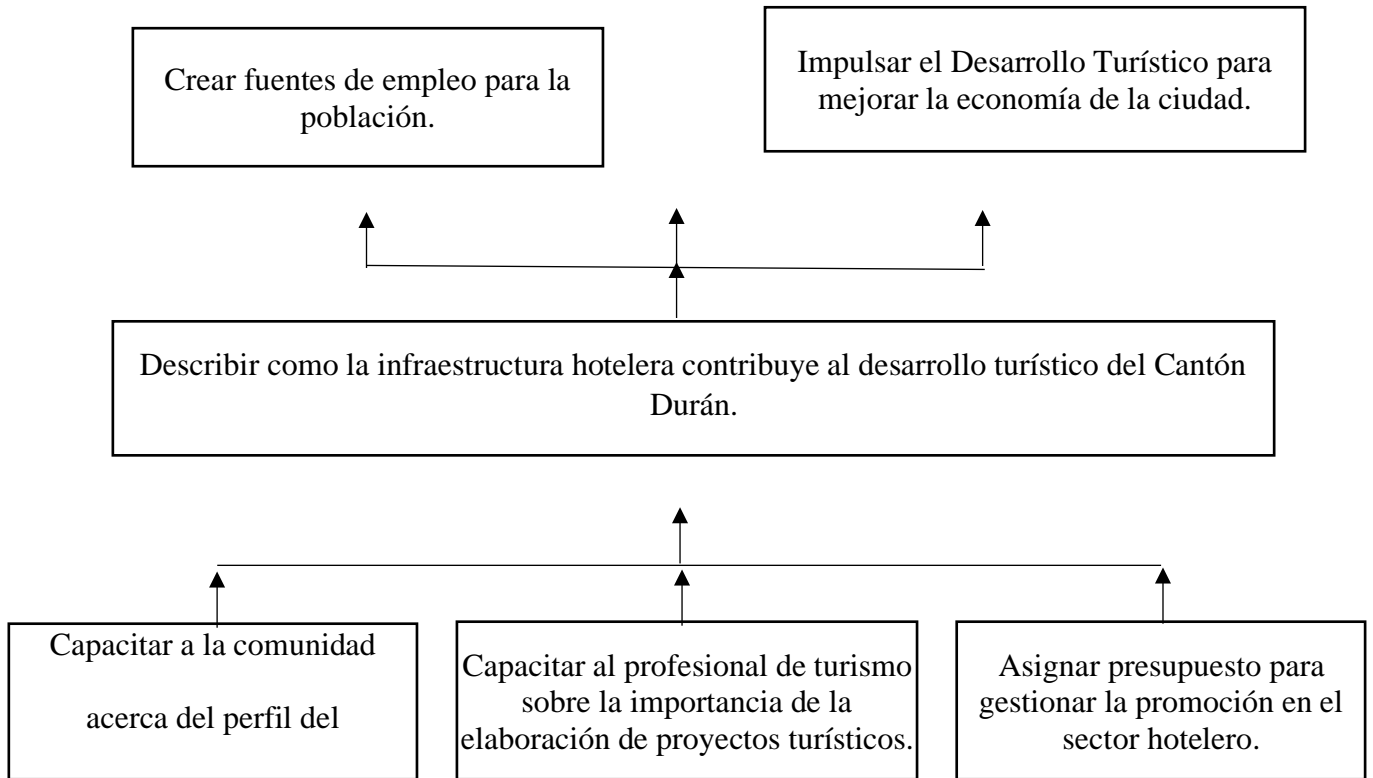
MATRIZ DE PROBLEMATIZACIÓN

Problema	Causas	Posible Soluciones	Responsables
La deficiente infraestructura hotelera y el limitado desarrollo turístico del Cantón Durán	Desinterés de las autoridades en la calidad de los servicios hoteleros.	Incentivar a las autoridades para desarrollar un plan de regulación de niveles calidad en la infraestructura hotelera.	MINTUR
	Bajo presupuesto destinado a la promoción del sector hotelero.	Asignar presupuesto para gestionar la promoción en el sector hotelero.	CAPTUR
	Limitada elaboración de proyectos turísticos.	Capacitar al profesional de turismo sobre la importancia de la elaboración de proyectos turísticos.	Universidad
	Desconocimientos en el perfil del consumidor.	Capacitar a la comunidad acerca del perfil del consumidor.	Comunidad

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ÁRBOL DE OBJETIVO



**FICHA DE OBSERVACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA INFRAESTRUCTURA
HOTELERA POR EL MINTUR**

HOTEL				
REQUERIMIENTO POR CATEGORIA				
REQUERIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GENERAL				
N°	REQUISITOS	3 ESTRELLAS	2 ESTRELLAS	1 ESTRELLA
1	Servicio de estacionamiento.			
2	Generador de emergencia.			
3	Sistema de iluminación de emergencia.			
4	Internet en todas las habitaciones.			
5	Servicio de bar dentro del establecimiento.			
6	Agua caliente en áreas comunes.			
7	Casilleros de seguridad o caja fuerte en recepción.			
8	Cerradura para puerta de acceso a la habitación.			
9	Clóset y/o armario.			
10	Escritorio y/o mesa.			
11	Silla, sillón o sofá.			
12	Televisión ubicada en mueble o soporte.			
13	Teléfono en habitación.			
14	Iluminación en las diferentes áreas.			
15	Juego de toallas por huésped.			
16	Amenities de limpieza.			
17	Servicio de lavandería.			
18	Sistema de enfriamiento o ventilación mecánica.			
19	Circuito cerrado de cámaras de seguridad.			
20	Plancha a disposición del huésped.			
21	Señalética en todo el establecimiento.			
22	Espejo sobre el lavamanos.			
23	Pozo séptico.			
24	Espejo de medio cuerpo sobre el lavamanos.			
25	Servicio de despertador desde la recepción hacia la habitación.			
26	Cuenta con formas de pago que incluya tarjeta de crédito y/o débito, voucher.			
27	Contar (al menos) con personal profesional o certificado en competencias laborales, en las áreas operativas y administrativas del establecimiento.			
28	Contar (al menos) con personal que hable al menos un idioma extranjero, en las áreas de contacto y relacionamiento directo con el huésped.			

La letra X significa cumplimiento obligatorio por categoría para cada uno de los establecimientos.

ENCUESTA

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo obtener información de los conocimientos de la comunidad acerca de la infraestructura hotelera y el desarrollo turístico.

- 1. En su opinión ¿La infraestructura que brindan los establecimientos de hospedajes en la ciudad de Durán son de calidad?**

SI

NO

- 2. ¿Considera usted que el cantón Durán cuenta con un crecimiento en el desarrollo turístico?**

SI

NO

- 3. Considera Ud. ¿Que el impulso del desarrollo turístico generaría empleo en el cantón Durán?**

SI

NO

- 4. Cómo considera Ud. ¿Qué los establecimientos hoteleros aportan en el desarrollo turístico del cantón Durán?**

- 5. En su opinión, ¿Cuál de los siguientes ítems se direccionan a la infraestructura hotelera?**

Servicio de estacionamiento

Bienestar propio

Servicio telefónico

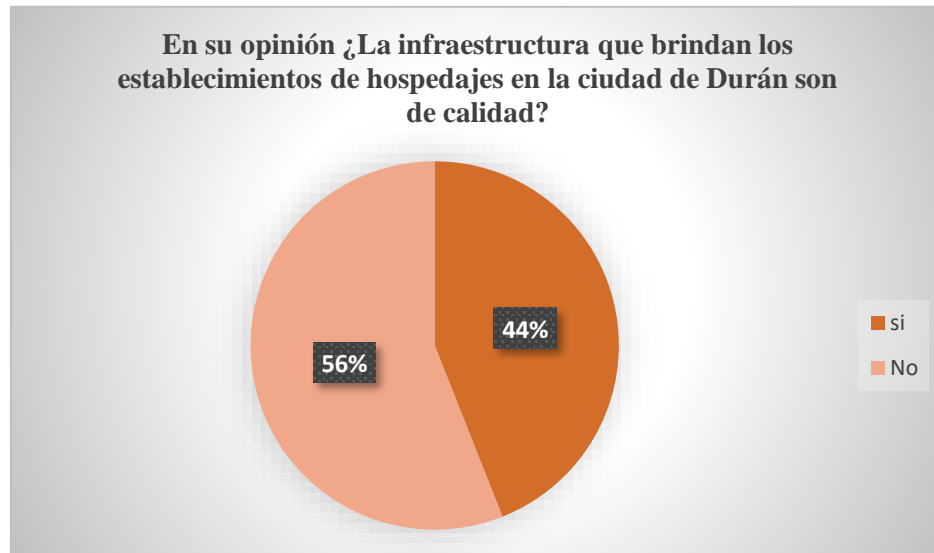
Una entrada principal para clientes

Equipos de emergencia

Generador de emergencia

“GRACIAS POR SU COLABORACIÓN”

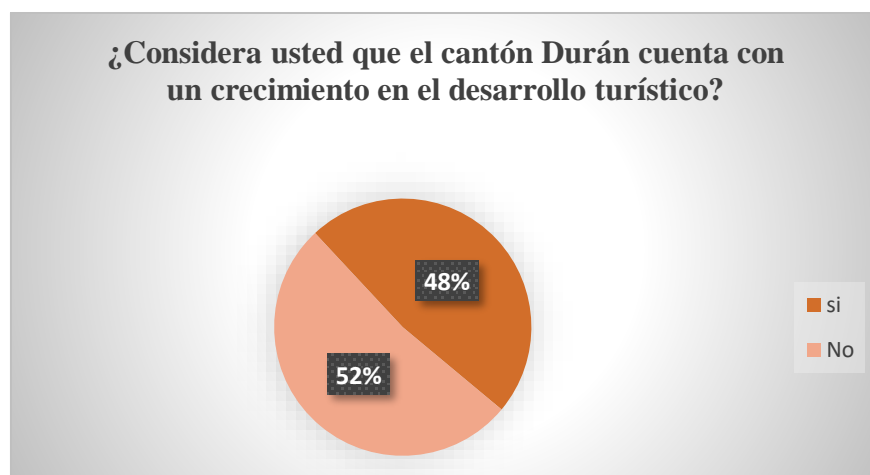
1. En su opinión ¿La infraestructura que brindan los establecimientos de hospedajes en la ciudad de Durán son de calidad?



Análisis: El 56% de los encuestados expresaron que los establecimientos de hospedaje no son de calidad y en tanto que el 44 % indicaron que si son de calidad.

Interpretación: La infraestructura debe brindar hospedajes de calidad para que el cliente se sienta muy a gusto.

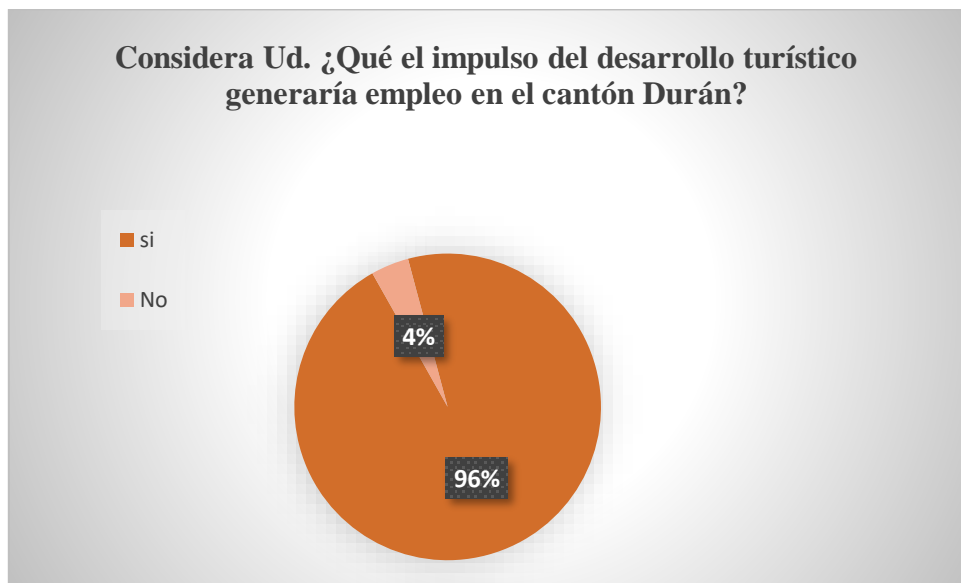
2. ¿Considera usted que el cantón Durán cuenta con un crecimiento en el desarrollo turístico?



Análisis: El 52% de los encuestados expresaron que el cantón Durán no cuenta con un crecimiento en el desarrollo turístico. Mientras que el 48% indicó que si existe un crecimiento.

Interpretación: El crecimiento del desarrollo turístico origina un cambio en la calidad de vida la población.

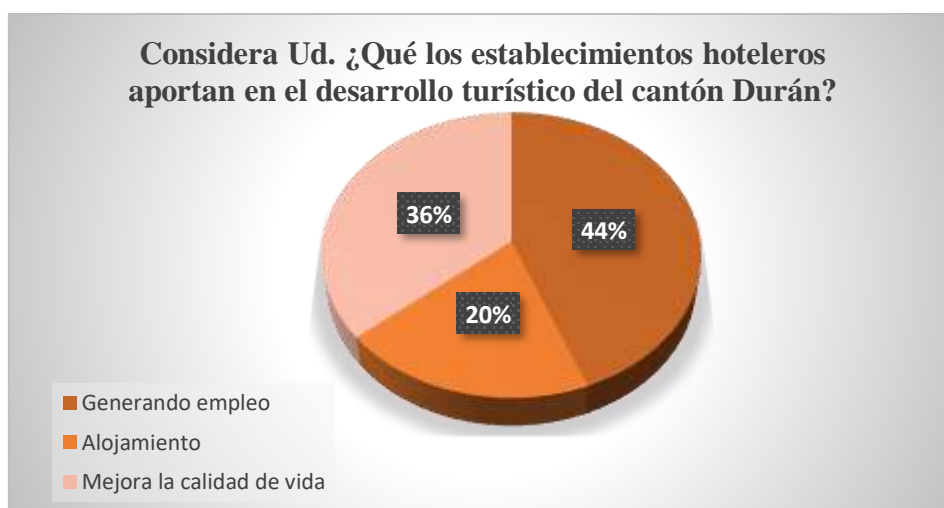
3. Considera Ud. ¿Que el impulso del desarrollo turístico generaría empleo en el cantón Durán?



Análisis: De la encuesta realizada el 96% expresaron que el impulso en el desarrollo turístico generaría empleo en el cantón Durán, por otro lado el 4% de la muestra indicó que no.

Interpretación: El 96% de población expresaron que el impulso en el desarrollo turístico permitirá generar empleo por las afluencias de visitantes.

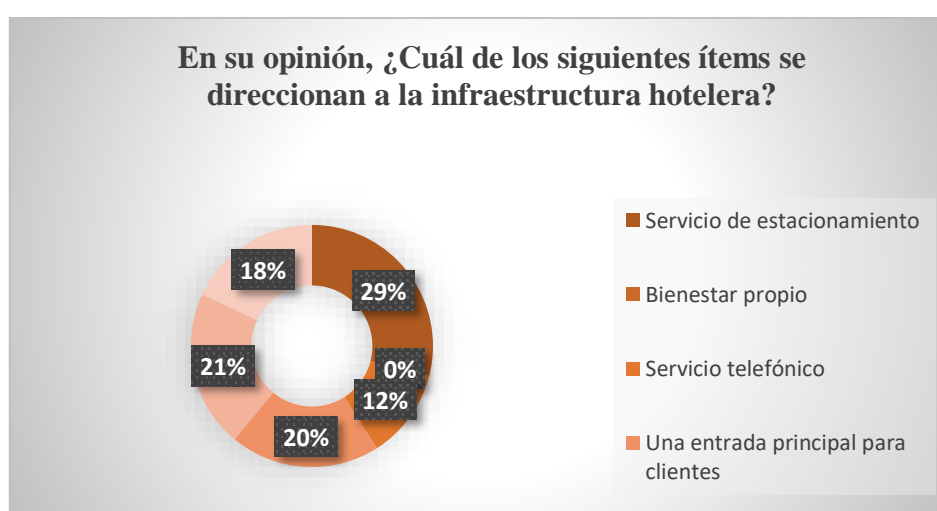
4. Cómo considera Ud. ¿Qué los establecimientos hoteleros aportan en el desarrollo turístico del cantón Durán?



Análisis: El 44% de los encuestados pronunciaron genera empleo, del mismo modo que el 36% indicaron que mejora la calidad de vida y 20% que estos aportan solo como alojamiento.

Interpretación: Dio como resultado que el 44% de los encuestados manifestaron que lo establecimientos hoteleros aportan en la generación de empleo además de mejorar la calidad de vida.

5. En su opinión, ¿Cuál de los siguientes ítems se direccionan a la infraestructura hotelera?



Análisis: El 29% de los encuestados lo que más se direcciona a una infraestructura hotelera es el servicio de estacionamiento, mientras que el 21% indican que son los equipos de emergencia, por otro lado el 20% dijo que es el servicio telefónico, y con 18% los equipos de emergencia.

Interpretación: La infraestructura hotelera se compone de ciertos elementos necesarios para su funcionamiento, según los resultados obtenidos unos de los elementos el servicio de estacionamiento.

**FOTOGRAFIAS DE LAS ENCUESTAS PLANTEADAS A LA
POBLACIÓN DEL CANTÓN DURÁN**



