



SEDE GUAYAQUIL

UNIDAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

“MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”

TEMA:

**“ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL
PLAYAS Y PROPUESTA DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO A TRAVÉS DEL
DESARROLLO DE UN PLAN INTEGRAL”**

AUTORES

JAVIER BOHÓRQUEZ ZAMBRANO

FARID MARIDUEÑA RUIZ

DIRECTOR DE TESIS:

ING. MARCELO JAVIER BASTIDAS JIMÉNEZ MBA.

ABRIL 2013

GUAYAQUIL - ECUADOR

Declaratoria de responsabilidad

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores: Bohórquez Zambrano Javier y Maridueña Ruiz Farid

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de los autores: Bohórquez Zambrano Javier y Maridueña Ruiz Farid

Guayaquil, Abril 8 del 2013

Bohórquez Zambrano Javier

CI: 0919145433

Maridueña Ruiz Farid

CI: 0913009171

Dedicatoria

A nuestras madres por ser la
inspiración para desarrollar
nuestros talentos y motivarnos
así a alcanzar nuestras
anheladas metas.

Javier Bohórquez Zambrano

Farid Maridueña Ruiz

Agradecimiento

Agradecemos a Dios por la oportunidad de culminar una nueva etapa de nuestra vida como profesionales. A nuestra familia por el apoyo incondicional en el transcurso del desarrollo del programa de maestría.

Javier Bohórquez Zambrano

Farid Maridueña Ruiz

ÍNDICE GENERAL

Portada	I
Declaratoria de responsabilidad.....	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento.....	IV
ÍNDICE GENERAL	V
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	IX
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS	XII
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XIII
Resumen.....	XIV
Abstract	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1 Enunciado del problema	3
1.2 Formulación del problema	3
1.3 Evaluación del problema.....	3
1.4 Justificación:	4
1.5 Objetivos.....	5
1.5.1 General	5
1.5.2 Específicos.....	5
1.6 Marco metodológico	5
1.6.1 Población y muestra.....	6
1.7 Hipótesis.....	7
1.7.1 Variables e indicadores.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.1 Definiciones clave.....	8
2.1.1 Tour.....	8
2.1.2 Turista	9
2.1.3 Excursionista.....	10
2.1.4 Visitante	10
2.1.5 Viajero	11
2.1.6 Turismo	11
2.2 El Sistema turístico	15
2.2.1 Superestructura.....	15
2.2.2 Demanda Turística.....	15
2.2.3 Oferta Turística.....	16
2.2.4 Espacio geográfico.....	21
2.2.5 COMUNIDAD LOCAL	22

CAPÍTULO III.....	23
3 EL TURISMO EN ECUADOR.....	23
3.1 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TURISMO EN ECUADOR	23
3.1.1 OFERTA TURÍSTICA GENERAL.....	23
3.1.2 Productos turísticos del Ecuador.....	24
3.1.2.1 Portafolio de productos turísticos.....	24
3.1.2.2 Inventario de productos específicos del Ecuador.....	25
3.1.3 Propuesta de planificación del PLANDETUR 2020.....	28
CAPÍTULO IV.....	30
4 GENERAL VILLAMIL PLAYAS.....	30
4.1 GENERALIDADES.....	30
4.2 Historia del cantón.....	31
4.2.1 Las primeras tribus.....	31
4.2.1.1 Punáes.....	31
4.2.1.2 Princesa Posorja.....	31
4.2.2 La colonia.....	32
4.2.3 La parroquia.....	32
4.2.4 La cantonización.....	32
4.3 El sistema turístico.....	33
4.3.1 Superestructura.....	33
4.3.1.1 Componente organizacional.....	33
4.3.1.2 Componente conceptual.....	34
4.3.1.2.1 Marco legal.....	34
4.3.1.2.2 Programas, planes y proyectos.....	36
4.3.2 Demanda turística.....	37
4.3.3 Oferta turística.....	37
4.3.3.1 Oferta primordial: Atractivos turísticos.....	37
4.3.3.1.1 Manifestaciones culturales.....	37
4.3.3.1.2 Atractivos naturales.....	41
4.3.3.2 Oferta básica: Alojamiento.....	48
4.3.3.3 Oferta complementaria.....	49
4.3.4 Espacio geográfico.....	51
4.3.4.1 Generalidades.....	51
4.3.4.2 Caracterización del medio físico.....	51
4.3.4.3 Infraestructura.....	53
4.3.4.3.1 Agua potable.....	53
4.3.4.3.2 Recolección de basura.....	54

4.3.4.3.3	Energía eléctrica.....	55
4.3.4.3.4	Conexión sanitaria.....	56
4.3.4.3.5	Tecnología.....	57
4.3.4.3.6	Empresas.....	58
4.3.5	Comunidad local.....	59
4.3.5.1	Generalidades.....	59
4.3.5.2	Servidores turísticos.....	63
CAPÍTULO V	65
5	INVESTIGACIÓN DE CAMPO	65
5.1	Encuesta a visitantes	65
5.1.1	Objetivos	65
5.1.2	Metodología	65
5.1.2.1	Población	65
5.1.2.2	Método de muestreo	66
5.1.2.3	Método e instrumento de medición	67
5.1.3	Resultados	67
5.1.3.1	Constitución de la muestra.....	67
5.1.3.2	ANÁLISIS POR PREGUNTA	71
5.2	Encuesta a SERVIDORES TURÍSTICOS.....	84
5.2.1	Objetivos	84
5.2.2	Metodología	84
5.2.2.1	Población	84
5.2.2.2	Método de muestreo	84
5.2.2.3	Método e instrumento de medición	85
5.2.3	Resultados	85
5.2.3.1	Constitución de la muestra.....	85
5.2.3.2	ANÁLISIS POR PREGUNTA	87
CAPÍTULO VI	91
6	PROPUESTA DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE UN PLAN INTEGRAL	91
6.1	Estructura del modelo	91
6.2	Análisis FODA	92
6.2.1	Fortalezas	93
6.2.2	Oportunidades.....	93
6.2.3	Debilidades	94
6.2.4	Amenazas	95
6.3	Situación deseada	95
6.3.1	Incrementar la actividad turística y su rentabilidad.....	96

6.3.2	Generar empleo de calidad	96
6.3.3	Mejorar el posicionamiento turístico del cantón	97
6.3.4	Generar involucramiento y trabajo conjunto gubernamental, privado y comunitario	97
6.3.5	Impulsar el emprendimiento	97
6.3.6	Diversificar la demanda.....	98
6.3.7	Mejorar la oferta turística básica y complementaria	98
6.4	Las acciones.....	98
6.4.1	Eje 1: orientación al cliente	99
6.4.1.1	Oficina de turismo	99
6.4.1.2	Campaña para estimular la demanda turística nacional	99
6.4.1.3	Capacitación a servidores turísticos.....	99
6.4.1.4	Programa de fidelización.....	100
6.4.1.5	Implementación y mejoramiento de la infraestructura turística	100
6.4.2	Eje 2: oferta turística	101
6.4.2.1	Líneas de crédito para la renovación de infraestructuras turísticas ...	101
6.4.2.2	Nuevas tecnologías.....	101
6.4.2.3	Homogeneización de la clasificación y categorización de establecimientos hoteleros.....	101
6.4.2.4	Implementación de un sistema de calidad turístico	102
6.4.3	Eje 4: alineamiento de involucrados.....	102
6.4.3.1	Mesas de trabajo para el desarrollo integral del cantón	102
6.4.3.2	Ventanilla única para empresas y emprendedores.....	103
6.4.4	Eje 5: conocimiento	103
6.4.4.1	Desarrollo de un catálogo de servicios.....	103
6.4.4.2	Universidades y conocimiento.....	104
6.4.5	Eje 6: emprendimiento turístico.....	104
6.4.5.1	Líneas de crédito para emprendedores en turismo	104
6.4.5.2	Sistema de búsqueda y acompañamiento.....	105
CAPÍTULO VII	106
7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
7.1	Conclusiones	106
7.2	Recomendaciones	108
BIBLIOGRAFÍA	109

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Población y Muestra para Investigación Realizada	7
Ilustración 2: Clasificación de los viajeros.....	11
Ilustración 3: Desarrollo del turismo mundial	17
Ilustración 4: Tipología de alojamientos.....	19
Ilustración 5: Lista de actividades características del turismo (industrias turísticas) agrupadas por categorías principales según la CIU, Rev.4.....	21
Ilustración 6: Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador	25
Ilustración 7: Estructura de los destinos turísticos regionales PLANDETUR 2020.....	28
Ilustración 8: Productos turísticos por destinos turísticos regionales.....	29
Ilustración 9: Ubicación del Cantón General Villamil.....	30
Ilustración 10: Ficha atractivo turístico: Artesanías y muebles con fibras vegetales (muyuyo)..	38
Ilustración 11: Pared hecha a base de Muyuyo.....	38
Ilustración 12: Ficha atractivo turístico: Fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores.....	39
Ilustración 13: Fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores	39
Ilustración 14: Ficha atractivo turístico: Fiestas de Cantonización.....	40
Ilustración 15: Fiestas de Cantonización.....	40
Ilustración 16: Ficha atractivo turístico: Gastronomía Típica Ostras Gratinadas	41
Ilustración 17: Ostras Gratinadas.....	41
Ilustración 18: Ficha atractivo turístico: Playa El Arenal.....	42
Ilustración 19: Playa El Arenal.....	42
Ilustración 20: Ficha atractivo turístico: Playa Paraíso	43
Ilustración 21: Playa Paraíso	43
Ilustración 22: Ficha atractivo turístico: Puerto Engabao	44
Ilustración 23: Puerto Engabao.....	44
Ilustración 24: Ficha atractivo turístico: Playa Engabao.....	45
Ilustración 25: Playa Engabao	45
Ilustración 26: Ficha atractivo turístico: Playa El Pelado.....	46
Ilustración 27: Playa El Pelado.....	46
Ilustración 28: Ficha atractivo turístico: Playa General Villamil	47
Ilustración 29: Playa General Villamil.....	47
Ilustración 30: Inventario de Establecimientos Hoteleros del Cantón Playas	48
Ilustración 31: Morfología de las Playas.....	52
Ilustración 32: Estructura del Modelo.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Inventario de Productos Específicos del Ecuador y Variedades Valoradas.....	26
Tabla 2: Estadística de Actividades Relacionadas con el Alojamiento por Código CIU.....	49
Tabla 3: Estadística de Actividades Relacionadas con la Provisión de Alimentos y Bebidas por Código CIU	49
Tabla 4: Estadística de Actividades Relacionadas con el Deporte y la Recreación por Código CIU	50
Tabla 5: Datos Climatológicos de 1963 a 1988 – Sumatorias y Promedios.....	51
Tabla 6: Servicio de Agua Potable.....	53
Tabla 7: Servicio de Recolección de Basura	54
Tabla 8: Servicio de Energía Eléctrica.....	55
Tabla 9: Servicio de Conexión Sanitaria.....	56
Tabla 10: Tenencia de computador	57
Tabla 11: Conexión a Internet	57
Tabla 12: Empresas por Sector en el Cantón Playas.....	58
Tabla 13: Empresas por Tamaño en el Cantón Playas	59
Tabla 14: Empresas por Estratos de Ingresos en el Cantón Playas.....	59
Tabla 15: Distribución de la Población por Sexo	60
Tabla 16: Distribución de la Población por Estado Civil	61
Tabla 17: Distribución de la Población por Nivel de Educación.....	62
Tabla 18: Distribución de Servidores Turísticos por Actividad	63
Tabla 19: Distribución de Servidores Turísticos por Asociación	64
Tabla 20: Sexo del Visitante.....	67
Tabla 21: Procedencia del Visitante.....	68
Tabla 22: ¿Con quién viaja?	69
Tabla 23: Número de integrantes en su grupo de viaje	70
Tabla 24: Tabla de Frecuencias – Motivación a visitar el cantón.....	71
Tabla 25: Días Promedio de Permanencia.....	72
Tabla 26: Principal Fuente de Información	73
Tabla 27: Satisfacción con el viaje	74
Tabla 28: Cantón a nivel internacional	75
Tabla 29: Calificación de criterios (Cantón)	76
Tabla 30: Calificación de criterios (playas).....	77
Tabla 31: Calificación de criterios (gente)	78
Tabla 32: Lo que más gustó de la visita	79
Tabla 33: ¿Actividades en que le gustaría participar?.....	80
Tabla 34: Conocimiento de las otras playas del cantón	81
Tabla 35: Mejoras para tener una calidad internacional.....	83
Tabla 36: Sexo del servidor turístico	86
Tabla 37: Pertenencia a alguna asociación.....	86

Tabla 38: Conformidad con las acciones de su asociación.....	87
Tabla 39: Conformidad con las acciones de la Municipalidad.....	88
Tabla 40: Mejoras para tener una calidad internacional (Servidores).....	89
Tabla 41: Mejoras para tener una calidad internacional.....	90

ÍNDICE DE GRÁFICOS ESTADÍSTICOS

Gráfico Estadístico 1: Desarrollo del Turismo Mundial	14
Gráfico Estadístico 2: Establecimientos Turísticos Registrados en el MINTUR	24
Gráfico Estadístico 3: Servicio de Agua Potable	53
Gráfico Estadístico 4: Servicio de Recolección de Basura.....	54
Gráfico Estadístico 5: Servicio de Energía Eléctrica	55
Gráfico Estadístico 6: Servicio de Conexión Sanitaria	56
Gráfico Estadístico 7: Tenencia de computador	57
Gráfico Estadístico 8: Conexión a Internet.....	58
Gráfico Estadístico 9: Distribución de la Población por Sexo.....	60
Gráfico Estadístico 10: Distribución de la Población por Estado Civil	61
Gráfico Estadístico 11: Distribución de la Población por Nivel de Educación	62
Gráfico Estadístico 12: Sexo del Visitante.....	68
Gráfico Estadístico 13: Procedencia del Visitante	68
Gráfico Estadístico 14: ¿Con quién viaja?	69
Gráfico Estadístico 15: Número de integrantes en su grupo de viaje	70
Gráfico Estadístico 16: Motivación a visitar el cantón	71
Gráfico Estadístico 17: Días Promedio de Permanencia.....	72
Gráfico Estadístico 18: Principal Fuente de Información	73
Gráfico Estadístico 19: Satisfacción con el viaje.....	74
Gráfico Estadístico 20: Cantón a nivel internacional.....	75
Gráfico Estadístico 21: Calificación de criterios (Cantón).....	76
Gráfico Estadístico 22: Calificación de criterios (playas).....	77
Gráfico Estadístico 23: Calificación de criterios (gente).....	78
Gráfico Estadístico 24: Lo que más gustó de la visita	79
Gráfico Estadístico 25: ¿Actividades en que le gustaría participar?.....	81
Gráfico Estadístico 26: Conocimiento de las otras playas del cantón.....	82
Gráfico Estadístico 27: Mejoras para tener una calidad internacional	83
Gráfico Estadístico 28: Sexo del servidor turístico.....	86
Gráfico Estadístico 29: Pertenencia a alguna asociación	86
Gráfico Estadístico 30: Conformidad con las acciones de su asociación.....	87
Gráfico Estadístico 31: Conformidad con las acciones de la Municipalidad	88
Gráfico Estadístico 32: Mejoras para tener una calidad internacional (Servidores)	89
Gráfico Estadístico 33: Mejoras para tener una calidad internacional	90

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos	113
Anexo 2: Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos	116
Anexo 3: Validación de la propuesta final de la tesis.....	119
Anexo 4: Cuestionario de encuesta a visitantes	122
Anexo 5: Cuestionario de encuesta a servidores turísticos	127



UNIDAD DE POSGRADOS SEDE GUAYAQUIL

TEMA: ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS Y PROPUESTA DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE UN PLAN INTEGRAL

Autores: Javier Bohórquez Zambrano, javierlds2@hotmail.com
Farid Maridueña Ruiz, faridmariduenaa-1970@hotmail.com
Director Tesis: Ing. Marcelo Javier Bastidas Jiménez MBA.

Maestría en Administración de Empresas

2013

Investigación en Servicio Integral

Palabras Claves: Orientación al cliente, Oferta Turística, Alineamiento de involucrados, Conocimiento y Emprendimiento Turístico.

Resumen

El Cantón General Villamil, más conocido como Playas, es parte de la provincia del Guayas y se encuentra situado al suroeste de la misma. Esta tesis tiene como objetivo General ofrecer un Plan Estratégico que brindará alternativas de mejora para fomentar el desarrollo turístico en el cantón General Villamil Playas permitiendo así la reactivación económica y la mejora de la calidad de vida de los habitantes de este importante cantón de la costa ecuatoriana. Para lograr este objetivo se ha realizado un análisis situacional del cantón, conoceremos la demanda y oferta turística así como la evaluación de la infraestructura disponible del mismo. Como propuesta se tomó el modelo el Plan Nacional e integral de Turismo del Gobierno Español, debido a que España es el líder mundial en turismo. Nuestro modelo se ha denominado "Destino Playas" el cual

comprende un análisis de la situación actual del cantón, un análisis FODA, presentación de la situación futura deseada y definición de las acciones concretas para pasar de la situación actual a la situación deseada. El modelo tiene cinco elementos básicos denominados ejes de actuación, los cuales son: La orientación al cliente, la oferta turística, el alineamiento de involucrados, el conocimiento y emprendimiento turístico.



UNIT OF POSTGRADUATE

“Study of the current situation of the canton General Villamil Playas and proposal for the reactivation of tourism through the development of an Integral Plan.”

Authors: Javier Bohórquez Zambrano, javierlds2@hotmail.com
Farid Maridueña Ruiz, faridmariduenaa-1970@hotmail.com

Tutor: Ing. Marcelo Javier Bastidas Jiménez MBA, marcelobastidas@hotmail.com

Master in Business Administration

2013

Research on Integral Service

Keywords: Customer Orientation, The Tourism Offer, The alignment of the involved, Knowledge and Tourism Undertaking.

Abstract

The Canton General Villamil, better known as Playas, is part of the Guayas province and is located in the southwest of that province. This thesis has as general objective to provide a Strategic Plan that will provide alternatives to improve and to promote the development of tourism in the canton General Villamil Playas thus allowing the economic revival and improvement of the quality of life of the inhabitants of this important canton of the Ecuadorian coast. To achieve this objective a situational analysis of the canton has been made, we will know of the tourism offer and demand as well as evaluating the infrastructure available.

As a proposal, we took the National and Integral Plan of Tourism of the Spanish

Government model, due to the fact that Spain is the world leader in tourism. Our model has been named "Playas Destination" which includes an analysis of the current situation of the canton, a SWOT analysis, presentation of the desired future situation and definition of the concrete actions to move from the present situation to the desired situation. The model has five basic elements called axles of action, which are: customer orientation, the tourism offer, the alignment of the involved, knowledge and tourism undertaking.

INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto la actividad de mayor importancia, en la mayoría de los pueblos de las zonas costeras del Ecuador, es la pesca, el turismo ha sido una actividad que ha estado presente desde antes de la colonia y aunque no era una fuente importante de ingresos, ha venido poco a poco ganando un espacio en las comunidades de la franja costera transformándose hoy en día en la segunda fuente de ingresos para algunas de esas comunidades. Lamentablemente en muchos de los casos el turismo que reciben es mayoritariamente nacional y sujeto a importantes estacionalidades.

Malas administraciones municipales y el olvido gubernamental han hecho que muchas de las poblaciones costeras se mantengan en el olvido y sus atractivos turísticos sean poco conocidos para los nacionales y ni hablar del turista extranjero, así mismo, dichas administraciones no se preocupan de hacer una promoción turística adecuada que permita un posicionamiento de los atractivos turísticos al menos en el ámbito nacional

La falta de conocimiento de propios y extraños de la variedad de balnearios del Ecuador, hace que playas como Salinas, Atacames, Manta, Montañita, Ayangue, entre otros sufran congestiones durante cada feriado, lo cual causa impactos ambientales profundos, aunque sean muy redituables para las comunidades locales. Pero Ecuador cuenta con una diversidad de playas de una belleza natural y cultural impresionante, es así que en el cantón General Villamil, parte de la provincia del Guayas, existe más de una decena de playas de distintas características y apropiadas para distintas actividades, todas ellas dotadas de una belleza natural digna de exportación, pero así mismo muchas de ellas prácticamente desconocidas.

General Villamil Playas, cuenta con una oferta de atractivos turísticos naturales y

culturales muy singular, en sus catorce kilómetros de playas se puede disfrutar de uno de los mejores climas del mundo y entrar en contacto con una excelente gastronomía, vasta naturaleza, aventura e historia, así mismo se puede vivir una riqueza folklórica ha sobrevivido el paso de los años

El objetivo principal de este trabajo es marcar la pauta para poder desarrollar el “destino Playas”, primero a nivel nacional y luego a nivel internacional, ya que el cantón General Villamil a pesar de tener sinnúmero de recursos naturales y culturales, también presenta muchas falencias en infraestructura, atención al turista, capacitación, etc.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Enunciado del problema

El cantón General Villamil cuenta con un sinnúmero de atractivos naturales y culturas propios de los grandes balnearios internacionales, pero presenta muchas falencias que hacen que tenga la consideración del turista como opción vacacional primaria. La falta de promoción hace que todo el atractivo permanezca escondido y solo al alcance de algunos que han tenido la suerte de disfrutarlos

Si bien es cierto la Playa de General Villamil es muy visitado por el turista Guayaquileño, existen otras opciones dentro del mismo cantón con una belleza incluso superior, aunque con la misma riqueza climática y cultural.

1.2 Formulación del problema

¿Qué alternativas de mejora debería tener un plan de desarrollo turístico integral para el cantón General Villamil Playas?

1.3 Evaluación del problema

Delimitación: El problema se encuentra delimitado dado que se realizará el estudio del sector turístico del cantón General Villamil Playas y de las personas que acuden a dicho balneario n calidad de turistas

Claro: La investigación y los objetivos de la misma son claros

Relevante: La investigación es relevante debido un mejoramiento del sector turístico, conllevará un mejoramiento de la zona, así como de los indicadores sociales y económicos de la misma.

Original: No existe un estudio similar realizado en el medio

Factible: La investigación incluso a un mayor nivel del planteado es factible y la implementación de los resultados, desde ya se la considera factible.

Evidente: Es evidente que el cantón tiene un potencial turístico que no ha podido ser explotado de una manera adecuada

1.4 Justificación:

La ubicación geográfica del Ecuador ofrece oportunidades valiosas para promocionar el turismo en especial el de las playas de la Provincia del Guayas. A través de esta investigación se busca explorar las condiciones actuales del mercado turístico para de esta manera ofrecer un Plan Estratégico como propuesta de mejora para el sector de hotelería y turismo que satisfaga las necesidades de los turistas nacionales y extranjeros.

Por lo que mediante el desarrollo y aplicación de un Plan Estratégico como propuesta de mejora para el sector de hotelería y hostería se busca aportar al desarrollo turístico del cantón General Villamil Playas, fomentando de esta manera la visita de turistas tanto nacionales y extranjeros.

La implementación de programas de Promoción turística del Cantón Villamil Playas permitirá el desarrollo turístico de este importante cantón de la Provincia del Guayas. Cabe indicar que el clima tropical, la diversidad de paisajes y su excelente ubicación Geográfica, hacen de las playas del Ecuador un país con características únicas de

incalculable belleza.

Los balnearios de la costa ecuatoriana, que año tras año tienen una afluencia de turistas que aumenta significativamente, presentan una excelente oportunidad de negocio por lo que se ha considerado al balneario de General Villamil Playas como una alternativa para promover el desarrollo turístico. A través de la presente investigación se conocerá los factores que inciden al mejoramiento del sector turístico de este Cantón.

1.5 Objetivos

1.5.1 General

Desarrollo de un Plan Estratégico que fomente el desarrollo turístico en el cantón General Villamil Playas.

1.5.2 Específicos

- Realizar un análisis situacional del Cantón General Villamil Playas
- Conocer los recursos turísticos que ofrece el cantón.
- Evaluación de la infraestructura disponible.
- Conocer la gestión realizada por las entidades gubernamentales para promover el desarrollo turístico del cantón.
- Impacto actual de la actividad turística en la economía del cantón.
- Conocer el perfil de los turistas.
- Proporcionar propuestas de mejoras para el desarrollo turístico del cantón

1.6 Marco metodológico

En el presente proyecto se utilizarán diferentes estudios, a continuación se hace un detalle de cada uno de ellos:

- **Análisis de datos secundarios**

Tipo de Investigación: cuantitativa (gabinete y campo)

Método: búsqueda en Internet y registros oficiales

Instrumento: guía de búsqueda

Justificación: para obtener datos sobre atractivos turísticos, oferta turística, infraestructura, indicadores socio-económicos.

- **Encuestas a servidores turísticos**

Tipo de Investigación: cuantitativa/de campo

Método: encuesta

Instrumento: cuestionario estructurado

Justificación: Para analizar las falencias desde su punto de vista y la manera como desearían involucrarse en un proyecto de desarrollo turístico integral

- **Entrevistas a turistas**

Tipo de Investigación: cuantitativa/de campo

Método: encuesta

Instrumento: cuestionario estructurado

Justificación: Para analizar sus percepciones sobre la oferta turística actual del cantón

1.6.1 Población y muestra

A continuación se presenta un cuadro donde se muestra para cada estudio, la población considerada y detalles del sistema de muestreo a ser aplicado.

Ilustración 1: Población y Muestra para Investigación Realizada

Estudio	Población	Muestra
Análisis de datos secundarios	No hay población, se toman datos de diferentes instituciones	
Encuestas a servidores turísticos	Actuales servidores turísticos del cantón	Muestra aleatoria simple (representativa)
Entrevistas a turistas	Turistas nacionales y de ser posible extranjeros	Muestra aleatoria simple (representativa)

Fuente: Los autores

1.7 Hipótesis

El análisis situacional del sector turístico en General Villamil Playas permitirá ofrecer alternativas de mejoras para el sector de hotelería y hostería

1.7.1 Variables e indicadores

Los productos o variables dependientes del presente trabajo son:

- Plan estratégico turístico

Las entradas o variables independientes serían:

- Indicadores de población y vivienda
- Indicadores sobre el negocio turístico
- Atractivo turístico actual
- Percepción actual del turista
- Indicadores de opinión y percepción del servidor turístico

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Definiciones clave

Una de las versiones sobre el origen etimológico de la palabra tour, raíz común de las palabras turismo y turista, es aquella de investigadores como Arthur Haulot, quien manifestaba que la palabra hebrea “tur” era utilizada para designar con ella un viaje de vanguardia o de exploración. (De La Torre, 1994). Así en el libro Número de la Biblia se puede encontrar un ejemplo como el siguiente “Yavé dijo a Moisés: envía algunos hombres a explorar la tierra de Canaán, tierra que voy a dar a los hijos de Israel...” (Editorial Grijalbo Ltda., 2001)

2.1.1 Tour

La palabra tour es de origen francés, que a su vez lo tomó del vocablo latino tornare, que significa volver al lugar de donde se partió, Su utilización se remonta, posiblemente al siglo XVII, cuando con ella se denominaba a los viajes realizados a los principales centros culturales europeos; y según la duración y la cantidad de destinos visitados, dichos viajes adoptaban la denominación de “Le Grand Tour” o “Le Petit Tour”, esto es, el gran tour o el pequeño tour.

El término se extiende a Gran Bretaña en el siglo XVIII, para expresar los viajes que realizaban los hijos de nobles por el continente europeo, con fines educativos, dichos viajes podían extenderse hasta por períodos de 3 años. Los jóvenes que participaban de estos viajes comenzaron a ser llamados turistas.

El concepto se extendió en toda Europa y en todo caso se concluye que en sus inicios representó los viajes realizados por hijos de nobles para completar su formación educativa, pero que para el siglo XIX se utilizaba para representar a los viajes en general. (Quesada, 2007)

2.1.2 Turista

A aquellos que participaban en los llamados tours, se les comenzó llamar “tourists” en Inglaterra, y de este modo, dicha palabra se incorporó al idioma inglés en 1800, desplazando a su antecesora “tourer”. Es así como en el diccionario inglés Oxford aparece la definición de turista: “alguien, que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares, por sus objetos de interés, paisaje, etc.” (De La Torre O. , 1992)

Existen algunas definiciones de turista, por ejemplo, la Organización Mundial del Turismo en sitio web publica “un visitante se clasifica como turista, si su viaje incluye una pernoctación” (Organización Mundial del Turismo, 2011). Aunque la anterior definición proviene de un organismo especializado de las Naciones Unidas, se prefiere aquel propuesto en el documento denominado “Convención sobre facilidades aduaneras para el turismo”, el cual en su artículo 1 expresa: “el término turista designa a toda persona, sin distinción de raza, sexo, lengua o religión, que entre en el territorio de un Estado Contratante, distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas cuando menos y no más de seis meses, en cualquier período de doce meses, con fines de turismo, recreo, deporte, salud, asuntos familiares, estudios, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración” (Organización de Naciones Unidas, 2012).

La misma Organización Mundial del Turismo clasifica a los turistas en según el propósito de su viaje. Así los turistas pudrían encajar en cualquiera de las siguientes categorías:

- Ocio y recreación
- Visita a amigos y parientes
- Negocios y profesionales
- Tratamientos de salud
- Religión / peregrinaciones
- Otros motivos (Naciones Unidas, 2010)

Es menester indicar que sin importar la definición de turista, no se consideran como tales, aquellos que viajan a otro territorio diferente al de su residencia habitual, a ejercer un empleo, profesión o a fijar una residencia permanente, ni aquellos en los cuales el carácter de la visita no corresponda a motivaciones turísticas (Quesada, 2007).

2.1.3 Excursionista

La Organización Mundial del Turismo en sitio web publica “un visitante se clasifica como turista, si su viaje incluye una pernoctación, o como excursionista en caso contrario” (Organización Mundial del Turismo, 2011). Lo anterior quiere decir que un excursionista es aquella persona que realiza un viaje y permanece en dicho destino menos de 24 horas.

2.1.4 Visitante

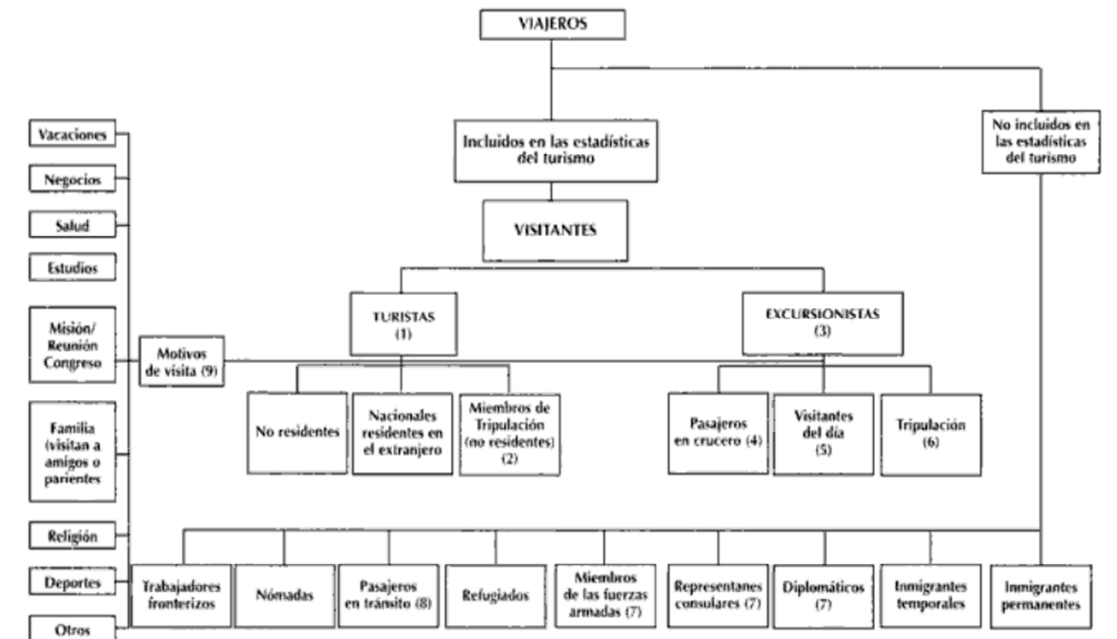
El término visitante engloba tanto a los turistas, como a los excursionistas, lo cual quiere decir que la suma de ambos grupos dará la cantidad de visitantes de un destino en particular y serán incluidos en las estadísticas del turismo.

Más específicamente la OMT se refiere al concepto de visitante en los siguientes términos “Un visitante es una persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal (ocio, negocios u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado” (Organización Mundial del Turismo, 2011).

2.1.5 Viajero

El término viajero es tal vez el concepto más amplio y agrupa a toda persona que se desplaza entre dos lugares geográficos distintos, por cualquier motivo y duración. (Naciones Unidas, 2010). Debe quedar claro que en el concepto de viajero están contemplados a los visitantes que son parte de las estadísticas del turismo, pero también se consideran aquellos que no son parte de dichas estadísticas, esto es, refugiados, diplomáticos, pasajeros en tránsito, inmigrantes, entre otros.

Ilustración 2: Clasificación de los viajeros



Fuente: Organización Mundial del Turismo

2.1.6 Turismo

Al ser este un concepto básico y fundamental en el desarrollo de la presente tesis, se le dedicará un tiempo para revisar los diferentes maneras como individuos y

organizaciones lo han definido, así como la manera en que el concepto ha evolucionado en la práctica.

Gruyer en 1905 manifestó "El turismo en el sentido moderno de la palabra es un fenómeno de los tiempos actuales basado en la necesidad de recuperación y de cambio de ambiente, en el conocimiento y apreciación de la belleza escénica, romántica, en el goce y el contacto con la naturaleza y es sobretodo el producto de la creciente fusión de las naciones y de la sociedad humana, consecuencia del desenvolvimiento del comercio, la industria, los mercados y el perfeccionamiento del transporte"

En 1911 el Austriaco Schullern Zu Schattenhofen, se refiere al turismo de la siguiente manera "... comprende todos los procesos, especialmente los económicos, que se manifiestan en la afluencia, permanencia y regreso del turista hacia, en y fuera de un determinado municipio, país o estado" (Fernández, 1967).

Schwink en 1929, manifiesta que el turismo representa el "Movimiento de personas que abandonan temporalmente el lugar de su residencia permanente por cualquier motivo relacionado con el espíritu, su cuerpo o su profesión" (Lozano, 2006)

En 1935 Robert Glucksmann, director y fundador del Instituto Superior de la Escuela Superior de Comercio de Berlín, propone el siguiente concepto: "Turismo es la suma de las relaciones existentes entre personas que se encuentran pasajeraamente en un lugar de estancia y los naturales de ese lugar" (Muñoz, 2003)

Para 1942, los profesores suizos Hunzinker y Krapf, cuyos trabajos fueron la base del análisis económico del turismo, manifestaron "Turismo es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa" (Jayapalan, 2001)

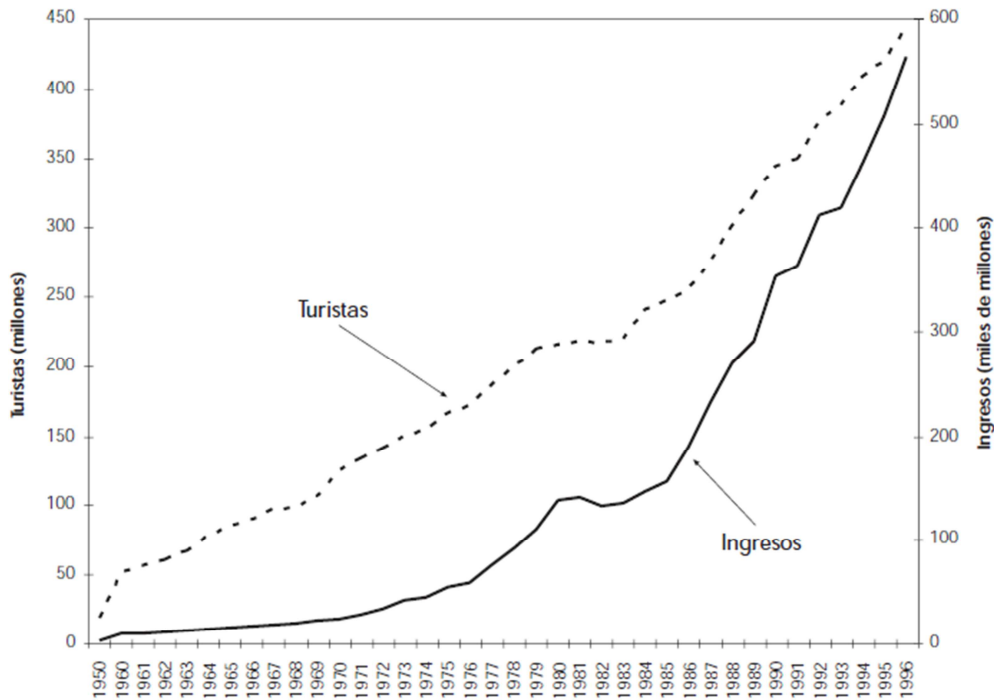
Alberto Bertolino en 1974 propone la siguiente conceptualización "Turismo es una libre transferencia de personas y de réditos, entre países y localidades, originada durante un tiempo en el cual se realizan actos particulares de consumo" (Bertolino, 1974)

Finalmente, según la Organización Mundial del Turismo, "el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros" (Organización Mundial del Turismo, 1994)

A continuación se quiere acotar algo sobre la evolución práctica del concepto, ya a decir de varios autores, en la actualidad el turismo es un fenómeno social, y como tal, se lo ha dividido en tres etapas o épocas, la primera, que va desde el comienzo de las primeras actividades turísticas hasta mediados del siglo XIX, donde el turismo se restringía a las minorías con mayores recursos económicos, por ende el turismo representaba una actividad elitista. La segunda etapa representa una transición entre lo elitista y la masificación del turismo, donde se comienza a popularizar el turismo, con la llegada del automóvil, aviones, primeras escuelas de hotelería y la aparición de los agentes de viaje, esta etapa se extiende hasta mediados del siglo XX. La tercera etapa representa la del turismo masivo y se extiende hasta la actualidad y se caracteriza por la inclusión del turismo como un imperativo social y las grandes mayorías tienen acceso a él, facilitado además por grandes infraestructuras hoteleras, medios de transporte masivos, sistemas de crédito para viajes, etc. (De La Torre O. , 1992)

El turismo como actividad ha tenido una evolución importante y continuo con el paso del tiempo, solo para ilustrar este hecho, a continuación se muestra la siguiente gráfica que muestra cantidad de turistas e ingresos por concepto de actividades turísticas a nivel mundial.

Gráfico Estadístico 1: Desarrollo del Turismo Mundial



Fuente: Organización Mundial del Turismo

En el marco de la Organización Mundial de Turismo se identifican los siguientes tipos de turismo:

- Turismo Interno: Es aquel realizado por los visitantes residentes, en el territorio del país de referencia.
- Turismo Receptor: Turismo de los visitantes no residentes, en el territorio del país de referencia
- Turismo Emisor: Es el realizado por los visitantes residentes, fuera del territorio del país de referencia
- Turismo Interior: Turismo de los visitantes, residentes y no residentes, en el territorio del país de referencia
- Turismo Nacional: Es aquel realizado por los visitantes residentes, dentro y fuera del territorio del país de referencia (Organización Mundial del Turismo, 2012)

2.2 El Sistema turístico

Un sistema turístico aglutina los elementos básicos, interrelacionados entre sí, de la denominada actividad turística. Este concepto será fundamental en lo posterior debido a que cuando se haga el análisis de base de la actividad turística en el cantón General Villamil Playas se hará referencia a un sistema turístico y se describirán sus componentes

2.2.1 Superestructura

La superestructura turística se refiere a una función reguladora del sistema turístico, recogiendo intereses, objetivos y expectativas del resto de elementos del sistema. La superestructura está conformada por un componente organizacional (organismos públicos, organizaciones privadas, organizaciones y asociaciones comunales, organismos intergubernamentales) y un componente conceptual (políticas, leyes, reglamentos, planes y programas) (De La Torre F. , 1994)

2.2.2 Demanda Turística

La demanda turística está conformada por los consumidores (actuales y posibles) de los bienes y servicios turísticos (Quesada, 2007).

Turistas, viajeros y visitantes forman parte de la demanda turística y, tras dicho término, se encuentra un grupo heterogéneo de personas; personalidades e intereses y cada individuo con diferentes características sociodemográficas, motivaciones y experiencias previas.

A través de una identificación del perfil del visitante y los modelos de demanda correspondientes, se busca facilitar la elaboración de estadísticas, así como una formulación adecuada de estrategias de marketing turístico (Sancho, 2009).

Los factores que generan un condicionamiento en la decisión de viajar y por ende afectan a la demanda turística se han agrupado de la siguiente manera:

- Factores económicos: nivel de renta, tipo de cambio, financiamiento, niveles de precio, etc.
- Factores relativos a las unidades demandantes: motivación, estilos de vida, condicionantes socioculturales, tiempo de ocio, costumbres, creencias ideológicas y religiosas, demografía, etc.
- Factores aleatorios: variables imprevisibles que afectan el comportamiento de los consumidores
- Factores relativos a los sistemas de comercialización: publicidad, comunicación global, canal de distribución adecuado, etc.; y
- Factores relativos a la producción: relación calidad/precio, medios de transporte disponibles, seguridad cívica y política, etc. (Cooper, Fletcher, Gilbert, & Wanhill, 1993)

2.2.3 Oferta Turística

La oferta turística está conformada por el conjunto de productos y servicios involucrados activamente en la experiencia turística. Desde un punto de vista técnico la oferta turística está conformada por una oferta primordial, una oferta básica y una oferta complementaria

Se considera como oferta primordial a los elementos de patrimonio turístico, susceptibles de aprovechamiento y capaces de incitar por si solos el desplazamiento turístico, mismos que conforman parte del cuadro geográfico o cultural del lugar (De La Torre O. , 1992). A esta oferta primordial, se la suele llamar atractivo turístico.

Dichos elementos naturales o culturales a los que hace referencia De la Torre en su obra, se resumen en la siguiente ilustración:

Ilustración 3: Desarrollo del turismo mundial

<i>Naturales</i>	<i>Culturales</i>
Montañas, planicies, costas, lagos, ríos, cascadas, grutas y parques nacionales.	Folklore: manifestaciones culturales vernáculas, producidas entre el pueblo, en las artes, costumbres, creencias, etc. (artesanías, peculiaridades gastronómicas, música, danza).
Termas y otros manantiales, veneros y fuentes.	Museos, lugares arqueológicos e históricos.
Agrupaciones de flora y fauna, zonas de caza y pesca.	Obras de arte y técnica: arquitectura, pintura, escultura, decoración, etc.
Climas y sus particularidades.	Eventos programados: ferias y exposiciones, festivales de cine y teatro, concursos, celebraciones de carnaval y otras, etc.

Fuente: (De La Torre O. , 1992)

Así mismo Cárdenas, propone una forme de jerarquizar los atractivos turísticos, de la siguiente manera:

- Jerarquía 5: Atractivo excepcional y de gran significación para el mercado turístico internacional, capaz por sí solo de motivar una importante corriente de visitantes (actual o potencial), cuantificada como un porcentaje del total de la demanda de país o de algún mercado específico.
- Jerarquía 4: Atractivo de rasgos excepcionales en un país, capaz de motivar una corriente (actual o potencial) de visitantes del mercado interno o externo, pero en menor porcentaje que la J5., ya sea por si solo o en conjunto con otros atractivos contiguos.
- Jerarquía 3: Atractivo con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de larga distancia, ya sea de mercado interno o externo, que hubiesen llegado a si zona por otras motivaciones turísticas; o de motivar corrientes turísticas locales (actuales y potenciales).

- Jerarquía 2: Atractivos con méritos suficientes como para considerarlos importantes para el mercado interno, pero sin condiciones para el turismo receptivo (que viene de fuera).
- Jerarquía 1: Atractivos con méritos suficientes para considerarlos en jerarquías anteriores, pero que en realidad complementan a otros atractivos de mayor jerarquía en el desarrollo y funcionamiento de cualquiera de las unidades que integran el espacio turístico.
- Jerarquía 0: Atractivos cuyas cualidades no permiten incorporarlos a la jerarquía 1, que es el umbral mínimo de jerarquización. (Cárdenas, 1996)

Se denomina oferta turística básica al producto alojamiento, refiriéndose con ello a la oferta hotelera y a la oferta extrahotelera.

En cuanto a la clasificación de los tipos de alojamiento, la misma Amparo Sancho hace referencia a una “tipología de alojamientos” donde enmarca el estudio del sector alojamiento en cuatro puntos:

- Tipología de establecimiento: dentro del cual se diferencia la oferta hotelera de la extrahotelera
- Tipología de explotación: referente a como se realiza la explotación económico-financiera del establecimiento
- Tipología de producto: es una clasificación que toma en cuenta el segmento al cual está dirigida la oferta hotelera
- Tipología de comercialización: diferencia las cadenas hoteleras, de los hoteles independientes. (Sancho, 2009)

Ilustración 4: Tipología de alojamientos

Tipología de alojamientos	1. Tipología de establecimiento	<p>Hotelera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoteles • Hoteles Apartamento o Apartamentos Hoteles • Moteles • Hostal o Pensión <p>Extrahotelera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campings • <i>Self-catering accommodation</i>: • Apartamentos, Bungalows, • Villas y Chalets • Otros: Balnearios, Casas rurales, Beauty forms...
	2. Tipo de explotación	<ul style="list-style-type: none"> • Sociedad Mercantil • Separación propiedad-explotación • Franquicias • Régimen multipropiedad <p> <ul style="list-style-type: none"> ↳ Contrato gestión ↳ Contrato arrendamiento </p>
	3. Tipo de producto	<ul style="list-style-type: none"> • Hotel-Ciudad, H. Suburbano, Casa rural • H. de ocio, H. convenciones • H. suite, H. gran lujo • Megahoteles • H. multiuso, H. casino...
	4. Tipo de comercialización	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena hotelera • Hotel independiente

Fuente: (Sancho, 2009)

Por otra parte, el producto y los servicios de restauración forman parte de la oferta turística complementaria, conjuntamente con otro tipo de oferta como lo son excursiones, museos, parques temáticos, tiendas, eventos, visitas, convenciones, entre otras (Sancho, 2009).

Específicamente la industria de restauración, considerada por algunos autores como parte de un mismo concepto de oferta básica, dentro de un término conocido como hostelería, el cual puede definirse como una actividad productiva compuesta de bienes y servicios, que se ocupa de proporcionar a los viajeros y residentes de un territorio

determinado, servicios de alojamiento y restauración acordes con sus necesidades (Formatel e-learning, 2011).

La restauración puede ser dividida en dos tipos, la restauración social, que es aquella requerida por negocios, organismos e instituciones para utilización exclusiva de su recurso humano, por otro lado está la restauración comercial, que es aquella realizada en establecimientos abiertos al público. Dentro de este último grupo se incluyen los negocios familiares, los monoproducto (parrilladas, pizzerías, cibercafés, restaurantes temáticos, etc.) y la neorestauración donde se contempla los servicios de catering, banqueting, comidas rápidas y telereparto (Sancho, 2009)

Una de las principales características del turismo se refiere a las múltiples actividades que pueden derivarse de este fenómeno, las mismas relacionadas al campo económico de un territorio. A continuación se presenta un cuadro obtenido del documento Recomendaciones Internacionales para el Turismo donde se muestra la lista de actividades características del turismo, categorizadas según la CIU¹

¹ Codificación Internacional Industrial Uniforme

Ilustración 5: Lista de actividades características del turismo (industrias turísticas) agrupadas por categorías principales según la CIU, Rev.4

Industria turística	CIU Rev.4	Descripción
1. Alojamiento para visitantes	5510	Actividades de alojamiento para estancias cortas
	5520	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de caravanas
	5590	Otras actividades de alojamiento
	6810	Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados*
	6820	Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrato*
2. Actividades de provisión de alimentos y bebidas	5610	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas
	5629	Otras actividades de servicio de comidas
	5630	Actividades de servicio de bebidas
3. Transporte de pasajeros por ferrocarril	4911	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril
4. Transporte de pasajeros por carretera	4922	Otras actividades de transporte de pasajeros por vía terrestre
5. Transporte de pasajeros por agua	5011	Transporte de pasajeros marítimo y de cabotaje
	5021	Transporte de pasajeros por vías de navegación interiores
6. Transporte aéreo de pasajeros	5110	Transporte de pasajeros por vía aérea
7. Alquiler de equipos de transporte	7710	Alquiler y arrendamiento de vehículos automotores
8. Actividades de agencias de viajes y de otros servicios de reservas	7911	Actividades de agencias de viajes
	7912	Actividades de operadores turísticos
	7990	Otros servicios de reservas y actividades conexas
9. Actividades culturales	9000	Actividades creativas, artísticas y de entretenimiento
	9102	Actividades de museos y de conservación de lugares y edificios históricos
	9103	Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de reservas naturales
10. Actividades deportivas y recreativas	7721	Alquiler y arrendamiento de equipo recreativo y deportivo
	9200	Actividades de juegos de azar y apuestas
	9311	Gestión de instalaciones deportivas
	9319	Otras actividades deportivas
	9321	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos
	9329	Otras actividades de esparcimiento y recreativas n.c.p.
11. Comercio al por menor de bienes característicos del turismo, específicos de cada país		Comercios libres de impuestos**
		Comercio al por menor de recuerdos en establecimientos especializados**
		Comercio al por menor de artesanía en establecimientos especializados**
		Otro comercio al por menor de bienes característicos del turismo en establecimientos especializados**
12. Otras actividades características del turismo, específicas de cada país		

* Parte relacionada con segundos hogares y multipropiedades.

** No es una categoría de cuatro cifras de la CIU.

Fuente: (Naciones Unidas, 2010)

2.2.4 Espacio geográfico

El espacio geográfico se refiere a la base física donde tiene su encuentro la demanda con su correspondiente oferta turística y es el lugar donde se sitúa la comunidad local, que

para efectos prácticos se la considera como un elemento aparte dentro del sistema, por ser un importante factor de cohesión o disgregación (Sancho, 2009)

Dentro del espacio geográfico ha de considerarse la infraestructura, que aunque no solamente favorece a la actividad turística puede ser determinante en un sistema turístico ya que comprende los servicios básicos y de apoyo. La infraestructura puede ser interna (redes telefónicas, alcantarillado, agua potable vías de comunicación internas).o externa (aeropuertos, carreteras, internet, etc.) (De La Torre O. , 1992)

2.2.5 COMUNIDAD LOCAL

La comunidad local está conformada por los grupos de individuos que residen en forma permanente en los centros turísticos. Un segmento importante que se puede identificar dentro de la comunidad local son aquellos que están relacionados directamente con el turismo (meseros, guías, empleados de aerolíneas, personal hotelero, etc.) (Molina, 1997)

CAPÍTULO III

EL TURISMO EN ECUADOR

3.1 ANÁLISIS DIAGNÓSTICO GENERAL DEL TURISMO EN ECUADOR

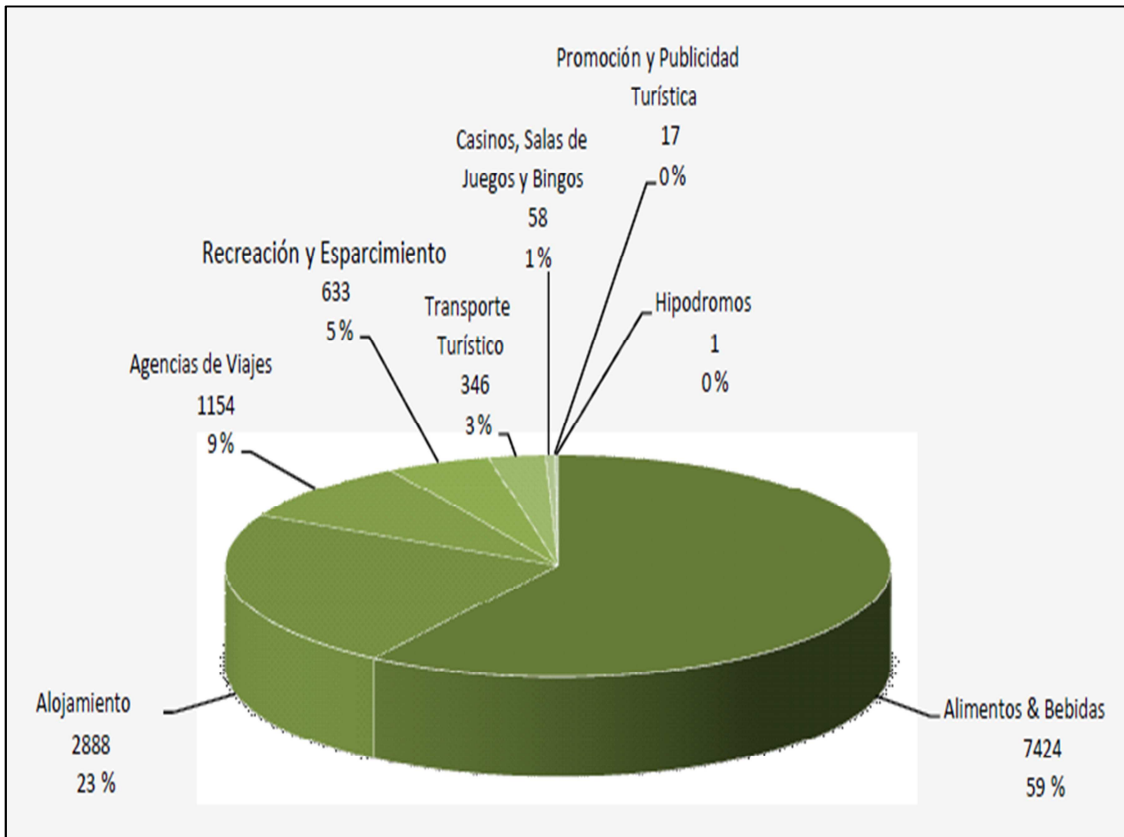
Esta sección recoge en gran medida extractos del Plan Estratégico de desarrollo del Turismo Sostenible para Ecuador “Plandetur 2020”, a cargo del Ministerio de Turismo, con la cooperación técnica del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (Ministerio de Turismo, 2008)

3.1.1 OFERTA TURÍSTICA GENERAL

Ecuador es un país megadiverso, en vista de que cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetro cuadrado a nivel mundial. Y contando entre sus ventajas comparativas se destaca la presencia de cuatro zonas (Galápagos, costa, andes y Amazonía), lo cual se vuelve más atractivo debido a la dimensión del Ecuador, 256000 kilómetros cuadrados, que hacen que los desplazamientos internos sean relativamente cortos.

En cuanto a su planta turística, al 2005 Ecuador contaba 12518 establecimientos turísticos registrados en el ministerio de turismo (MINTUR), divididos de acuerdo al siguiente gráfico.

Gráfico Estadístico 2: Establecimientos Turísticos Registrados en el MINTUR



Fuente: Catastros del MINTUR

3.1.2 Productos turísticos del Ecuador

3.1.2.1 Portafolio de productos turísticos

El portafolio presentado en el PLANDETUR 2020 fue generado a partir de un contraste entre diferentes estudios de consultoría de productos y la opinión de los especialistas del Grupo de Trabajo de Mercadeo (GTM) para el PLANDETUR 2020.

Ilustración 6: Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador

Circuitos generales	Circuitos generales		
Sol y playa	Sol y playa		
Turismo comunitario	Turismo comunitario		
Turismo cultural	Patrimonios naturales y culturales	Ecoturismo y turismo de naturaleza	Parques nacionales
	Mercados y artesanías		Reservas y bosques privados
	Gastronomía		Ríos, lagos, lagunas y cascadas
	Shamanismo		Observación de flora y fauna
	Fiestas populares	Turismo de deportes y aventura	Deportes terrestres
	Turismo religioso		Deportes fluviales
	Turismo urbano		Deportes aéreos
	Turismo arqueológico	Turismo de salud	Deportes acuáticos
	CAVE, científico, académico, voluntario y educativo		Termalismo
Haciendas históricas	Medicina ancestral		
Parques temáticos	Parques temáticos	Agroturismo	SPA's
			Haciendas, fincas y plantaciones
		Turismo de convenciones y congresos	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones y ferias
			Turismo de cruceros

Fuente: Equipo GTM para el PLANDETUR 2020

3.1.2.2 Inventario de productos específicos del Ecuador

El documento manifiesta que en Ecuador existen tres líneas de productos claves: Ecoturismo/turismo de naturaleza, Turismo cultural y Turismo de deportes/aventura que son parte de la mayor concentración de la oferta

Tabla 1: Inventario de Productos Específicos del Ecuador y Variedades Valoradas

Líneas de Productos	Variedades valoradas
Ecoturismo y Turismo de Naturaleza	35
Turismo Cultural	17
Turismo de Deportes y Aventura	13
Convenciones y Congresos	6
Turismo de Salud	5
Turismo de Sol y Playa	2
Agroturismo	2
Turismo Comunitario	1

Fuente: PLANDETUR 2020

Dentro del Ecoturismo se consideran:

- Islas Galápagos
- Parque Nacional Yasuní
- Reserva de Producción Faunística Cuyabeno
- Parque Nacional Sangay.
- Parque Nacional Cotopaxi.
- Napo Wildlife Center.
- Reserva Ecológica Kapawi.
- Bosque Nublado de Mindo Nambillo.
- La Ruta de Orellana.
- Bosque Petrificado de Puyango.
- Parque Nacional Machalilla
- Parque Nacional Podocarpus.
- Lodges Amazónicos.
- Reserva Ecológica Antisana.
- Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas.
- Puerto López.
- Parque Nacional Cajas.

- Reserva Ecológica El Ángel.
- Reserva Ecológica de Limoncocha.
- Reserva Ecológica Cayambe-Coca.
- Reserva de Producción Faunística Chimborazo.
- Parque Nacional Llanganates.

En lo referente al turismo cultural se resaltan:

- Quito.
- Cuenca.
- Otavalo y su mercado indígena.
- Ingapirca.
- Vilcabamba.
- Riobamba.
- Hacienda San Agustín de Callo.
- Montecristi.
- Cotacachi.

Al respecto del turismo de deportes y aventura, destacan:

- Islas Galápagos.
- La Avenida de Las Cascadas.
- Montañita.
- Baños de Tungurahua.
- Laguna de Quilotoa.
- Isla de La Plata.
- La Avenida de Los Volcanes.

En el PLANDETUR 2020, también se genera una categoría de productos estrella, productos A y productos B, resaltando a los dos primeros como los de mayor potencial turístico, y al último como una oferta de bajo potencial dándole un sentido de oferta complementaria o para turismo interno.

Ilustración 8: Productos turísticos por destinos turísticos regionales

		Sierra Norte	Costa Norte	Sierra Centro	Amazonía Norte	Amazonía centro	Costa Centro	Costa Sur	Ausiro	Frntera Sur	Galápagos	Quito, Distrito Metropolitano	Guayaquil, Distrito Metropolitano
Productos destacables	Variantes												
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Circuitos generales	Circuitos generales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sol y playa	Sol y playa		<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		
Turismo comunitario	Turismo comunitario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>
Turismo cultural	Patrimonio naturales y culturales			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Mercados y artesanías	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	
	Gastronomía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Shamanismo	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
	Fiestas populares	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Turismo religioso							<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Turismo urbano			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Turismo arqueológico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	CAVE, científico, académico, voluntario y educativo			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Haciendas históricas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
Parques temáticos	Parques temáticos				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ecoturismo y turismo de naturaleza	Parques nacionales			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Reservas y bosques privados	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Ríos, lagos, lagunas y cascadas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
	Observación de flora y fauna	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Turismo de deportes y aventura	Deportes terrestres	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	Deportes fluviales	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>
	Deportes aéreos	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>						
	Deportes acuáticos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Turismo de salud	Termalismo	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>					<input type="checkbox"/>
	Medicina ancestral	<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>			
	SPA's	<input checked="" type="checkbox"/>								<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Agroturismo	Haciendas, fincas y plantaciones		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input type="checkbox"/>	
Turismo de convenciones y congresos	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones y ferias			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Turismo de cruceros	Cruceros				<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Fuente: PLANDETUR 2020

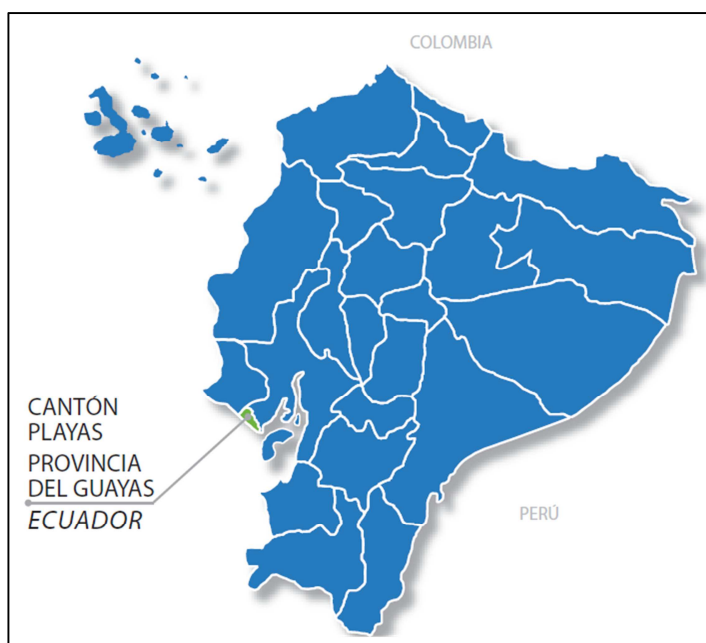
CAPÍTULO IV

GENERAL VILLAMIL PLAYAS

4.1 GENERALIDADES

El Cantón General Villamil, más conocido como Playas, es parte de la provincia del Guayas y se encuentra situado al suroeste de la misma. Su cabecera cantonal es General José de Villamil, también conocida como Playas. Se encuentra a 96 kilómetros de la capital de provincia Guayaquil. Limita al norte y este con los cantones Guayaquil y Santa Elena; al sur y oeste con el Océano Pacífico

Ilustración 9: Ubicación del Cantón General Villamil



Fuente: http://www.undp.org.ec/art/frontEnd/images/objetos/PRIORIDADES_PLAYAS_ART-PNUD%20Web2.pdf

4.2 Historia del cantón

4.2.1 Las primeras tribus

Los territorios de la actual Playas fueron visitados y habitados primeramente por los primitivos hombres de la cultura Valdivia, la más antigua del Ecuador en toda la Costa ecuatoriana asentada en la Península de Santa Elena y que avanzaba hasta el golfo de Guayaquil. (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006)

4.2.1.1 Punáes

Esta tribu dominaba ampliamente todo el perfil costanero por mar y por tierra. Eran numerosos y magníficos guerreros, contando con lugares claves para su descanso y enlaces de comunicación, por ello se asegura que los Punáes, bajo las órdenes del cacique Tumbalá, amo y señor de la isla Puná fueron los verdaderos habitantes de estas regiones. (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006)

4.2.1.2 Princesa Posorja

Princesa habitante de la Isla Puná, famosa por su belleza, tal es así que de lejanos territorios llegaban emisarios, enviados por poderosos caciques para solicitar su mano. El caique Tumbalá estaba muy enamorado de ella y se indignaba con la llegada de dichas delegaciones, hasta que un día destruyó unas embarcaciones del emperador Huayna Capac, haciendo que las mismas se desbaraten en altamar, provocando que su tripulación fuera devorada por los tiburones. El emperador empezó una persecución hacia los puneños, los cuales huyeron a tierra firme, fundando un poblado al cual le pusieron de nombre “Posorja” en honor de la princesa. Los puneños que no se sentían muy seguros siguieron buscando lugares más escondidos, encontrando y estableciéndose en un lugar que hasta el día de hoy se conoce como “Engabao” (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006)

4.2.2 *La colonia*

Aproximadamente por el año de 1530, llegaron los primeros españoles a la zona de Playas, los cuales llegaron con nuevas leyes y costumbres, se comenzaron a pagar tributos al rey con tejidos de algodón, maíz, pescado salado, pollos y brea.

Los españoles comenzaron a adueñarse de las tierras y en la zona de Playas en el siglo XVI al XIX, Don Martín Ramírez de Guzmán comenzó a gobernar la región donde habitaban los Yagual, a quienes se denominaba Chopollos posiblemente por el lugar de su asentamiento (Punta Chopoya) considerados familia indígena propia de la costa al igual que los Portoviejos. (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006)

4.2.3 *La parroquia*

Por el año de 1895 se comenzaron a construir las primeras casas en la zona de Playas y números y notables guayaquileños comenzaron a apreciar el lugar como un centro turístico para pasar los inviernos y fines de semana, así poco a poco las casas fueron aumentando y se construyeron una escuela y un santuario para poder encausar las celebraciones religiosas, se dieron entonces los inicios de las tradicionales fiestas de “San Pedro Pescador” y de “Nuestra Señora de las Mercedes”

El 9 de marzo de 1910 por iniciativa de un grupo de eminentes guayaquileños con apoyo recintos de San Antonio, Engabao, Palmar de Data y Botadero. La nueva Parroquia pasó a llamarse General José de Villamil, acogiendo un pedido del Dr. Alfredo Baquerizo. (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006)

4.2.4 *La cantonización*

La cantonización de Playas comienza a sonar desde el año 1966, cuando era alcalde de Guayaquil el célebre Assad Bucaram. Desde ahí en adelante la parroquia vivió promesas

de mejoras y grandes olvidos que impulsaban la idea de la cantonización, fue un proceso largo que tuvo la participación de ilustres guayaquileños y playenses, religiosos, políticos, notables, periodistas, universitarios entre otros participaron en el proceso, que tomó catorce años.

El proyecto de cantonización era una necesidad de Playas y aunque era apoyado por muchos, también tuvo varios detractores e incluso se intentó politizar el tema, pero fue en el gobierno del Dr. Rodrigo Borja un martes 15 de agosto de 1989, cuando se declara a General Villamil Playas como nuevo cantón de la provincia del Guayas, mediante decreto ejecutivo, publicado en el registro oficial # 253. (Criollo, Yagual, & Quiroga, 2006).

4.3 El sistema turístico

4.3.1 Superestructura

4.3.1.1 Componente organizacional

Existen varias instituciones involucradas ya sea directa o indirectamente con el turismo, las cuales se anotan a continuación.

- Ministerio del Turismo
- Ministerio de Inclusión Económica y Social
- Ministerio de Ambiente – Programa de Manejo de Recursos Pesqueros (PMRC) Playas
- Gobierno Provincial del Guayas
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Playas
- Jefatura Política de Playas
- Comando de Policía de Playas
- Comisión de Tránsito de Playas
- Cuerpo de Bomberos de Playas

- Cruz Roja de Playas
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil (Sede Playas)
- Patronato Municipal Virgen de la Merced
- Cámara de Turismo de Playas
- Asociación de Hoteleros de Playas
- Unión de Cooperativas Pesqueras Artesanales
- Asociación de Artesanos Sol Mar y Arena
- Asociación de Artesanos General José de Villamil
- Asociación de Pescadores Costa Brava
- Cooperativa Pesquera Artesanal Las Balsas
- Unión de Servidores Turísticos de Playas
- Fundación ECONATUR
- Fundación NOBIS
- Fundación Huancavilca
- Asociación de Jóvenes y Niños de Playas
- Asociación de Jóvenes y Adolescentes de Playas

Así mismo las comunas y recintos participan de manera conjunta para trabajar por la situación turística del cantón

- Comuna de Engabao
- Comuna de San Antonio
- Recinto Data de Villamil
- Recinto El Arenal

4.3.1.2 Componente conceptual

4.3.1.2.1 Marco legal

En primer lugar del marco normativo se encuentra la Ley de Turismo, promulgada en el

Registro Oficial 733 del 27 de Diciembre de 2002 y tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. (Congreso Nacional, 2002)

El siguiente cuerpo legal importante es el Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, promulgado en el Registro Oficial 244 del 5 de Enero de 2004, cuyo objeto es establecer los instrumentos y procedimientos de aplicación de la ley; el establecimiento de los procedimientos generales de coordinación institucional; y, la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico expedida con anterioridad a la expedición de la Ley de Turismo.

Otros cuerpos jurídicos parte de la legislación turística del Ecuador son:

- Reglamento general de actividades turísticas.
- Reglamento al cap. VII de la ley de turismo (Proyectos IVA).
- Reglamento especial de turismo en áreas naturales protegidas.
- Reglamento general de transporte terrestre turístico.
- Normas técnicas de casinos y sala de juegos.
- Reglamento de casinos y salas de juego.
- Reformas al reglamento de casinos y salas de juego.
- Promoción de turismo en áreas naturales protegidas.
- Reglamento para el registro de centros turísticos comunitarios.
- Buenas prácticas para turismo sostenible.
- Código ético mundial para el turismo.

Otros cuerpos legales importantes entendiendo de que se puede estar hablando de empresas involucradas con la actividad turística son la Ley de Compañías y la Ley de Régimen Tributario Interno.

4.3.1.2.2 Programas, planes y proyectos

En esta sección se quiere hacer un detalle de aquellos programas, planes y proyectos que aportan directa o indirectamente al fomento o mejoramiento del turismo en el cantón General Villamil Playas.

- Programa de Manejo de Recursos Pesqueros: manejado por el Ministerio de Ambiente, terminado en su segunda fase y con logros a nivel de infraestructura, ordenamiento territorial, inclusión social y capacitación en las franjas costeras del Ecuador. (Ministerio del Ambiente, 2012)
- Plan de Turismo 2020 (PLANDETUR 2020): A cargo del Ministerio del Ambiente, es un ambicioso proyecto gubernamental que busca convertirse en una herramienta de planificación estratégica que integre, ordene y oriente la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos. (Ministerio de Turismo, 2008)
- Programa de Articulación de Redes Territoriales (ART): Generado en conjunto entre la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), busca lograr la armonización de la gestión pública y privada, priorizando la participación comunitaria con aporte estatal en pos del desarrollo integral de diferentes regiones, en este caso el proyecto se centra en el cantón Playas
- Ruta del Pescador: Concepto turístico generado por la Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del guayas para promover el turismo en los cantones de Guayaquil y Playas. La forma como dicho mensaje es transmitido a través de su página web es la siguiente: “A pocos minutos de Guayaquil, recorriendo una autopista renovada y segura, la ruta del Pescador incluye nuevos destinos y actividades donde el visitante podrá disfrutar del avistamiento de delfines y aves, descansar en cálidas playas o degustar de la gastronomía costeña reconocida por el deleite original de su preparación con productos frescos del mar. La componen los cantones de Guayaquil y Playas”. (Prefectura del Guayas, 2012)
- Turismo Sostenible y Desarrollo Económico y Competitividad: Eje número 5 del plan de acción del Municipio de Playas, en el cual se tenían previsto actividades (algunas ya han sido realizadas) de fomento al turismo, actividades culturales y algunas acciones en conjunto con diversos ministerios y entidades estatales. (Gobierno Autónomo

4.3.2 Demanda turística

No hay datos exactos de la cantidad de visitantes que tiene el cantón, más bien datos extraoficiales indican que se tiene un aproximado de entre 100000 y 120000 visitantes, de los cuales un 70% lo hace en la temporada alta. Así mismo se sabe que del total de visitantes el 95% son nacionales y un 5% extranjeros.

En el siguiente capítulo se hace una evaluación de la demanda utilizando un cuestionario que permitirá conocer la percepción del visitante respecto del cantón y sus atractivos.

4.3.3 Oferta turística

4.3.3.1 Oferta primordial: Atractivos turísticos

El cantón General Villamil tiene un sinnúmero de atractivos turísticos entre naturales y culturales, pero a continuación se destacan los aquellos que se consideran como principales por los personeros de la dirección de turismo del Gobierno provincial del Guayas.

4.3.3.1.1 Manifestaciones culturales

En primer lugar se destacan las artesanías y muebles hechos a base de muyuyo, que es una fibra vegetal extraída de un árbol del mismo nombre y del cual algunos artesanos han aprovechado para elaborar muebles y artesanías muy apreciados por extranjeros y gente que construye o compra casas vacacionales.

Ilustración 10: Ficha atractivo turístico: Artesanías y muebles con fibras vegetales (Muyuyo)

ATRACTIVO	Artesanías y muebles con fibras vegetales (Muyuyo)
TIPO	Etnografía
SUBTIPO	Artesanías
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada
	Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Bus, automóvil, 4x4, bote
ALTITUD M.S.N.M.	4 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	25° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 11: Pared hecha a base de Muyuyo



Fuente: <http://www.larevista.ec/actualidad/vivienda-y-decoracion/los-maestros-del-muyuyo>

Las fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores son otra de las manifestaciones culturales del cantón y es una celebración que tiene más de 100 años, donde los pescadores piden buenas jornadas de pesca y más lluvias a sus santos patronos.

Ilustración 12: Ficha atractivo turístico: Fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores

ATRACTIVO	Fiesta de San Pedro y San Pablo Pescadores
TIPO	Etnografía
SUBTIPO	Manifestaciones Religiosas tradicionales y creencias tradicionales
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	1 vez por año (Junio 29)
TIPO DE TRANSPORTE	Bus, automóvil, 4x4, bote
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	25° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 13: Fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores



Fuente: <http://www.visitaecuador.com/ve/mostrarRegistro.php?informacion=9>

Las fiestas de cantonización de Playas se celebran cada 15 de agosto y en ellas se hacen desfiles y bailes populares.

Ilustración 14: Ficha atractivo turístico: Fiestas de Cantonización

ATRACTIVO	Fiesta de Cantonización
TIPO	Etnografía
SUBTIPO	Fiestas
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada
	Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	1 vez por año (Agosto 15)
TIPO DE TRANSPORTE	Bus, automóvil, 4x4, bote
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	25° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	II

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 15: Fiestas de Cantonización



Fuente: <http://andes.info.ec/cultura/5481.html>

Dentro de la gastronomía, los platos principales son hechos con mariscos frescos, pero entre ellos destaca la última manifestación cultural y una especialidad del cantón, como lo son las ostras gratinadas.

Ilustración 16: Ficha atractivo turístico: Gastronomía Típica Ostras Gratinadas

ATRACTIVO	Gastronomía Típica Ostras Gratinadas
TIPO	Etnografía
SUBTIPO	comidas y bebidas típicas
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Bus, automóvil, 4x4, bote
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	25° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 17: Ostras Gratinadas



Fuente: <http://lordsdeecuador.blogspot.com/2011/02/juan-ostras-la-ruta-del-buen-comer.html>

4.3.3.1.2 Atractivos naturales

La Playa El Arenal es el primer atractivo natural, ubicado solo a 17 kilómetros de General Villamil, es una playa caracterizada por su buen clima y eventos turísticos en la temporada alta.

Ilustración 18: Ficha atractivo turístico: Playa El Arenal

ATRACTIVO	Playa El Arenal
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada
	Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x4, bus, canoa, bote
ALTITUD M.S.N.M.	1 m.s.n.m
TEMPERATURA °c	25° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 19: Playa El Arenal



Fuente: <http://venaplayas.com/paraVisitar.html>

Otra de las playas de la zona es la llamada Playa Paraíso, la cual es muy apreciada por los surfistas para la práctica deportiva.

Ilustración 20: Ficha atractivo turístico: Playa Paraíso

ATRACTIVO	Playa Paraíso
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x3
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	24.3° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 21: Playa Paraíso



Fuente: <http://www.guayas.gob.ec/atractivos-turisticos/playas-del-sol-eterno>

El Puerto Engabao, situado a 20 kilómetros al noroeste de Playas, es un pueblo netamente pesquero, en el cual se mantienen vivas las costumbres y tradiciones costeras. Desde lo alto de sus grandes acantilados, en especial en el que está situado el faro, se admira un impresionante panorama.

Ilustración 22: Ficha atractivo turístico: Puerto Engabao

ATRACTIVO	Puerto Engabao
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada
	Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x4
ALTITUD M.S.N.M.	4 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	24.3° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 23: Puerto Engabao



Fuente: http://www.soloconnaturaecuador.org/engabao_2011_contexto.html

Uno de los principales atractivos de Puerto Engabao son sus enormes olas y su extensa playa, flanqueada por grandes acantilados y llamada por los nativos “Playa Escondida”. Esta playa es muy apreciada por turistas nacionales y extranjeros, debido a que cuenta con el aire más puro y fresco de toda la costa ecuatoriana

Ilustración 24: Ficha atractivo turístico: Playa Engabao

ATRACTIVO	Playa Engabao
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x4
ALTITUD M.S.N.M.	4 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	24.3° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 25: Playa Engabao



Fuente: <http://turismoguayaquil.wordpress.com/2012/02/21/puerto-engabao-ecuador/>

La Playa El Pelado es otro de los atractivos del cantón, cuenta con una arena dorada y es un lugar muy tranquilo. Los amantes de los deportes acuáticos encuentran en esta playa un lugar excelente para diversas prácticas deportivas, así mismo surfistas principiantes y expertos pueden encontrar un lugar ideal para su práctica deportiva.

Ilustración 26: Ficha atractivo turístico: Playa El Pelado

ATRACTIVO	Playa El Pelado
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x4
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	24.3° C
PRECIPITACION mm	125/250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 27: Playa El Pelado



Fuente: <http://www.eltiempo.com.ec/fotos-ver.php?id=75439&mostrar=%5B%5BnroFoto%5D%5D>

Finalmente, se encuentran las playas de General Villamil, que cuenta con la mejor infraestructura de todo el cantón, fue declarada por la UNESCO en 1982 como el “Segundo mejor clima del mundo”. General Villamil posee la particularidad de tener sol prácticamente todo el año con una temperatura promedio de 25 grados centígrados y sus playas tiene una extensión de 14 kilómetros aproximadamente y un ancho de cerca de 500 metros en promedio.

Ilustración 28: Ficha atractivo turístico: Playa General Villamil

ATRACTIVO	Playa General Villamil
TIPO	Costas o litorales
SUBTIPO	Playa
CENTRO URBANO MÁS CERCANO	Guayaquil (97 Km)
INFRAESTRUCTURA VIAL Y DE ACCESO	Terrestre: Vía asfaltada Acuática: Por mar
ACCESO PÚBLICO	12 meses al año (365 días)
TIPO DE TRANSPORTE	Automóvil, 4x4, bus
ALTITUD M.S.N.M.	3 m.s.n.m.
TEMPERATURA °c	24.3° C
PRECIPITACION mm	250 m.m.
JERARQUIA	III

Fuente: Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas

Ilustración 29: Playa General Villamil



Fuente: <http://www.laplegariadeunpagano.com/2010/12/conoce-el-canton-general-villamil.html>

4.3.3.2 *Oferta básica: Alojamiento*

En el sitio web de la Asociación de Hoteleros de Playas (ASHOTPLAYAS) se pudieron encontrar 54 lugares de alojamiento entre hoteles, hostales y hosterías ubicados en el cantón General Villamil. A ello se puede sumar una oferta de pensiones y residenciales que proveen el servicio de alojamiento y también un aproximado de 15 residencias comunitarias que se han implementado como para de un proyecto del gobierno provincial del Guayas para el mayor involucramiento de la comunidad en el turismo.

Ilustración 30: Inventario de Establecimientos Hoteleros del Cantón Playas

HOTELES	HOSTERÍAS	HOSTALES
Hotel Ana	Hostería Bellavista	Hostal Brisas del Pacífico
Hotel Arena Caliente	Hostería Cabañas Casa Playa	Hostal Cabaña Típica
Hotel Barrio Ecuador	Hostería Cabañas el Jardín	Hostal Caracol
Hotel Castillo de Arena	Hostería Cabañas Playa Tropical	Hostal Cattan
Hotel Costa del Sol	Hostería Familiar Don Villo	Hostal El Descanso del Quijote
Hotel D'Laverdy	Hostería Guayas y Quil	Hostal El Galeón
Hotel El Dorado	Hostería La Mía Casita	Hostal El Pescador
Hotel El Tucano	Hostería La Posada del Sueco	Hostal El Río
Hotel Jesús del Gran Poder	Hostería Los Patios	Hostal Estrella del Mar
Hotel La Terraza	Hostería Marinas	Hostal James Timis
Hotel Las Redes	Hostería Mediterra	Hostal Los Arcos
Hotel Luna Azul	Hostería Mercy Mar	Hostal Marianela
Hotel Marbella	Hostería Palmetto	Hostal Olas del Mar
Hotel Nathalie	Hostería Puerto Faro	Hostal Oro Azul
Hotel Nevada	Hostería Sinfonía del Mar	Hostal Rico Mar
Hotel Novia del Pacífico	Hostería Sol de Playa	Hostal Rústico
Hotel Playas	Las Cabañas del Malecón	Hostal Sass
Hotel Rey David		
Hotel Suites Romanos		
Hotel Vista al Mar y Arena		

Fuente: Asociación Hotelera General Villamil Playas (ASHOTPLAYAS)

A continuación se anotan los datos recopilados del Censo Económico sobre aquellas actividades relacionadas con alojamiento, según las recomendaciones internacionales para estadística del turismo.

Tabla 2: Estadística de Actividades Relacionadas con el Alojamiento por Código CIU

CIU	Descripción	Número negocios	Total Personal ocupado	Personal ocupado promedio	Gasto anuales remuneración promedio	Ingresos anuales promedio
5510	Actividades de alojamiento para estancias cortas	40	155	3,88	9696,96	36808,77
5520	Actividades de campamentos, parques de vehículos recreativos y parques de caravanas	2	2	1	2640	
5590	Otras actividades de alojamiento	0				
6810	Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados	2	4	2		12600
6820	Actividades inmobiliarias realizadas a cambio de una retribución o por contrato	1	8	8	35520	

Fuente: INEC

4.3.3.3 Oferta complementaria

A continuación se anotan los datos recopilados del Censo Económico sobre aquellas actividades relacionadas con el turismo (exceptuando el alojamiento), según las recomendaciones internacionales para estadística del turismo.

Tabla 3: Estadística de Actividades Relacionadas con la Provisión de Alimentos y Bebidas por Código CIU

CIU	Descripción	Número negocios	Total Personal ocupado	Personal ocupado promedio	Gasto anuales remuneración promedio	Ingresos anuales promedio
5610	Actividades de restaurantes y de servicio móvil de comidas	275	719	2,58	5065,14	17516,26
5629	Otras actividades de servicio de comidas	2	4	2	5760	17871
5630	Actividades de servicio de bebidas	32	84	2,63	8485,51	28782,86

Fuente: INEC

Como se puede apreciar las actividades relacionadas con la restauración son las más formales en el cantón con una presencia de 309 negocios registrados en el censo económico.

Por su parte las actividades relacionadas con el transporte y alquiler de equipos de transporte solo presentan un negocio con dos personas ocupadas. En cuanto a las actividades culturales no se obtiene ningún negocio.

Tabla 4: Estadística de Actividades Relacionadas con el Deporte y la Recreación por Código CIU

CIU	Descripción	Número negocios	Total Personal ocupado	Personal ocupado promedio	Gasto anuales remuneración promedio	Ingresos anuales promedio
7721	Alquiler y arrendamiento de equipo recreativo y deportivo	0				
9200	Actividades de juegos de azar y apuestas	9	13	1,44	2616	5051,05
9311	Gestión de instalaciones deportivas	2	3	1,5	2616	2388
9319	Otras actividades deportivas	0				
9321	Actividades de parques de atracciones y parques temáticos	0				
9329	Otras actividades de esparcimiento y recreativas n.c.p.	1	2	2		4800

Fuente: INEC

4.3.4 Espacio geográfico

4.3.4.1 Generalidades

El cantón General Villamil se encuentra a 97 kilómetros al suroeste de Guayaquil. Se encuentra limitado al norte por la población de Engunga de la provincia de Santa Elena; al sur y oeste por el Océano Pacífico y al Este por las parroquias Posorja, San Juan y El Morro del cantón Guayaquil.

El cantón General Villamil cuenta con una extensión de 279 kilómetros cuadrados, su cabecera cantonal y única parroquia urbana es General José de Villamil y cuenta con cuatro poblaciones rurales, que son Engabao, Data de Villamil, San Antonio y El Arenal.

4.3.4.2 Caracterización del medio físico

El cantón Playas se caracteriza por poseer un clima tropical seco, que predomina durante nueve meses 9 del año.

De los datos obtenidos² se logró establecer valores medios de distintos parámetros, entre los que se consideran para el proyecto: temperatura (°C), nubosidad y humedad relativa (%); también, se obtuvo valores anuales de: precipitación (mm), evaporación (mm) y heliofanía (horas de sol).

Tabla 5: Datos Climatológicos de 1963 a 1988 – Sumatorias y Promedios

PARÁMETROS	TOTAL ANUAL	PROMEDIO ANUAL
Precipitación	418.30	
Temperatura		24.80
Evaporación	1348.20	
Heliofanía	1582.70	
Humedad		79.24
Nubosidad		4.92

Fuente: Programa de Manejo de Recursos Costeros

² Proveniente De estación meteorológica ubicada en Academia Gómez Rendón entre 1963 y 1988

En cuanto a la calidad de aire se la considera aceptable, debido a que no habiendo una actividad industrial importante, las únicas emisiones de gases las producen los medios de transporte, tanto terrestre como acuático y de polvo producido en caminos lastrados y en la agricultura. (Programa de Manejo de Recursos Costeros, 2005)

El terreno en General Villamil es plano, al Norte se levantan cerros de poca altura como son el Colorado, Verde, Picón y Cantera. Los principales ríos son el Río de Arena, Moñones y Tambiche. (Gobierno Provincial del Guayas, 2008)

En cuanto a las playas de General Villamil se la considera como un área de costa rectilínea abierta, expuesta al viento y a las olas. (Programa de Manejo de Recursos Costeros, 2005)

Ilustración 31: Morfología de las Playas



Fuente: Programa de Manejo de Recursos Costeros

4.3.4.3 Infraestructura

4.3.4.3.1 Agua potable

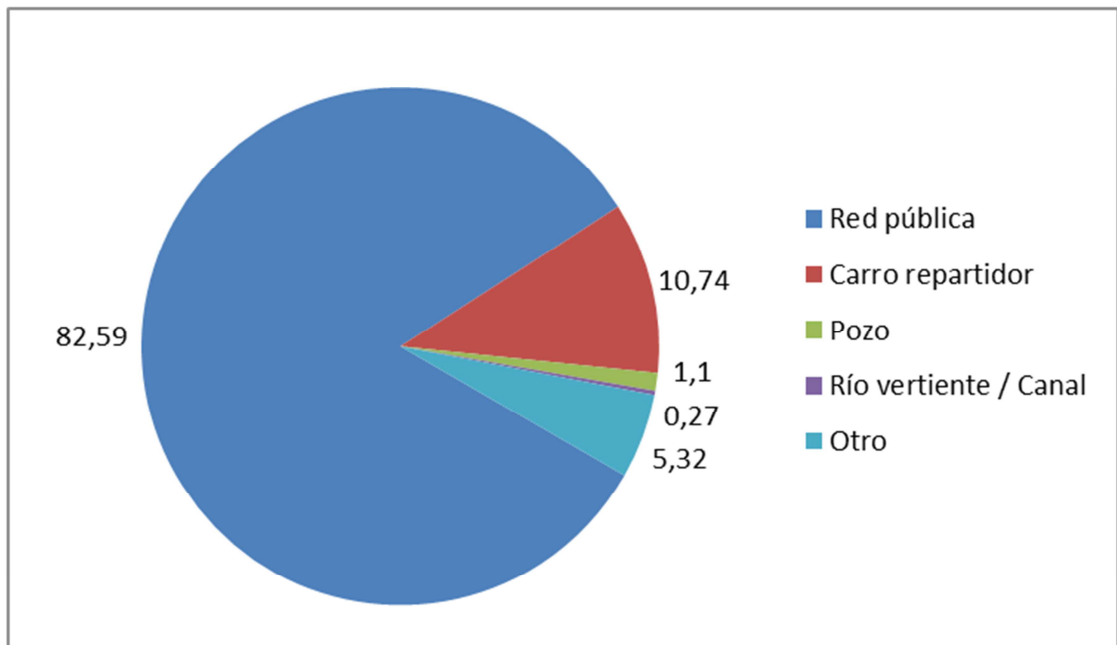
El 82.59% de la población se abastece de agua potable mediante red pública y otro 10.71% lo hace mediante carros repartidores.

Tabla 6: Servicio de Agua Potable

Categoría	%
Red pública	82,59
Carro repartidor	10,74
Pozo	1,1
Río vertiente / Canal	0,27
Otro	5,32

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 3: Servicio de Agua Potable



Fuente: INEC

4.3.4.3.2 Recolección de basura

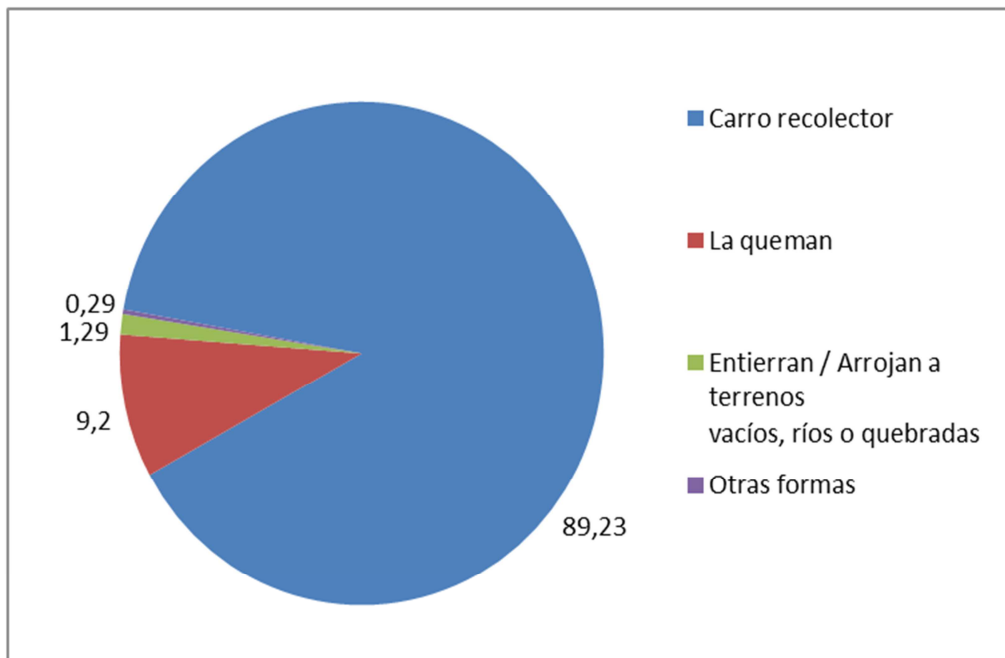
El 89.23% de la población es atendida mediante carros recolectores, 9.2% quema la basura y el resto aplica otras formas, como quemarla o enterrarla.

Tabla 7: Servicio de Recolección de Basura

Categoría	%
Carro recolector	89,23
La queman	9,2
Entierran / Arrojan a terrenos vacíos, ríos o quebradas	1,29
Otras formas	0,29

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 4: Servicio de Recolección de Basura



Fuente: INEC

4.3.4.3.3 Energía eléctrica

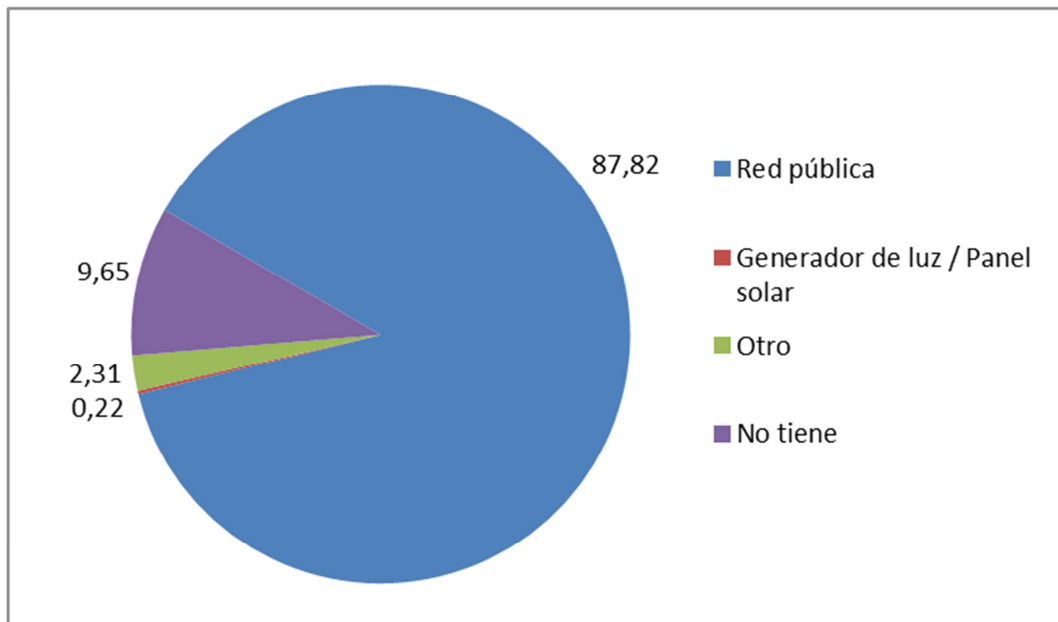
El 87.82% de la población se abastece de la red pública, un 2.53% tiene fuentes alternativas para abastecerse y un 9.65% no tiene energía eléctrica.

Tabla 8: Servicio de Energía Eléctrica

Categoría	%
Red pública	87,82
Generador de luz / Panel solar	0,22
Otro	2,31
No tiene	9,65

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 5: Servicio de Energía Eléctrica



Fuente: INEC

4.3.4.3.4 Conexión sanitaria

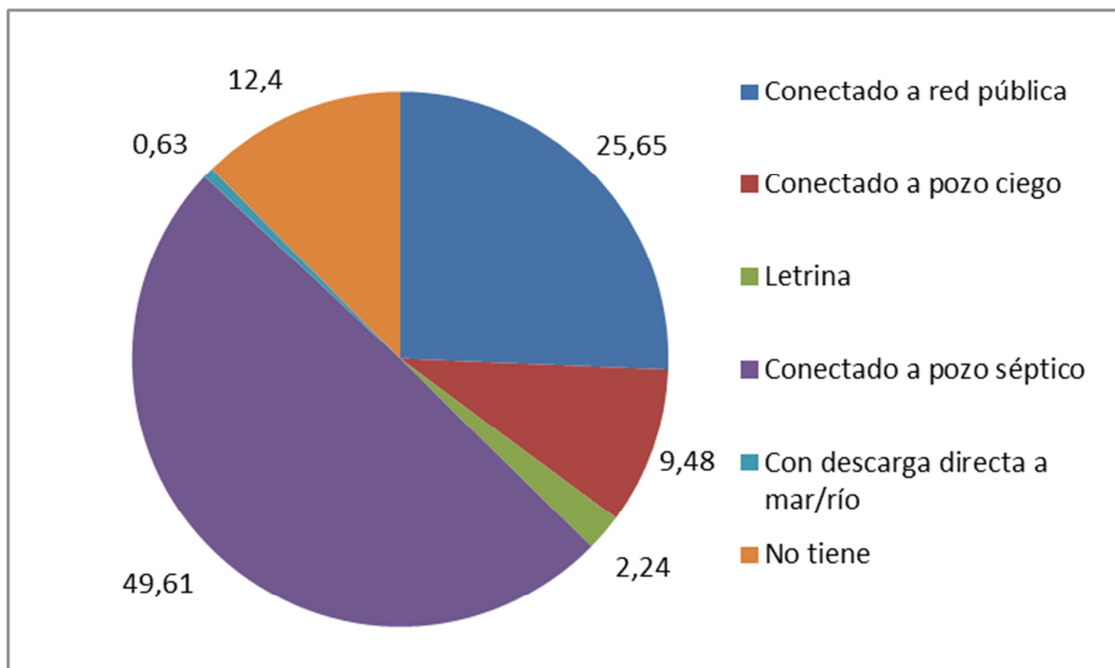
Solo un 25.65% de las viviendas están conectadas a la red pública, un 9.58% tiene pozo ciego, 2.24% letrinas, 49,61% están conectados a pozos sépticos, 0.63% descarga en río o mar y un 12.4% no tiene conexión alguna.

Tabla 9: Servicio de Conexión Sanitaria

Categoría	%
Conectado a red pública	25,65
Conectado a pozo ciego	9,48
Letrina	2,24
Conectado a pozo séptico	49,61
Con descarga directa a mar/río	0,63
No tiene	12,4

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 6: Servicio de Conexión Sanitaria



Fuente: INEC

4.3.4.3.5 Tecnología

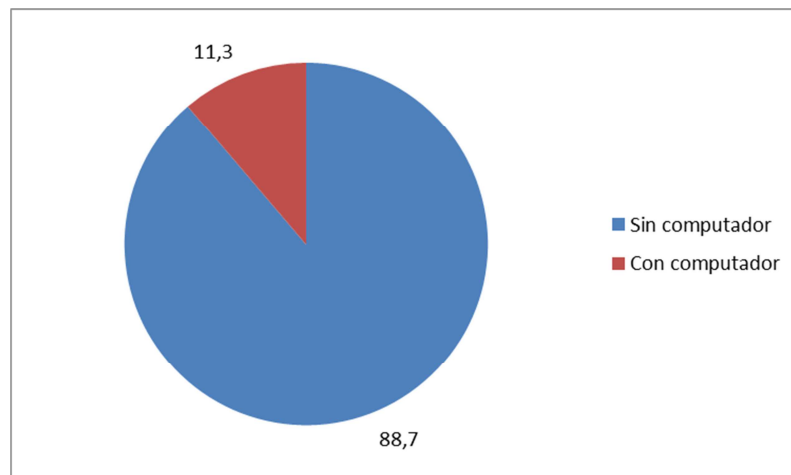
El 88.7% de los hogares no tienen un computador, contra un 11.3% que si poseen computadora en el hogar.

Tabla 10: Tenencia de computador

Categoría	%
Sin computador	88,7
Con computador	11,3

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 7: Tenencia de computador



Fuente: INEC

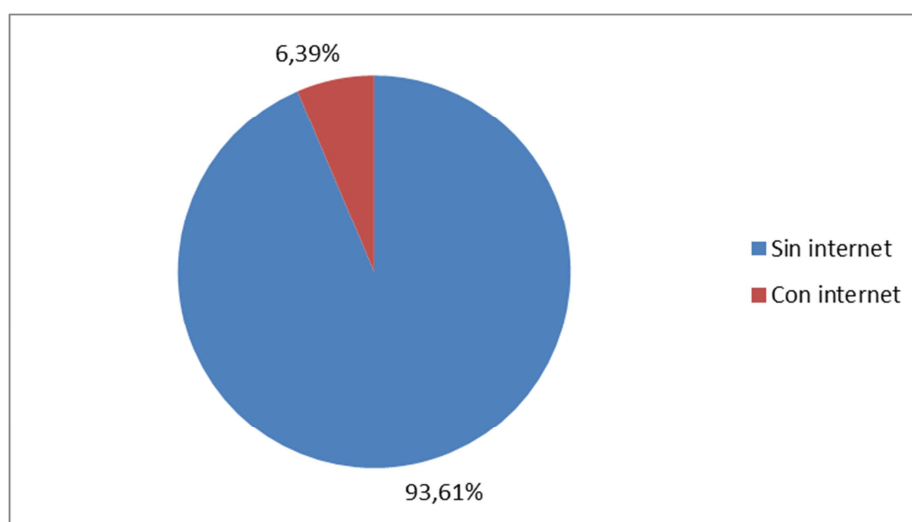
El 93.61% de los hogares no tienen una conexión a internet, contra un 6.3% que si tiene conexión.

Tabla 11: Conexión a Internet

Categoría	%
Sin internet	93,61%
Con internet	6,39%

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 8: Conexión a Internet



Fuente: INEC

4.3.4.3.6 Empresas

Según el último Censo Económico, en el cantón General Villamil Playas existen 1484 empresas, de las cuales predominan aquellas del sector comercio (50.2%) y del sector servicios (42.9%)

Tabla 12: Empresas por Sector en el Cantón Playas

	Frecuencia	Porcentaje
Manufactura	100	6,7
Comercio	745	50,2
Servicios	637	42,9
Otros (Agricultura, Minas, Organizaciones y Órganos Extraterritoriales)	2	,1
Total	1484	100,0

Fuente: INEC

De las empresas del cantón, el 97.3% son microempresas, el 2.7% se consideran como PYMES y un 0.1% se califican como grandes empresas.

Tabla 13: Empresas por Tamaño en el Cantón Playas

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos Micro (1-9)	1443	97,3
Pequeña (10-49)	35	2,4
Mediana (50-99)	4	,3
Grande (100 y más)	1	,1
Total	1483	100,0

Fuente: INEC

Un 77.8% de las empresas del cantón registra ingresos de menos de \$30000 anuales, un 12% tiene ingresos de entre \$30000 y \$69999 y solo un 6.6% de las empresas declara tener ingresos de \$70000 o más.

Tabla 14: Empresas por Estratos de Ingresos en el Cantón Playas

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos No Informa	54	3,6
De \$1 a \$9999	610	41,1
De \$10000 a \$29999	545	36,7
De \$30000 a \$49999	127	8,6
De \$50000 a \$69999	50	3,4
De \$70000 a \$89999	23	1,5
De \$90000 a \$199999	41	2,8
De \$200000 a \$399999	16	1,1
Más de \$400000	18	1,2
Total	1484	100,0

Fuente: INEC

4.3.5 Comunidad local

4.3.5.1 Generalidades

El último censo de población y vivienda registró una población total del cantón de 41935 personas, distribuidas en 15718 viviendas, la edad promedio de la población es de

27 años y el analfabetismo asciende al 5.9%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2011)

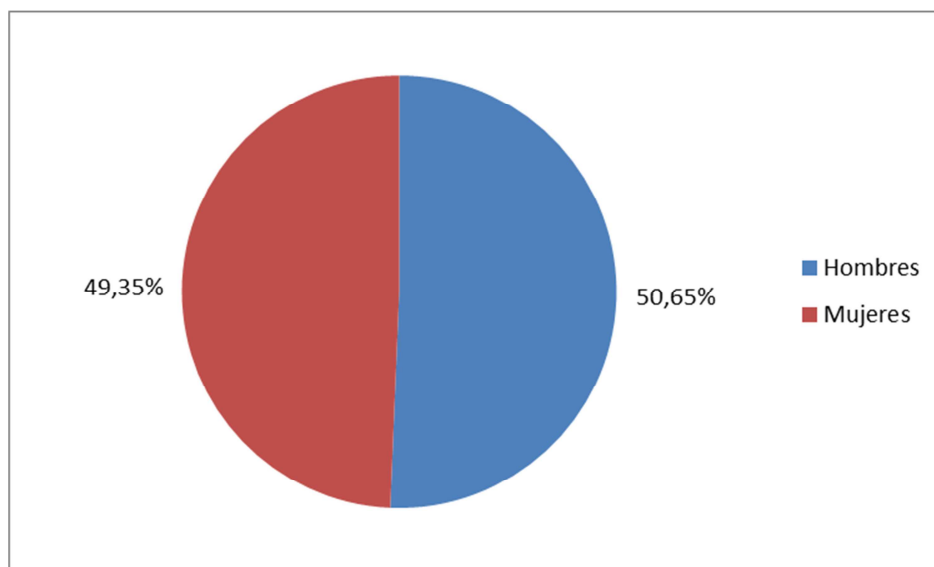
El 50.65% de la población son hombres y el otro 49.35% son mujeres

Tabla 15: Distribución de la Población por Sexo

Categoría	#	%
Hombres	21242	50,65%
Mujeres	20693	49,35%
Habitantes	41935	

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 9: Distribución de la Población por Sexo



Fuente: INEC

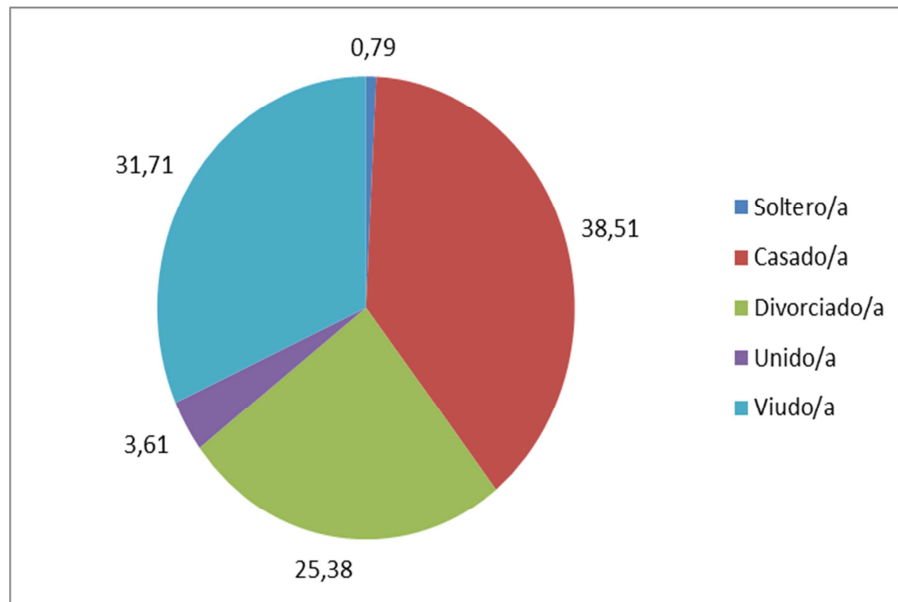
El 38.51% de la población es casado, el 31.71% viudo, el 25.38% divorciado, el 3.61% son unidos y un 0.71% es soltero.

Tabla 16: Distribución de la Población por Estado Civil

Categoría	%
Soltero/a	0,79
Casado/a	38,51
Divorciado/a	25,38
Unido/a	3,61
Viudo/a	31,71

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 10: Distribución de la Población por Estado Civil



Fuente: INEC

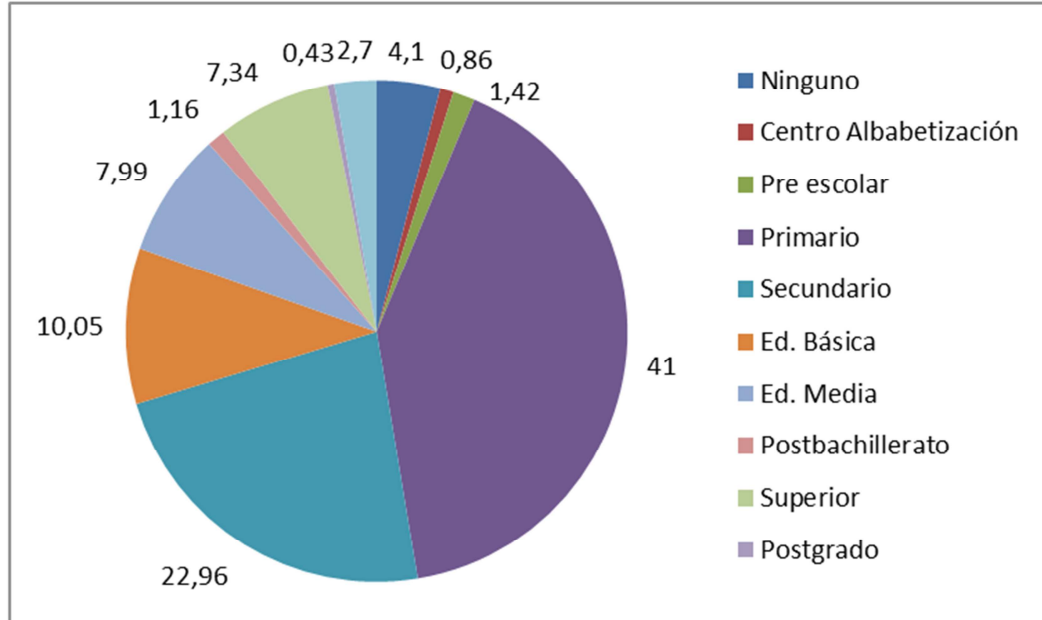
El 88.37% de la población de Playas alcanza como máximo el nivel medio de educación, el resto está repartido en un 1.16% de educación postbachillerato, 7,34% de educación superior y un 0.43% con posgrado.

Tabla 17: Distribución de la Población por Nivel de Educación

Categoría	%
Ninguno	4,1
Centro Albetización	0,86
Pre escolar	1,42
Primario	41
Secundario	22,96
Ed. Básica	10,05
Ed. Media	7,99
Postbachillerato	1,16
Superior	7,34
Postgrado	0,43
NS/NC	2,7

Fuente: INEC

Gráfico Estadístico 11: Distribución de la Población por Nivel de Educación



Fuente: INEC

4.3.5.2 *Servidores turísticos*

Según los datos de la Cámara de Turismo de Playas, se encuentran registrados 1615 personas que participan en actividades relacionadas con el turismo, que van desde el alquiler y venta de artículos varios, hasta los servicios de comidas, bebidas y fotografía (Cámara de Turismo de Playas, 2011)

Tabla 18: Distribución de Servidores Turísticos por Actividad

	Frecuencia	Porcentaje
Alquiler baños/duchas/vestidores/sanitarios	29	1,8
Alquiler de bananos/tablas/boyas	40	2,5
Alquiler de carpas/parasoles/hamacas/casilleros	259	16,0
Caballos de paso	11	,7
Cabañas (comedor/cerveceras/hamacas)	35	2,2
Comedor	293	18,1
Elaboración de trenzas/tatuaje	52	3,2
Fotografo	11	,7
Guardiania carros/locales	9	,6
Kiosco Cervezero	24	1,5
No especificado	204	12,6
Venta artículos varios/periódicos/boyas	10	,6
Venta comidas rápidas/sánduches/tostadas/frituras/bollos	76	4,7
Venta de agua/refrescos/gaseosas/helados/bolos/cervezas/cocteles	296	18,3
Venta de artesanias/bisuteria/hamacas/sombreros	129	8,0
Venta de ceviches/encebollados	75	4,6
Venta de confiteria/cocadas/dulces	15	,9
Venta de frutas (mango/coco/varias)/ensalada de fruta	27	1,7
Ventas de ropa playera/gafas/trajes de baño/sombreros	20	1,2
Total	1615	100,0

Fuente: Cámara de Turismo de Playas

Los servidores turísticos del cantón se encuentran repartidos en aproximadamente 40 entre asociaciones y cooperativas. Así mismo existe un 11% de servidores que se mantienen independientes. (Cámara de Turismo de Playas, 2011)

Tabla 19: Distribución de Servidores Turísticos por Asociación

	Frecuencia	Porcentaje
Asociación 15 de Agosto	24	1,5
Asociación 15 de Enero	23	1,4
Asociación 15 de Julio	77	4,8
Asociación 2 de Mayo	30	1,9
Asociación 9 de Enero	22	1,4
Asociación Agua Costa	21	1,3
Asociación Brisas del Mar	11	,7
Asociación Corazón de Jesus	32	2,0
Asociación de Comedores Sol y Mar	22	1,4
Asociación de Expendedores de Alimentos Preparados "Techitos Azules"	21	1,3
Asociación de Propietarios de Cabañas Típicas de Expendio de Comidas Preparadas con Servicio de Hamacas y Parasoles " El Barco Varado "	52	3,2
Asociación de Refresquero y Helado 13 de Enero	53	3,3
Asociación de Trabajadores del Humboldt	36	2,2
Asociación de Vendedores Ambulantes de Gaseosas, Bebidas y Afines "Playas Dos"	32	2,0
Asociación Delicias Marinas	38	2,4
Asociación Eden de Playas	23	1,4
Asociación El Arenal	21	1,3
Asociación El Sol Brilla Para Todos	28	1,7
Asociación Ensenada del Humbolt	13	,8
Asociación Frigo Pingüino	33	2,0
Asociación General Jose de Villamil	47	2,9
Asociación Guardias Reten Naval	7	,4
Asociación Helados Bonice y Yogoso	13	,8
Asociación Helados Topsy	15	,9
Asociación Imagen Costera	16	1,0
Asociación La Perla de Playas	47	2,9
Asociación Las Balsas	14	,9
Asociación Los Piqueros	25	1,5
Asociación Novia del Pacifico	45	2,8
Asociación Nuestra Señora de La Merced	209	12,9
Asociación Ocaso Playa Mar	29	1,8
Asociación Odisea del Mar	20	1,2
Asociación Playa Mar	30	1,9
Asociación Playas Perla del Pacifico	61	3,8
Asociación Punta Chopoya	14	,9
Asociación San Vicente	26	1,6
Asociación Señores de Los Milagros	30	1,9
Asociación Siempre Playerito	68	4,2
Asociación Sol Mar y Arena	74	4,6
Asociación Voluntad de Dios	20	1,2
Cooperativa Hijos del Mar	9	,6
Cooperativa San Pedro	7	,4
Independiente	177	11,0
Total	1615	100,0

Fuente: Cámara de Turismo de Playas

CAPÍTULO V

INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Para la presente tesis se han considerado dos estudios cuantitativos, el primero de ellos es una encuesta dirigida a los visitantes del cantón General Villamil y el segundo a los habitantes del cantón involucrados en la actividad turística

5.1 Encuesta a visitantes

5.1.1 *Objetivos*

- Determinar la percepción de los visitantes sobre los servicios turísticos que ofrece el cantón
- Determinar la percepción de los visitantes sobre los atractivos turísticos que ofrece el cantón
- Determinar la opinión de los visitantes sobre las iniciativas que se deben adoptar para mejorar la actividad turística en el cantón

5.1.2 *Metodología*

5.1.2.1 *Población*

Se considera como población a todos los visitantes del cantón General Villamil Playas y aunque no hay datos oficiales al respecto se sabe que son más de 100000 visitas que recibe el cantón al año.

5.1.2.2 Método de muestreo

El método de muestreo escogido fue un muestreo aleatorio simple, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

El método de muestreo utilizado fue un muestreo aleatorio simple, para lo cual se emplea la fórmula de tamaño de muestra mostrada a continuación³:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

- P = 0,5
- Q = 0,5
- Z = 1,96
- e = 0,05

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2}$$
$$n \approx 385$$

El tamaño de muestra calculado fue de 385 visitantes.

³ Se hace la consideración de que la población es infinita

5.1.2.3 Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, el cual se muestra en el Anexo 4

5.1.3 Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos. Todas las tablas y gráficos estadísticos que se presentan son de elaboración de los autores y fueron realizados con el software Microsoft® Excel® versión 2010.

5.1.3.1 Constitución de la muestra

Las variables tomadas en cuenta para la categorización de la muestra fueron: sexo, procedencia, acompañantes y la cantidad de integrantes del grupo de viaje.

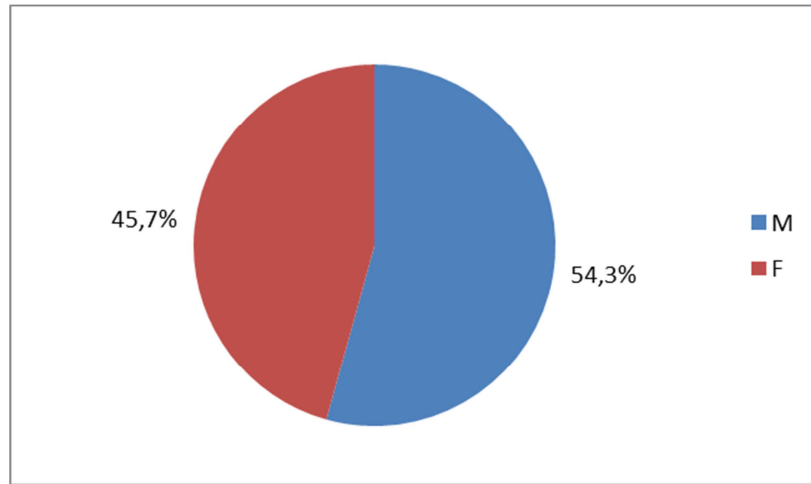
El 54.3% de los visitantes son de sexo masculino y el otro 45.7% de sexo femenino.

Tabla 20: Sexo del Visitante

Categoría	#	%
M	209	54,3%
F	176	45,7%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Estadístico 12: Sexo del Visitante



Fuente: Elaboración de los autores

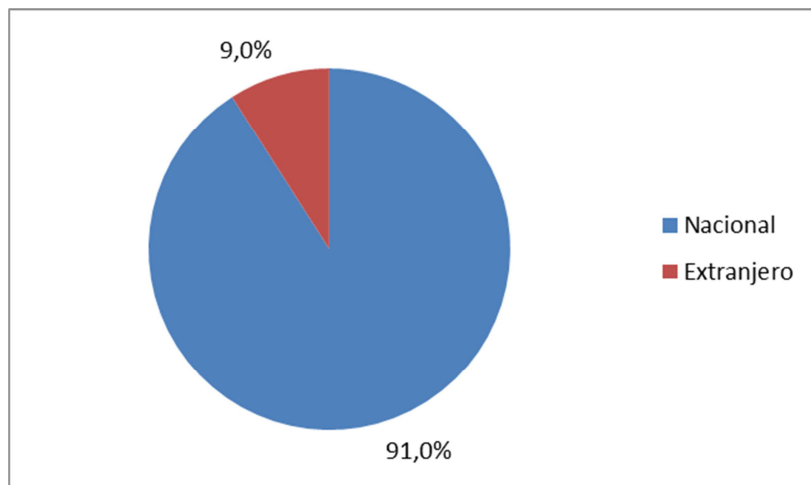
El 91% de los visitantes son nacionales y el otro 9% extranjeros..

Tabla 21: Procedencia del Visitante

Categoría	#	%
Nacional	342	91,0%
Extranjero	34	9,0%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 13: Procedencia del Visitante



Fuente: Elaboración de los autores

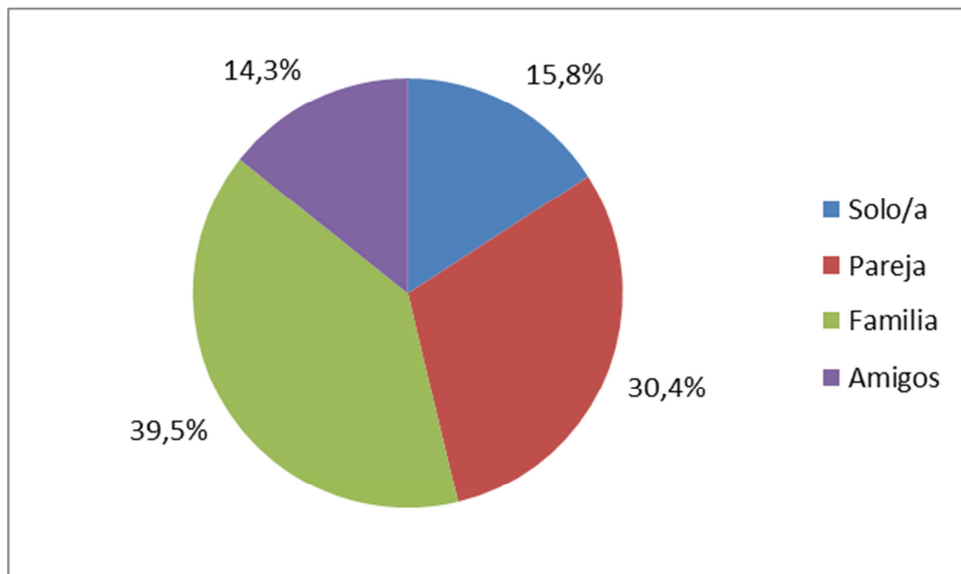
El 15.8% de los visitantes indicó viajar solo, un 30.4% lo hace con la pareja, un 39.5% viaja en familia y un 14.3% viaja con los amigos.

Tabla 22: ¿Con quién viaja?

Categoría	#	%
Solo/a	61	15,8%
Pareja	117	30,4%
Familia	152	39,5%
Amigos	55	14,3%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 14: ¿Con quién viaja?



Fuente: Elaboración de los autores

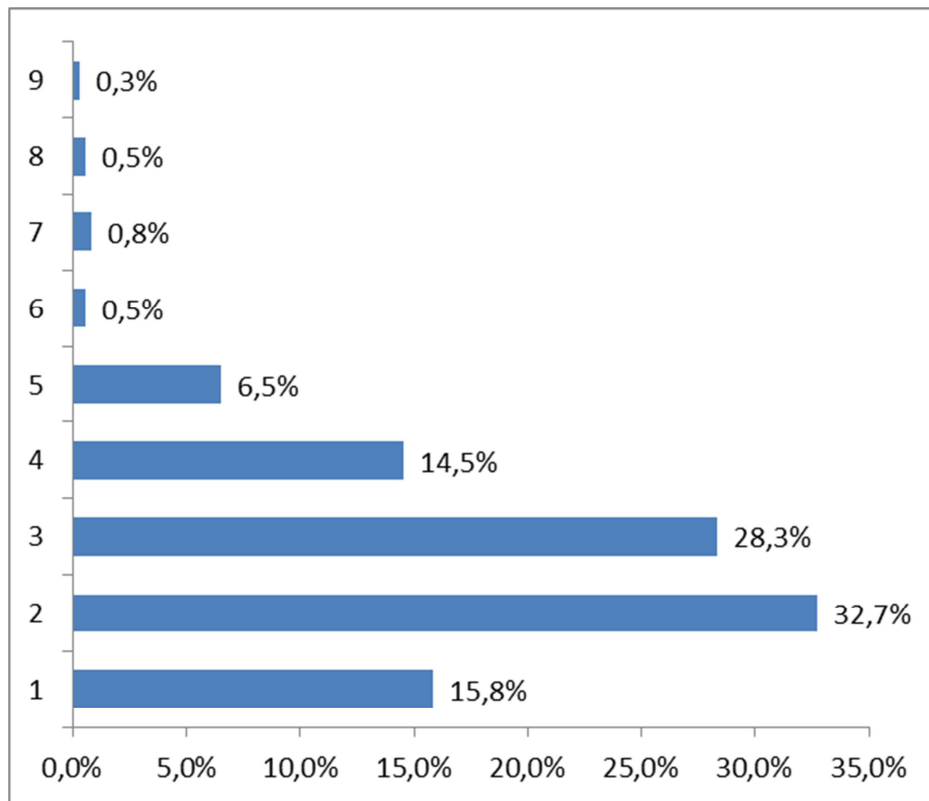
Como se pudo notar el viaje solo o en pareja es lo más común y en cuanto a la familia, viajes en grupos de 3 a 5 integrantes del grupo familiar es lo más probable.

Tabla 23: Número de integrantes en su grupo de viaje

Categoría	#	%
1	61	15,8%
2	126	32,7%
3	109	28,3%
4	56	14,5%
5	25	6,5%
6	2	0,5%
7	3	0,8%
8	2	0,5%
9	1	0,3%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 15: Número de integrantes en su grupo de viaje



Fuente: Elaboración de los autores

5.1.3.2 ANÁLISIS POR PREGUNTA

Pregunta 1: ¿Qué lo motiva a visitar el cantón General Villamil?

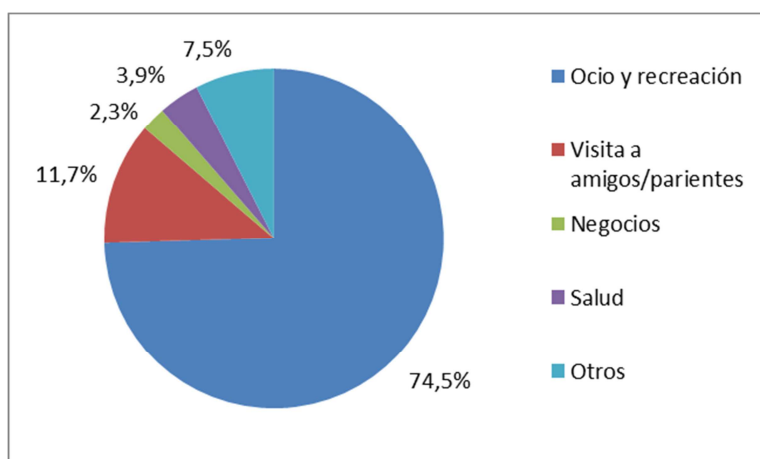
El 74.5% de los encuestados visita el cantón motivado por el ocio y la recreación, un 11.7% visita a amigos y familiares, 2.3% lo hace por negocios, un 3.9% visita el cantón por salud y un 7.5% tiene otras motivaciones

Tabla 24: Tabla de Frecuencias – Motivación a visitar el cantón

Categoría	#	%
Ocio y recreación	287	74,5%
Visita a amigos/parientes	45	11,7%
Negocios	9	2,3%
Salud	15	3,9%
Otros	29	7,5%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 16: Motivación a visitar el cantón



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 2: ¿Cuántos días en promedio permanece en el cantón cada vez que lo visita?

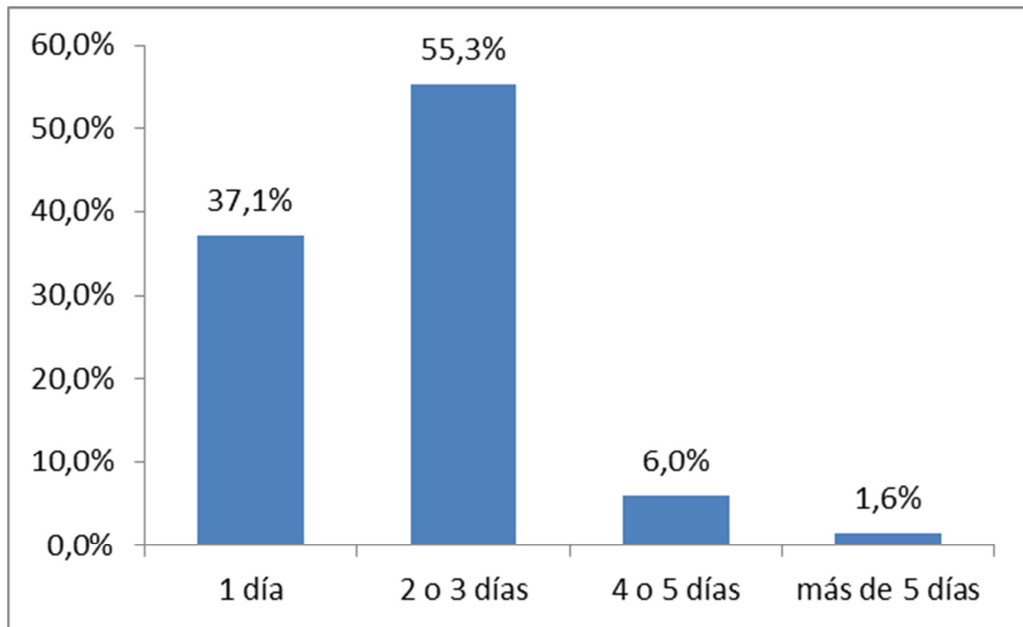
El 55.3% visita el cantón por 2 o 3 días, un 37.1% lo hace solamente por un día, el 6% permanece 4 o 5 días y un 1,6% se mantiene más de 5 días.

Tabla 25: Días Promedio de Permanencia

Categoría	#	%
1 día	143	37,1%
2 o 3 días	213	55,3%
4 o 5 días	23	6,0%
más de 5 días	6	1,6%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 17: Días Promedio de Permanencia



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 3: ¿Cuál es su fuente principal de información turística sobre el cantón?

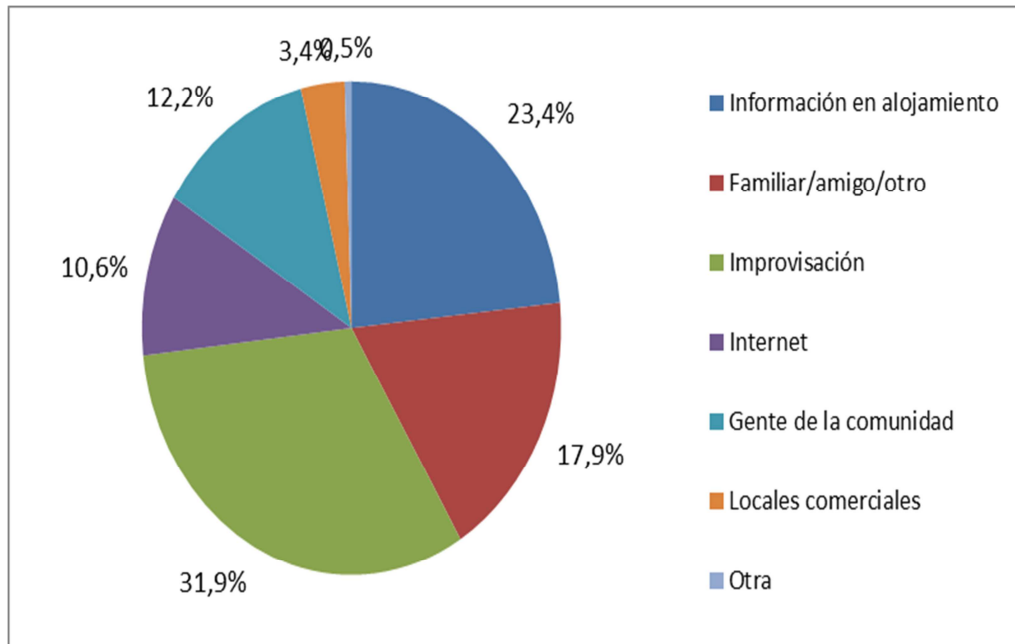
El 31.9% de los visitantes del cantón realiza movimientos improvisados durante su estadía, el 23.4% obtiene información de su lugar de alojamiento, el 17.9% pide información a familiares o amigos, el 15.6% pide información a gente de la comunidad en la calle o en locales comerciales y un 10.6% obtiene información del internet.

Tabla 26: Principal Fuente de Información

Categoría	#	%
Información en alojamiento	90	23,4%
Familiar/amigo/otro	69	17,9%
Improvisación	123	31,9%
Internet	41	10,6%
Gente de la comunidad	47	12,2%
Locales comerciales	13	3,4%
Otra	2	0,5%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 18: Principal Fuente de Información



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 4: ¿Qué tan satisfecho está con su visita al cantón General Villamil?

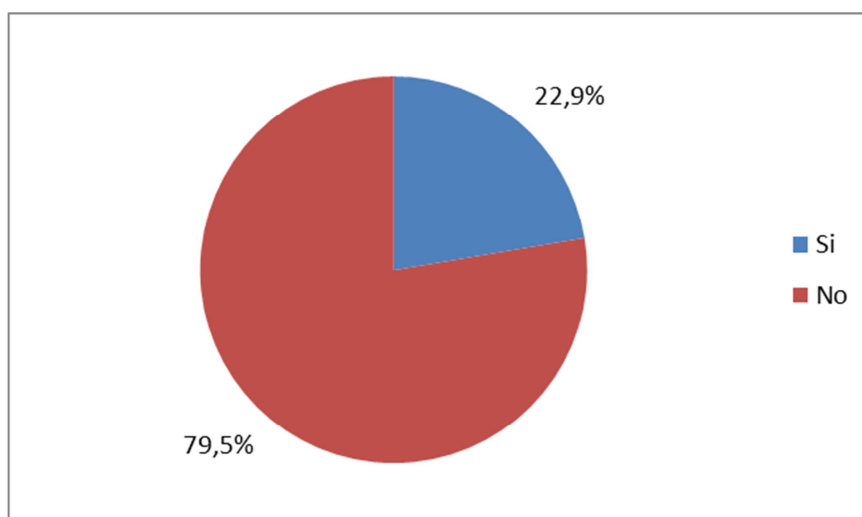
El 69.7% de los encuestados expresa estar muy o bastante satisfecho, el 27.8% indicó estar medianamente satisfecho y un 2.6% manifestó estar poco o nada satisfecho.

Tabla 27: Satisfacción con el viaje

Categoría	#	%
Muy satisfecho	93	24,2%
Bastante satisfecho	175	45,5%
Medianamente satisfecho	107	27,8%
Poco satisfecho	8	2,1%
Insatisfecho	2	0,5%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 19: Satisfacción con el viaje



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 5: ¿Considera que el cantón General Villamil está a la altura de otros destinos para recibir turismo internacional?

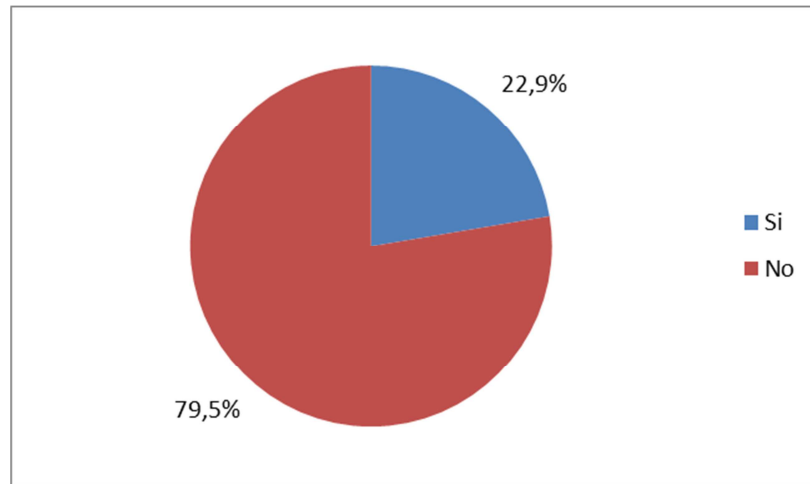
El 79.5% considera que el cantón no está a la altura de un destino internacional y solo un 22.9% manifestó que si lo estaría.

Tabla 28: Cantón a nivel internacional

Categoría	#	%
Si	86	22,9%
No	299	79,5%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 20: Cantón a nivel internacional



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 6: Califique los siguientes aspectos del cantón del 1 al 10, siendo un lo más bajo y 10 lo más alto

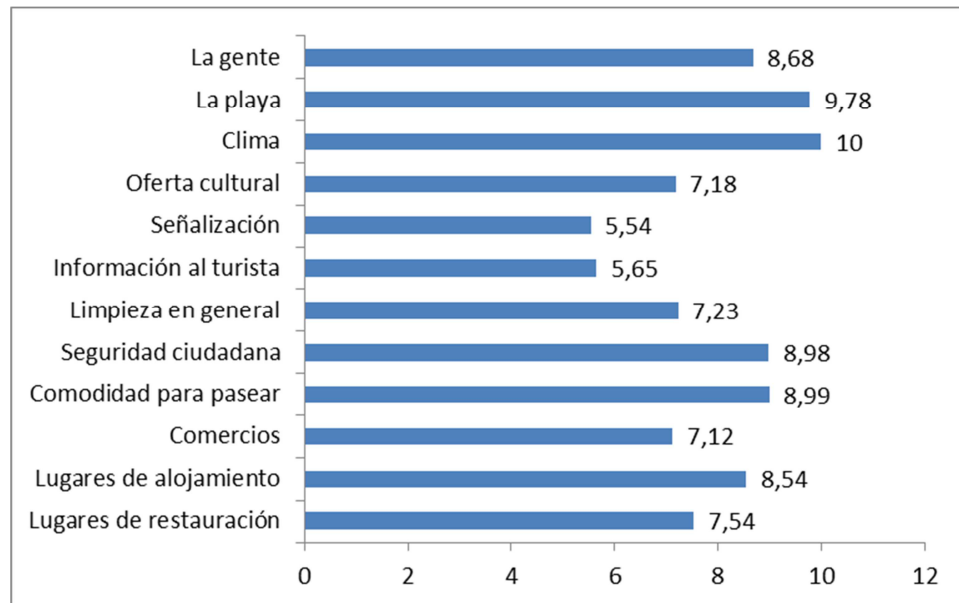
El clima y la playa tuvieron las mejores puntuaciones, esto es 10 y 9.78 respectivamente, luego y manteniendo el orden de puntuación se encuentran la comodidad para pasear (8.99), la seguridad (8.98), la gente (8.68), los lugares de alojamiento (8.54), lugares de restauración (7.54), limpieza en general (7.23), oferta cultural (7.18), comercios (7.12), las puntuaciones más bajas fueron obtenidas por la información para el turista y la señalización con 5.65 y 5.54 respectivamente.

Tabla 29: Calificación de criterios (Cantón)

Categoría	Puntuación
Lugares de restauración	7,54
Lugares de alojamiento	8,54
Comercios	7,12
Comodidad para pasear	8,99
Seguridad ciudadana	8,98
Limpieza en general	7,23
Información al turista	5,65
Señalización	5,54
Oferta cultural	7,18
Clima	10
La playa	9,78
La gente	8,68

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 21: Calificación de criterios (Cantón)



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 7: Califique los siguientes aspectos de la playa del 1 al 10, siendo un lo más bajo y 10 lo más alto

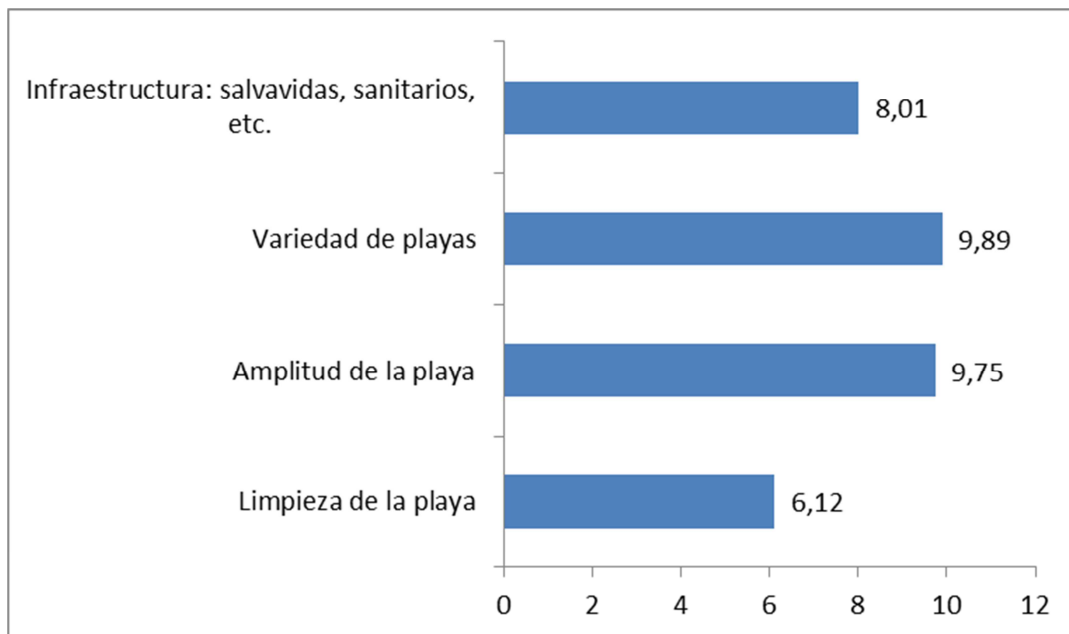
La variedad y la amplitud de las playas obtuvieron los puntajes más altos, con 9.89 y 9.75 respectivamente, seguido de la infraestructura con 8.01, dejando al final la limpieza de la playa con 6.12.

Tabla 30: Calificación de criterios (playas)

Categoría	Puntuación
Limpieza de la playa	6,12
Amplitud de la playa	9,75
Variedad de playas	9,89
Infraestructura: salvavidas, sanitarios, etc.	8,01

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 22: Calificación de criterios (playas)



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 8: Califique los siguientes aspectos de la gente involucrada con el turismo del 1 al 10, siendo un lo más bajo y 10 lo más alto

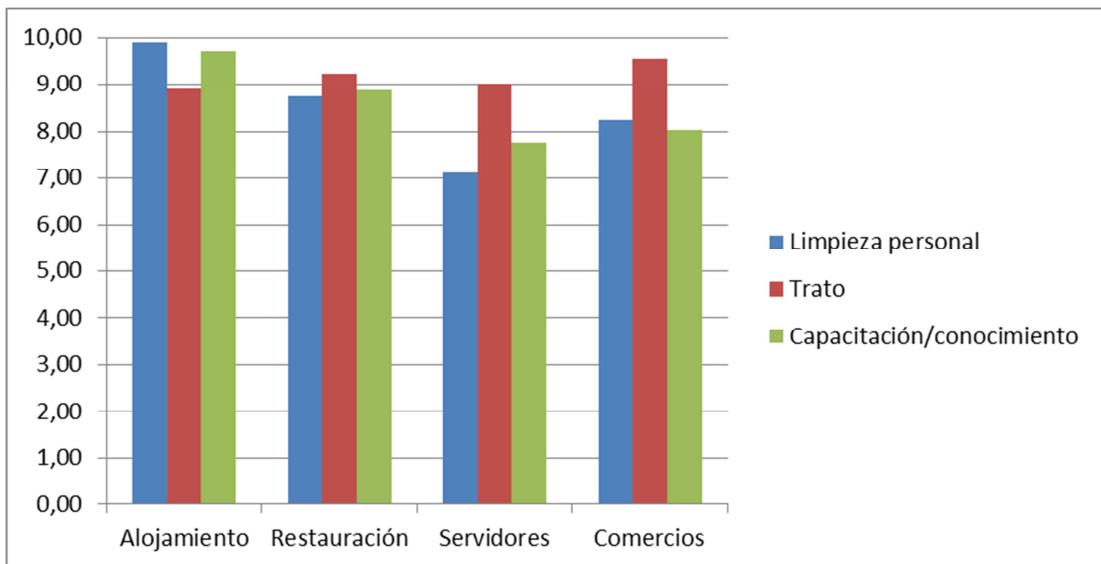
En lo referente al alojamiento la limpieza del personal se califica con 9.89, la capacitación con 9.71 y el trato con 8.90. En el negocio de la restauración el trato obtuvo 9.23, la capacitación 8.87 y la limpieza del personal 8.76. En cuanto a los servidores turísticos el trato se ubicó con 9.01, la capacitación con 7.77 y la limpieza personal con 7.12. Finalmente en cuanto a los comercios, el trato obtuvo 9.54, la limpieza personal 8.23 y la capacitación 8.02.

Tabla 31: Calificación de criterios (gente)

Categoría	Alojamiento	Restauración	Servidores	Comercios
Limpieza personal	9,89	8,76	7,12	8,23
Trato	8,90	9,23	9,01	9,54
Capacitación/conocimiento	9,71	8,87	7,77	8,02

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 23: Calificación de criterios (gente)



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 9: ¿Qué es lo que más le gustó durante su visita al cantón?

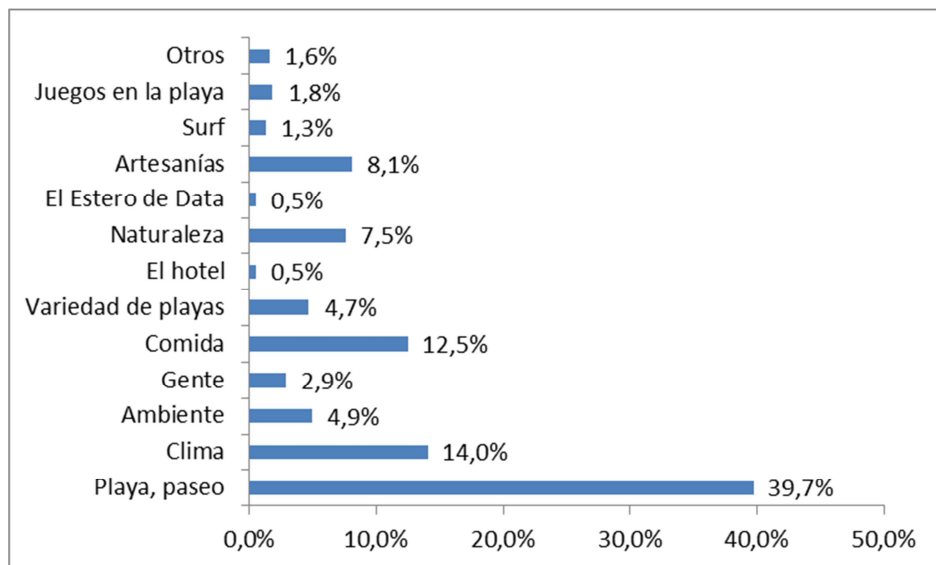
La playa y el clima son lo que más gusta al visitante (39.7% y 14% respectivamente), le sigue un 12.5% que le gustó la comida, un 8.1% que le gustó las artesanías, un 7.5% que le gustó la naturaleza y con porcentajes más bajos se ubicaron el ambiente, variedad de playas, la gente, juegos de playa, el surf, el estero de data y el alojamiento.

Tabla 32: Lo que más gustó de la visita

Categoría	#	%
Playa, paseo	153	39,7%
Clima	54	14,0%
Ambiente	19	4,9%
Gente	11	2,9%
Comida	48	12,5%
Variedad de playas	18	4,7%
El hotel	2	0,5%
Naturaleza	29	7,5%
El Estero de Data	2	0,5%
Artesanías	31	8,1%
Surf	5	1,3%
Juegos en la playa	7	1,8%
Otros	6	1,6%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 24: Lo que más gustó de la visita



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 10: ¿En futuras visitas le gustaría participar en las siguientes actividades?

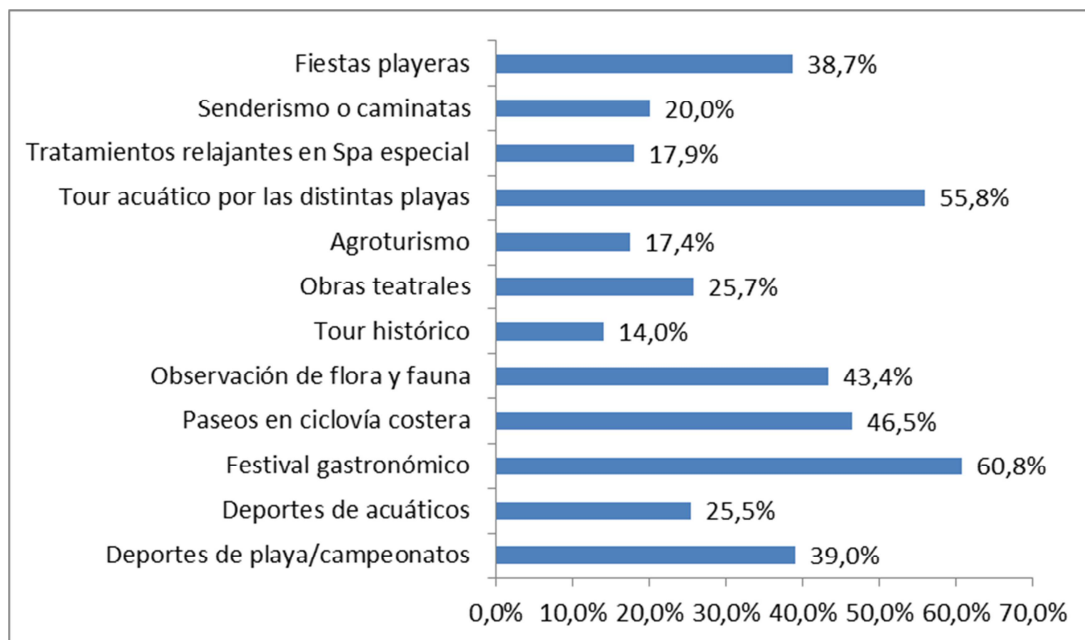
Se preguntó sobre la preferencia a realizar ciertas actividades en futuras visitas. En orden la preferencias fueron las siguientes: festival gastronómico (60.8%), tour acuático (55.8%), paseos en ciclovía costera (46.5%), observación de flora y fauna (43.4%), deportes de playa (39%), fiestas playeras (38.7%), obras teatrales (25.7%), deportes acuáticos (25.5%), senderismo (20%), tratamientos relajantes (17.9%), agroturismo (17.4%) y tour histórico (14%)

Tabla 33: ¿Actividades en que le gustaría participar?

Categoría	Respuestas	%
Deportes de playa/campeonatos	150	39,0%
Deportes de acuáticos	98	25,5%
Festival gastronómico	234	60,8%
Paseos en ciclovía costera	179	46,5%
Observación de flora y fauna	167	43,4%
Tour histórico	54	14,0%
Obras teatrales	99	25,7%
Agroturismo	67	17,4%
Tour acuático por las distintas playas	215	55,8%
Tratamientos relajantes en Spa especial	69	17,9%
Senderismo o caminatas	77	20,0%
Fiestas playeras	149	38,7%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 25: ¿Actividades en que le gustaría participar?



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 11: ¿Conoce que en el cantón General Villamil, existe más de una decena de playas?

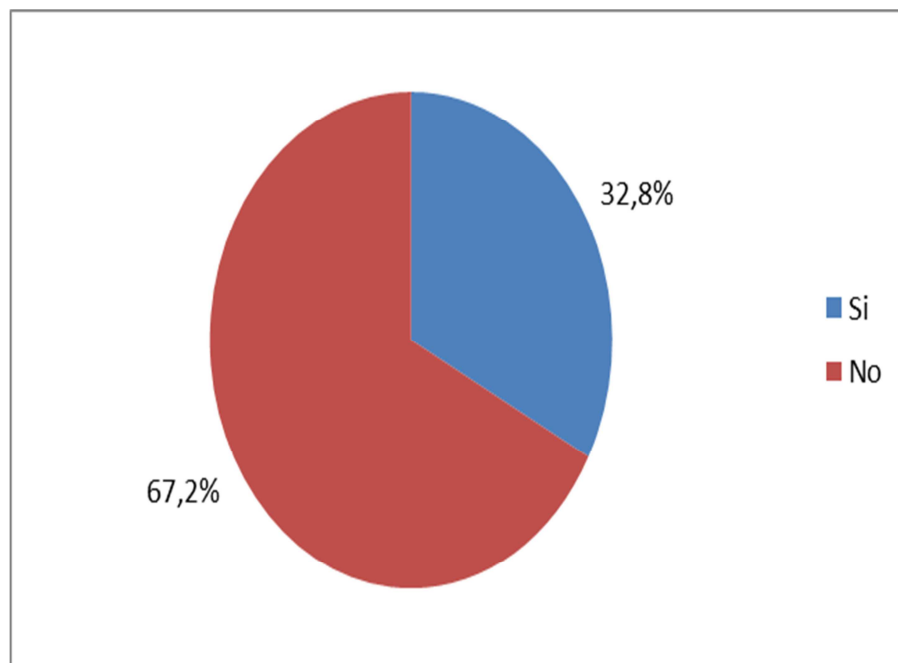
El 32.8% tiene conocimiento de la existencia de varias playas en el cantón General Villamil, mientras el otro 67.2% lo desconoce.

Tabla 34: Conocimiento de las otras playas del cantón

Categoría	#	%
Si	126	32,8%
No	258	67,2%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 26: Conocimiento de las otras playas del cantón



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 12: ¿Qué debería mejorarse o implementarse en el cantón para que la calidad turística del cantón esté a un nivel internacional?

Se le pidió a los encuestados, señalar dos mejoras que podrían implementarse con el fin de elevar la calidad turística del cantón, por ello los porcentajes que se indican a continuación son respecto del número de respuestas.

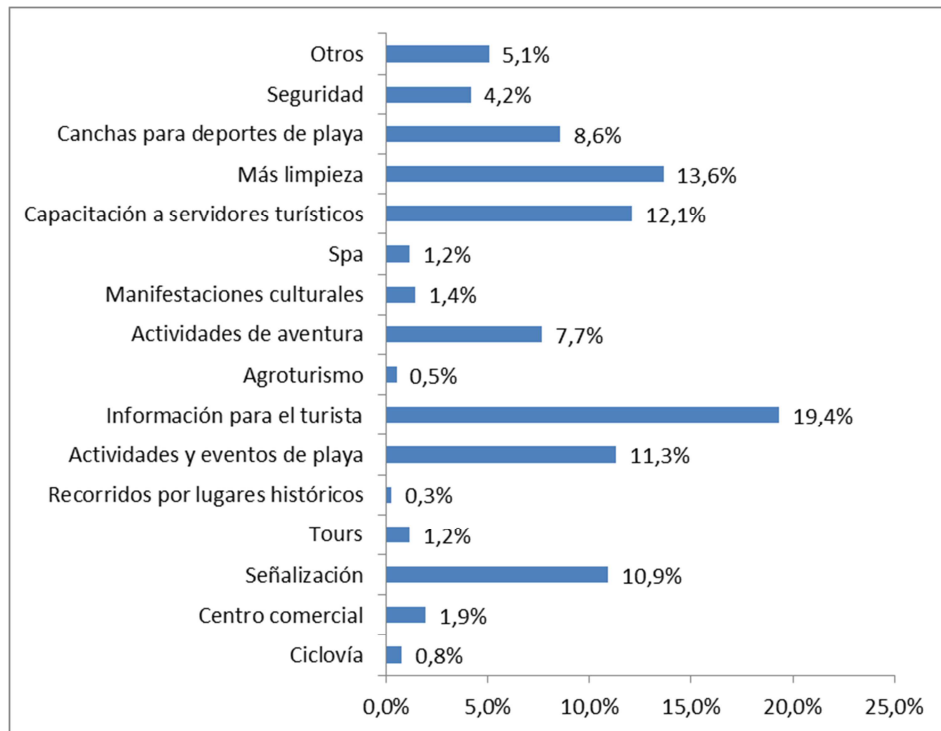
Las primeras opciones de mejora son: información para el turista, limpieza, capacitación a servidores turísticos, actividades y eventos de playa y señalización. A este grupo le siguen canchas para deportes de playas, actividades de aventura y al final se ubican las opciones: seguridad, centro comercial, manifestaciones culturales, tours, spa, ciclovía, agroturismo y recorrido por lugares históricos.

Tabla 35: Mejoras para tener una calidad internacional

Categoría	#	%
Ciclovía	6	0,8%
Centro comercial	15	1,9%
Señalización	84	10,9%
Tours	9	1,2%
Recorridos por lugares históricos	2	0,3%
Actividades y eventos de playa	87	11,3%
Información para el turista	149	19,4%
Agroturismo	4	0,5%
Actividades de aventura	59	7,7%
Manifestaciones culturales	11	1,4%
Spa	9	1,2%
Capacitación a servidores turísticos	93	12,1%
Más limpieza	105	13,6%
Canchas para deportes de playa	66	8,6%
Seguridad	32	4,2%
Otros	39	5,1%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 27: Mejoras para tener una calidad internacional



Fuente: Elaboración de los autores

5.2 Encuesta a SERVIDORES TURÍSTICOS

5.2.1 *Objetivos*

- Determinar la percepción de los servidores turísticos sobre la realidad turística del cantón
- Identificar prioridades para mejorar la realidad turística
- Determinar el nivel de involucramiento de los servidores turísticos

5.2.2 *Metodología*

5.2.2.1 *Población*

Se considera como población a todos los servidores turísticos del cantón General Villamil que trabajan en comercio ambulantes, servicios de playa, lugares de comida, cabañas, etc. (No se consideran trabajadores de restaurantes o lugares de alojamiento). La población registrada tiene un tamaño de 1615 individuos.

5.2.2.2 *Método de muestreo*

Se aplica un muestreo aleatorio simple. Se emplea la fórmula de tamaño de muestra, considerando una población finita⁴, mostrada a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permisible del 5%, con lo cual se tendrían los siguientes valores de entrada para la fórmula:

⁴ Se considera una población finita cuando tiene menos de 100000 elementos

- $P = 0,5$
- $Q = 0,5$
- $Z = 1,96$
- $e = 0,05$

Finalmente, el cálculo de tamaño de muestra sería, como se muestra a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2(N-1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 1615}{(0,05)^2 \times 1614 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n \approx 310$$

El tamaño de muestra calculado fue de 310 servidores turísticos.

5.2.2.3 Método e instrumento de medición

El método de medición aplicado fue la entrevista personal. El instrumento aplicado fue un cuestionario estructurado, el cual se muestra en el Anexo 5

5.2.3 Resultados

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos. Todas las tablas y gráficos estadísticos que se presentan son de elaboración de los autores y fueron realizados con el software Microsoft® Excel® versión 2010.

5.2.3.1 Constitución de la muestra

Las variables tomadas en cuenta para la categorización de la muestra fueron: sexo y la pertenencia a alguna asociación.

En cuanto al sexo del, el 61% fueron mujeres y el otro 30% fueron hombres.

Tabla 36: Sexo del servidor turístico

Categoría	#	%
M	121	39,0%
F	189	61,0%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Estadístico 28: Sexo del servidor turístico

Fuente: Elaboración de los autores

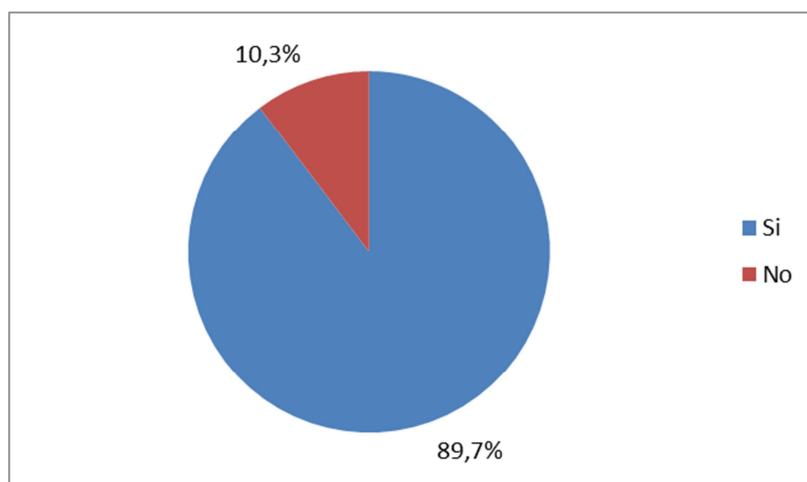
Sobre el tema de las asociaciones, el 89.7% manifestaron ser parte de alguna asociación y el 10.3% indicaron trabajar de manera independientes.

Tabla 37: Pertenencia a alguna asociación

Categoría	#	%
Si	278	89,7%
No	32	10,3%

Fuente: Elaboración propia

Gráfico Estadístico 29: Pertenencia a alguna asociación



Fuente: Elaboración de los autores

5.2.3.2 ANÁLISIS POR PREGUNTA

Pregunta 1: ¿Está usted conforme con las acciones de la asociación a la que pertenece?

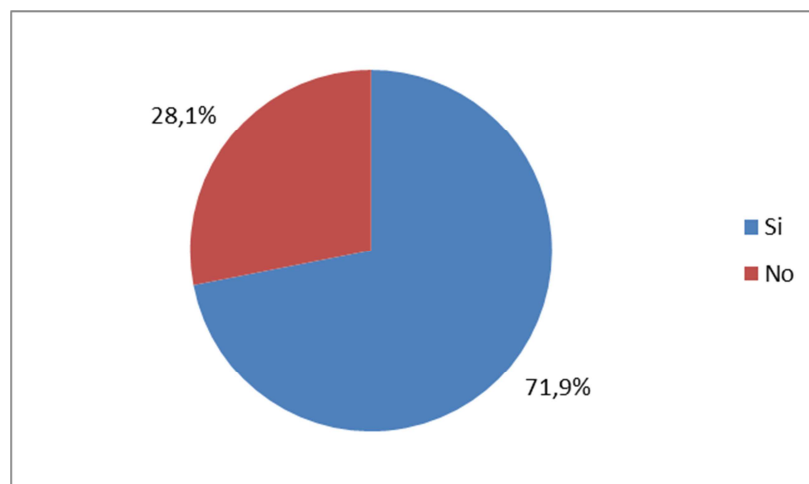
El 71.9% está conforme con las acciones de su asociación y un 28.1% está inconforme con las mismas.

Tabla 38: Conformidad con las acciones de su asociación

Categoría	#	%
Si	200	71,9%
No	78	28,1%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 30: Conformidad con las acciones de su asociación



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 2: ¿Está usted conforme con las acciones de la Municipalidad respecto del turismo en el cantón?

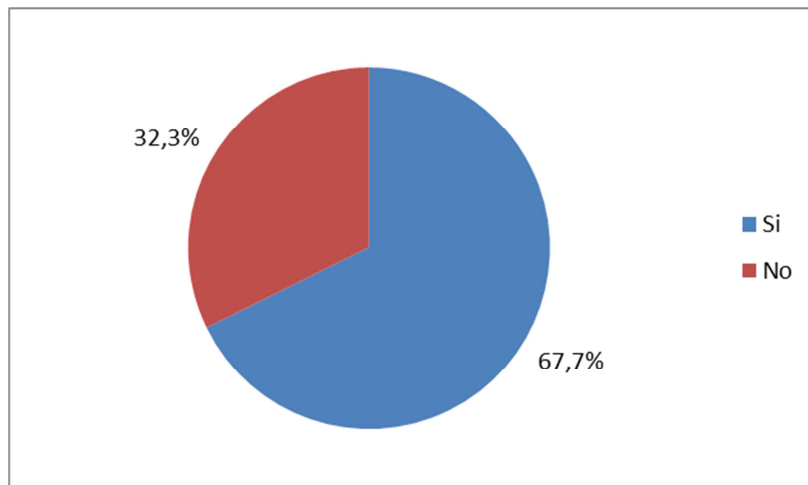
El 67.7% está conforme con las acciones de la Municipalidad en materia de turismo en el cantón y un 32.3% está inconforme con dichas acciones.

Tabla 39: Conformidad con las acciones de la Municipalidad

Categoría	#	%
Si	210	67,7%
No	100	32,3%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 31: Conformidad con las acciones de la Municipalidad



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 3: ¿Qué debería mejorarse o implementarse en el cantón para que la calidad turística del cantón esté a un nivel internacional?

Se le pidió a los encuestados, señalar tres mejoras que podrían implementarse con el fin de elevar la calidad turística del cantón, por ello los porcentajes que se indican a continuación son respecto del número de respuestas.

Las primeras opciones de mejora son: capacitación a servidores turísticos, información para el turista y señalización. A este grupo le siguen las opciones: seguridad, más limpieza, más opciones de alojamiento, promoción de microempresas turísticas y al final se ubican las servicios básicos, canchas para deportes de playas, paseos guiados, más publicidad, actividades de aventura, preparar guías locales y centro comercial.

Tabla 40: Mejoras para tener una calidad internacional (Servidores)

Categoría	#	%
Capacitación a servidores turísticos	177	19,0%
Señalización	104	11,2%
Paseos guiados	23	2,5%
Preparar guías locales	12	1,3%
Microempresas turísticas	62	6,7%
Actividades y eventos de playa	45	4,8%
Información para el turista	132	14,2%
Arreglar calles y vías	35	3,8%
Actividades de aventura	12	1,3%
Mejorar servicios básicos	25	2,7%
Centro comercial	2	0,2%
Más publicidad	15	1,6%
Más limpieza	82	8,8%
Canchas para deportes de playa	23	2,5%
Seguridad	86	9,2%
Más opciones de alojamiento	78	8,4%
Otros	17	1,8%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 32: Mejoras para tener una calidad internacional (Servidores)



Fuente: Elaboración de los autores

Pregunta 4: ¿Estaría dispuesto a capacitarse para mejorar sus habilidades para desenvolverse mejor con los turistas?

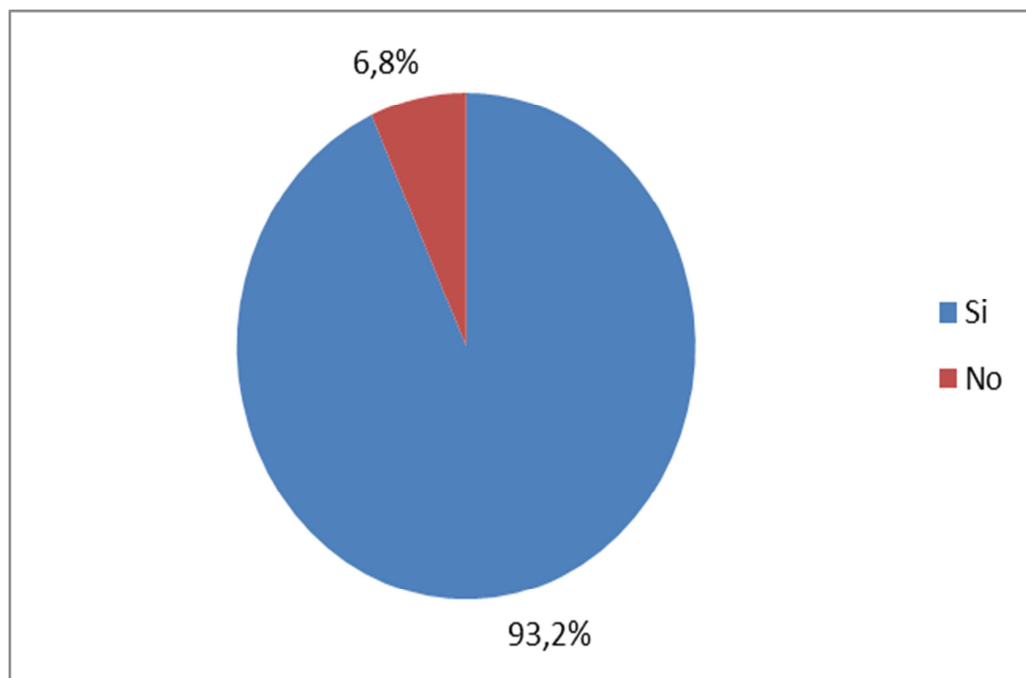
El 93.2% de los servidores turísticos expresaron su deseo de capacitarse y el otro 6.8% indicaron no estar dispuestos a hacerlo.

Tabla 41: Mejoras para tener una calidad internacional

Categoría	#	%
Si	289	93,2%
No	21	6,8%

Fuente: Elaboración de los autores

Gráfico Estadístico 33: Mejoras para tener una calidad internacional



Fuente: Elaboración de los autores

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE UN PLAN INTEGRAL

Para la propuesta se tomó el modelo del Plan Nacional e Integral de Turismo del Gobierno Español (PNIT), con ligeras modificaciones en su estructura, la principal de ellas es que el Gobierno español considera como uno de los elementos del modelo a las “Fuerza de Marca España”, en cambio que para este trabajo ese ítem se lo integra a uno denominado “Conocimiento”.

Por qué tomar un modelo español, bueno la respuesta es muy sencilla, España es líder mundial en turismo, primer destino de turismo vacacional, segundo país en gasto turístico y cuarto por número de turistas, la actividad turística en España constituye al menos un 10% de su PIB y genera un 11% del empleo en el país (Secretaría de Estado de Turismo de España, 2012).

6.1 Estructura del modelo

La metodología adoptada en el presente modelo, denominado “Destino Playas” se describe a continuación:

- Realizar un análisis de la situación actual⁵
- Realizar un análisis FODA que consolide y presente de manera resumida la situación actual
- Presentar la situación futura deseada, conjuntamente con una definición de la visión y objetivos estratégicos del proyecto

⁵ El análisis se ha cubierto en los capítulos 4 y 5 del presente documento

- Finalmente se deben definir las acciones concretas para pasar de la situación actual a la situación deseada.

Ilustración 32: Estructura del Modelo



Fuente: Programa de Manejo de Recursos Costeros

El modelo tiene cinco elementos básicos que para efectos prácticos se denominan ejes de actuación, los cuales son: La orientación al cliente, la oferta turística, el alineamiento de involucrados, el conocimiento y el emprendimiento turístico

6.2 Análisis FODA

El análisis FODA se lo realizó, luego del análisis situacional y el estudio de campo con visitantes y servidores turísticos, así mismo se contó con el aporte de tres consultores turísticos que prefirieron mantenerse anónimos

6.2.1 Fortalezas

- Segundo mejor clima del mundo según la UNESCO
- Refugio de vida silvestre y marina y facilidad de observación (ballenas, delfines, variedades de aves)
- Playas extensas y amplias
- Nivel de delincuencia bajo
- Destinos dentro del cantón con alta singularidad y con poca explotación turística
- Gran interés comunitario por el desarrollo turístico del cantón
- Ciertas playas excelentes para la práctica deportiva acuática, como por ejemplo el surf
- Riqueza de folklore e historia
- Excelente oferta gastronómica
- Vías de acceso al cantón en buen estado y con buena señalización.
- Balsas de la región únicas en Ecuador
- Pesca artesanal
- Guías nativos certificados
- Municipio descentralizado
- Balneario oficial de la provincia del guayas

6.2.2 Oportunidades

- Diferentes ONG's interesadas en la realización de proyectos y algunas ya presentes en la zona
- Participación del Cantón Playas en el programa de ordenamiento de playas para la consecución de estándares internacionales como Bandera Azul
- Fomento a la inversión externa por parte de la Municipalidad
- Construcción de futuro aeropuerto en zona de Daular
- Inversionistas interesados en la zona
- Potencial desarrollo de turismo sostenible y sustentable
- Mayor interés en el destino por parte de autoridades locales y provinciales

- Visitantes interesados en tener actividades que involucren, deportes, salud, aventura y naturaleza.

6.2.3 Debilidades

- Falta de información turística sobre atractivos y servicios que ofrece el cantón
- Falta de capacitación en muchas de las comunidades en manejo alimentario, trato al turista, manejo financiero, etc.
- En temporada alta la capacidad de carga de las playas sobrepasa el límite de visitantes.
- Municipalidad sin una adecuada promoción turística
- Falta de señalización y zonificación en la playa y entre playas del cantón
- Calles en mal estado
- Carretera que conecta las distintas playas del cantón con problemas de iluminación, señalización y en mal estado
- Débil infraestructura de servicios básicos: Agua potable escasea en temporada alta, falta de alumbrado público en la playa, falta alcantarillado, recolección de basura irregular
- No hay un buen servicio de Internet.
- Falta de eventos culturales en temporada alta.
- Descoordinación institucional.
- Falta de recursos económicos y humanos para ejercer control.
- Suben los precios en temporada alta.
- Falta de fortalecimiento a las asociaciones, cooperativas e incluso al gobierno local.
- Falta de iniciativa en la comunidad para el mejoramiento del entorno
- Infraestructura de salud deficitaria
- No hay catastro adecuado de servicios turísticos con una adecuada categorización y control deficiente
- Contaminación marina
- Falta de financiamiento para emprendimientos productivos

- Insuficiente estructura de alojamiento formal y de hospedaje comunitario

6.2.4 Amenazas

- Fenómenos naturales
- Desplazamiento de la delincuencia
- Inseguridad jurídica del país afecta a la inversión
- Estacionalidad turística
- Visitantes compran productos turísticos en Guayaquil, la mayoría de ganancias quedan fuera del cantón
- Aumento de inseguridad en vía Guayaquil – playas
- Contaminación de playas por actividades no turísticas
- Inmigración no controlada
- Proliferación de centros de diversión nocturna no controlados
- Venta de droga sin control policial

6.3 Situación deseada

La visión es que el cantón “se presente como un destino turístico de categoría internacional y una oferta cultural, natural, de actividades y de servicios única que motive a la fidelización del visitante”

Los objetivos estratégicos que acompañan a esta visión serían:

- Incrementar la actividad turística y su rentabilidad
- Generar empleo de calidad
- Mejorar el posicionamiento turístico del cantón
- Generar involucramiento y trabajo conjunto interinstitucional y comunitario
- Impulsar el emprendimiento
- Diversificar la demanda
- Mejorar la oferta turística básica y complementaria

Los anteriores objetivos deben ser necesariamente complementados con una serie de indicadores que permitan evaluarlos, a continuación se hace un detalle de cada objetivo, junto con sus respectivos indicadores.

6.3.1 Incrementar la actividad turística y su rentabilidad

Este objetivo refleja la necesidad de un sistema turístico de mejorar continuamente su volumen de ingresos y su rentabilidad asociado, lo cual de alguna forma significa tener una mayor eficiencia en el sistema turístico evaluado.

Es muy necesario para poder tener mediciones asociadas a este objetivo, exista una suerte de estadística turística, que permita generar los indicadores adecuados de medición.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Ingresos totales del sector turístico
- Gasto medio diario de los turistas

6.3.2 Generar empleo de calidad

La idea de este objetivo, no solo es la generación de empleo per se, sino que el mismo sea redituable y genere estabilidad entre los involucrados en el sector.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Remuneración salarial promedio por hora
- Nivel de satisfacción laboral
- Horas de capacitación per cápita en los servidores turísticos

6.3.3 Mejorar el posicionamiento turístico del cantón

El objetivo se refiere a mejorar el interés en el cantón General Villamil en el ámbito de decisión del visitante, tanto nacional, como internacional.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Posicionamiento del cantón en las decisiones turísticas del visitante potencial.
- Imagen y posicionamiento del destino por parte del visitante extranjero

6.3.4 Generar involucramiento y trabajo conjunto gubernamental, privado y comunitario

El objetivo persigue que precisamente todos los involucrados en el desarrollo integral del cantón generen compromiso con la visión del modelo propuesto

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Número de integrantes de cada grupo involucrado los grupos de desarrollo
- Grado de participación de las iniciativas local y privada en la toma de decisiones

6.3.5 Impulsar el emprendimiento

Con Este objetivo se busca un compromiso de los habitantes locales en la generación de emprendimientos productivos con aporte de las entidades estatales.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Tiempo necesario para comenzar un negocio
- Evolución del emprendimiento productivo en el cantón

6.3.6 *Diversificar la demanda*

Con este objetivo se busca la ampliación de la cartera de clientes y mercados del destino Playas.

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Evolución del número de turistas no residentes por región
- Evolución anual del porcentaje que representan los viajeros con motivación diferente al sol y playa
- Evolución de la tasa de turistas nacionales frente a los internacionales

6.3.7 *Mejorar la oferta turística básica y complementaria*

Este objetivo refleja la necesidad del cantón de mejorar su oferta turística básica y complementaria en términos financiero y en cuanto a la percepción del usuario

Algunos indicadores que se deberían manejar son:

- Percepción del turista sobre la oferta turística básica y complementaria
- Evolución de la rentabilidad empresarial en el sector

6.4 Las acciones

En las siguientes líneas se provee un conjunto de acciones que buscar ser el nexo entre la situación actual del cantón y la situación deseada, quedando los indicadores propuestos como mecanismos de control cuando estas mismas acciones tengan la oportunidad de ser implementadas.

Las acciones han sido agrupadas en términos de los ejes de actuación del modelo.

6.4.1 Eje 1: orientación al cliente

6.4.1.1 Oficina de turismo

La oficina de turismo es una organización encargada ofrecer información al turista in situ y de disminuir el riesgo de experiencias negativas. El tener influye positivamente en la imagen del destino Playas. La misma debería crearse con aporte de la Municipalidad (espacio), Ministerio de Turismo (operación), Cámara de Turismo (soporte) y la comunidad local (servidores).

6.4.1.2 Campaña para estimular la demanda turística nacional

La idea de esta acción es mejorar la promoción del destino Playas a nivel nacional, debido a que si bien es cierto el turista Guayaquileño reparte sus opciones de sol y playa entre Salinas y Playas, el resto de turistas a nivel nacional optan por balnearios diferentes a los del cantón General Villamil.

Entonces el principal objetivo de esta acción es realizar una campaña nacional que convenza al turista ecuatoriano de que disfrute sus vacaciones en el cantón General Villamil, para lo cual se deberían buscar socios que ofrezcan apoyo institucional para la campaña de comunicación y personalidades que sean embajadores para la campaña de relaciones públicas.

6.4.1.3 Capacitación a servidores turísticos

Esta acción es prioritaria y debe aglutinar a la mayoría, por no decir a todos los servidores turísticos del cantón, formales e informales, para lo cual es necesario con un censo de servidores turísticos con la depuración de la información ya existente. Será muy necesario el aporte de las casi 40 asociaciones existentes en el cantón y de la empresa privada local para generar planes de capacitación masivos en temas generales como son:

- Servicio al cliente
- Manejo de clientes difíciles
- Comunicación efectiva
- Historia y cultura local
- Manejo y seguridad alimentaria

En esta acción se debe involucrar la preparación de guías turísticos nativos, así como también la preparación de miembros de seguridad comunitaria, que permitan disminuir los índices delincuenciales de la zona.

6.4.1.4 Programa de fidelización

La idea de esta iniciativa es fomentar la repetición turística del destino Playas y generar un compromiso de oferta local. El sistema funcionaría mediante la emisión de tarjetas de fidelización, por parte de la oficina de turismo o negocios asociados. Los negocios turísticos o no podrán asociarse, con el propósito de generar una oferta sólida al turista, el cual podrá ganar puntos a través de sus compras en los establecimientos asociados con lo cual podrá canjear por productos o servicios del cantón.

6.4.1.5 Implementación y mejoramiento de la infraestructura turística

La acción es más que evidente y es algo que reflejaron las encuestas, falta infraestructura turística en el cantón, lo cual incluye: señalización adecuada, baterías sanitarias, alumbrado en ciertas zonas, más torres de salvavidas, recolección de basura adecuada, alcantarillado, entre otras necesidades

Aquí se debe primero hacer un levantamiento de las necesidades para que luego la Municipalidad pueda implementar las acciones más adecuadas y eficientes para que el cantón pueda contar con una infraestructura turística acorde con las necesidades de los nativos, como de los turistas.

6.4.2 Eje 2: oferta turística

6.4.2.1 Líneas de crédito para la renovación de infraestructuras turísticas

El objetivo principal de esta acción es generar una progresiva renovación de la planta turística existente en el cantón para un mejoramiento de la eficiencia energética, incorporación de nuevas tecnologías, acceso de personas con capacidades especiales, sin olvidar que la proyección de una imagen siempre renovada provoca una buena impresión en el turista tanto nacional, como extranjero.

6.4.2.2 Nuevas tecnologías

La necesidad de ofrecer servicios para el turista que sean diferenciales y altamente competitivos obliga al sistema turístico cantonal a buscar nuevos mecanismos para impulsar la innovación. Las nuevas tecnologías proveen un marco adecuado para la innovación turística, en el cual se pueden implementar acciones concretas

- Oferta turística en línea: Hoteles, restaurantes, actividades y eventos
- Reservas en línea: para los servicios de alojamiento principalmente
- Redes sociales: Las cuales permitirán mejorar la experiencia del usuarios y se runa herramienta para la mejora continua del destino Playas

6.4.2.3 Homogeneización de la clasificación y categorización de establecimientos hoteleros

Se anotó como una de las debilidades del sistema turístico de Playas, el no tener un catastro, ni categorización adecuados de la oferta hotelera.

Es necesario entonces que la Municipalidad se comprometa a la realización de esta labor que puede extenderse a los negocios de restauración del cantón, para posteriormente implementar programas de capacitación que ayuden a homogenizar el servicio y el producto turístico en sí.

6.4.2.4 Implementación de un sistema de calidad turístico

Aunque el turista no lo mencione directamente a través de las encuestas, la calidad es un aspecto necesario en todo sistema turístico, ya que definirá el deseo de repetición del destino y es todavía más importante a nivel de turistas internacionales.

La única iniciativa que se ha visto en el cantón General Villamil es el deseo de certificarse como bandera azul, pero el trabajo es arduo para conseguirlo y puede tomar tiempo, por ende es necesario que se tomen acciones inmediatas que reflejen la existencia de un sistema de calidad en el cantón. Por ejemplo unas prioridades serían

- Calidad del agua: por lo que se debería trabajar en conjunto con aquellos sectores que producen dicha contaminación
- Calidad alimentaria: Para lo cual se debería capacitar a todos aquellos involucrados en el negocio de la restauración y alojamiento para que haya una correcta manipulación de los alimentos.
- Calidad en el servicio al cliente: Es la iniciativa más importante ya que junto con lo natural el trato es el que define la experiencia positiva o no de un turista.

6.4.3 Eje 4: alineamiento de involucrados

6.4.3.1 Mesas de trabajo para el desarrollo integral del cantón

Emulando algo parecido a lo que se hizo con el PNUD en el desarrollo del trabajo “Prioridades para el Desarrollo Integral”, es necesario crear mesas de trabajo que incluyan a todos los involucrados en el desarrollo turístico del cantón, esto es, entidades de gobierno, empresa privada, asociaciones, entidades cantonales, fundaciones, universidades, entre otros.

La idea es que las mesas de trabajo generen planes de acción concretos y que a la par genere controles para ir evaluando su accionar en el tiempo y tomar medidas

contingentes, todo en pro de un desarrollo económico, sustentable y productivo de la actividad turística de todo el cantón.

6.4.3.2 Ventanilla única para empresas y emprendedores

La ventanilla única ofrecerá a los emprendedores y empresas relacionadas con el sector turístico información actualizada sobre los diferentes servicios públicos disponibles a nivel nacional e internacional: convocatorias, ayudas, préstamos y subvenciones existentes. Adicionalmente se proporcionará del asesoramiento técnico necesario para desarrollar su iniciativa empresarial.

Los beneficiarios de esta medida serán tanto para las personas naturales, como para las jurídicas procedentes del sector privado, susceptibles de acogerse a alguna de las ayudas, programas y proyectos que lanzan las diferentes entidades, tanto en el ámbito nacional como internacional.

El soporte técnico a la ventanilla única será realizado por Secretaría de Estado acreditada por el Ministerio de Turismo.

6.4.4 Eje 5: conocimiento

6.4.4.1 Desarrollo de un catálogo de servicios

Lo que persigue este eje de acción es en primer lugar generar un catálogo físico y electrónico de todos los productos, servicios, actividades del cantón que tengan relación con la actividad turística

- Atractivos turísticos: naturales y culturales
- Lugares de alojamiento
- Lugares de restauración
- Oferta gastronómica
- Eventos anuales

- Fiestas cantonales
- Actividades varias

El propósito de esto es que el turista, desde cualquier parte del mundo pueda tener acceso a un catálogo único de toda la oferta del cantón o en el último de los casos sea la oficina de turismo la encargada de proporcionar toda la oferta a los visitantes.

En segundo lugar se busca establecer un perfil de los diferentes visitantes, en función de sus propias características y en términos de sus necesidades con el fin de hacer ofertas de valor adecuadas para cada perfil, lo cual hará que la actividad turística sea más valorada por el visitantes y más redituable para el sector.

6.4.4.2 Universidades y conocimiento

En este punto se busca involucrar profundamente a las Universidades en la búsqueda y generación de conocimiento, así como en la participación social en el cantón, algunas acciones concretas que se pueden generar con esto:

- Proyectos de tesis dirigidos al desarrollo integral de la actividad turística del cantón
- Programas de participación comunitaria en capacitación o transferencia tecnológica
- Prácticas profesionales en la parte turística del cantón

6.4.5 Eje 6: emprendimiento turístico

6.4.5.1 Líneas de crédito para emprendedores en turismo

Se persigue que los nuevos emprendedores en líneas que tengan que ver con la actividad turística encuentren acceso al financiamiento que les permita transformar sus ideas en negocios productivos

El emprendedor solo debe pasar por un proceso de selección y control de su plan de negocios con el propósito de tener una línea de crédito eliminando trabas de tiempo y

garantías.

6.4.5.2 Sistema de búsqueda y acompañamiento

En primer lugar la medida se constituirá en un buscador de talentos emprendedores en los ámbitos académicos que puedan transformarse en potenciales empresarios turísticos y aunque los emprendedores pueden estar en cualquier sitio, es mucho más fácil ubicarlo en las aulas

El segundo aspecto es el acompañamiento para el emprendedor, lo que quiere decir tener la asistencia técnica adecuada para que su proyecto sea sólido, de tal forma que la realidad sea un negocio productivo y sostenible.

El acompañamiento sería en uso de tecnologías, finanzas, contabilidad básica, negociación, investigación de mercados, aspectos legales. Esto iría de la mano por supuesto con la existencia de la ventanilla única descrita en apartados anteriores.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

- La actividad turística en el cantón General Villamil se ha transformado en la segunda fuente de ingresos junto con la actividad pesquera, pero mantiene muchas falencias que van en detrimento de la calidad del destino
- Las falencias que se evidencian en el cantón van desde la infraestructura básica (agua potable, alcantarillado, recolección de basura, tecnología, etc.), pasando por la falta de infraestructura turística, hasta la falta de capacitación de los servidores turísticos
- La Municipalidad está comprometida con la mejora y desarrollo del cantón, pero ha demostrado que en la parte turística tiene un extenso camino por recorrer ya que ni siquiera tiene un departamento de promoción turística, el cantón no tiene buena señalización, los servicios son ineficientes en muchas zonas del cantón, no existe un buen catastro la infraestructura turística y mucho menos una categorización adecuada.
- El visitante del cantón gusta del cantón y se siente satisfecho con la visita, pero reconoce que hace falta mucho para equiparlo a un destino internacional, resalta su riqueza natural y climática, pero también evidencia sus falencias en servicios, información al turista, señalización y servicios en general
- El servidor turístico se encuentra asociado, pero reconoce que sus asociaciones no son funcionales, reconoce los problemas del destino turístico y coincide en

gran medida con el visitantes, lo importante es que el servidor turístico está comprometido con el desarrollo del cantón y le interesa capacitarse

- La propuesta se presenta con puntos fáciles de entender, pero necesita del empuje de un buen apoyo institucional, en el sentido, que necesita una cabeza que pueda manejar el modelo y transformarlo de modelo a acción.

7.2 Recomendaciones

- Es necesario la acción de todos los involucrados para transformar todas las falencias del cantón en un accionar que lo lleve a ser un destino turístico de calidad internacional
- Se requiere una gran ayuda gubernamental para mejorar la infraestructura básica del cantón y un elevado compromiso de la Municipalidad en el desarrollo turístico integral del sector.
- La municipalidad necesita hacer un benchmarking de otros municipios como por ejemplo el de Guayaquil que han logrado incrementar la actividad turística, teniendo tal vez menos atractivos, pero si mayor experiencia
- Uno de los ejes de la propuesta es la orientación al cliente, la cual es uno de los puntos fundamentales, debido a que si se pone como centro el turista, todo tiene que fluir en torno a él logrando que la actividad turística se transforme en una verdadera experiencia y haya deseos de repetirla.
- Se debe aprovechar el deseo de capacitarse de los servidores turísticos, así como su aparente compromiso para que ese recurso humano sea el motor que lleve al cantón hacia una nueva era.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, M. (2006). La misma dirección para una nueva escuela. *Organización y Gestión Educativas*, 30-35.
- Arias, A. (20 de Julio de 2011). *Sitio Web de la Universidad Complutense de Madrid*. Obtenido de <http://www.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>
- Badía, A., & Bellido, S. (1999). *Técnicas para la gestión de calidad*. Tecnos.
- Bertolino, A. (1974). *Saggi di economia del turismo*. Roma: Giunti-Barbèra.
- Botero, C. (2008). *Sitio de Monografias.com*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos60/tendencias-gestion-educativa/tendencias-gestion-educativa.shtml>
- Cámara de Turismo de Playas. (2011). *Servidores Turísticos de General Villamil Playas*. Playas: s.n.
- Cárdenas, F. (1996). *Proyectos Turísticos*. Editorial Trillas: México D.F.
- CEAACES. (2011). *Sitio Web del CEAACES*. Obtenido de http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1&Itemid=3
- CEAACES. (2011). *Sitio Web del CEAACES*. Obtenido de http://www.ceaaces.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=4
- CES. (2011). *Sitio Web del CES*. Obtenido de <http://www.ces.gob.ec/web/guest/inicio>
- Chávez, P. (1993). Metodología para la formulación y evaluación de programas y proyectos educativos: Un enfoque estratégico. *Cinterplan, Programa de formación de recursos humanos en gerencia Educativa*. Cinterplan.
- CONEA. (2009). *EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DE LAS UNIVERSIDADES Y ESCUELAS POLITECNICAS DEL ECUADOR*. Quito: s.n.
- Congreso Nacional. (2002). *Sitio Web de Hoteles Ecuador*. Obtenido de <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Ley%20de%20Turismo.pdf>

- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., & Wanhill, S. (1993). *Tourism Principles and Practice*. Londres: Pitman Publishing.
- Criollo, E., Yagual, A., & Quiroga, C. (2006). *Historia de Playas*. Playas: Jalón Enaja S.A.
- De La Torre, F. (1994). *Introducción al estudio del turismo*. México D.F.: Editorial CECSA.
- De La Torre, O. (1992). *El turismo fenómeno social*. México D.F.: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Editorial Grijalbo Ltda. (2001). Sagrada Biblia. En *Números* (págs. 128-167). Bogotá: Editorial Grijalbo Ltda.
- El Comercio.com. (23 de Abril de 2012). 57 universidades de Ecuador deben acreditarse en el 2013. *El Comercio.com*.
- Fernández, L. (1967). *Teoría y técnica del turismo*. s.l.: Editora Nacional.
- Formatel e-learning. (2011). *Sitio Web de Formatel*. Obtenido de http://formacion.desarrollando.net/cursosFiles/Formacion/Curso_730/AT-01.pdf
- Frigerio, G., Poggi, M., & Tiramonti, G. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca. Elementos para su gestión*. Buenos Aires: Troquel.
- García, J. (1991). LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EDUCATIVA: ALGUNAS LECCIONES QUE NOS DEJA SU EVOLUCIÓN EN LOS ESTADOS UNIDOS Y MÉXICO. págs. 1-42.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas. (2010). *Sitio Web del Municipio de Playas*. Obtenido de http://www.municipioplayas.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=18:informe-..
- Gobierno Provincial del Guayas. (2008). *Guía de los Cantones de la Provincia del Guayas*. Guayaquil: Turidee.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2011). *Resultados del Censo 2010 - Fascículo provincial Guayas*. Guayaquil: INEC.
- Jayapalan, N. (2001). *Introduction To Tourism*. Nueva Deli: Atlantic Publishers & Dist.

- López, S. (2006). *Implantación De Un Sistema De Calidad*. s.l.: Ideaspropias Editorial.
- Lozano, M. (2006). *Apuntes para la investigación turística*. s.l.: UQROO.
- Martín, J. (2006). *La Gestión por Procesos en la Administración Local*. Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.
- Ministerio de Turismo. (2008). *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”*. Quito: s.n.
- Ministerio del Ambiente. (12 de Noviembre de 2012). *Sitio Web del MAE*. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/tag/recursos-costeros/>
- Molina, S. (1997). *Conceptualización del Turismo*. México DF: Limusa.
- Muñoz, F. (2003). *El Turismo Explicado Con Claridad*. s.l.: LibrosEnRed.
- Naciones Unidas. (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. Nueva York: Publicaciones de las Naciones Unidas.
- Organización de Naciones Unidas. (2012). *Sitio Web de la Comisión Económica Europea de las naciones Unidas*. Obtenido de <http://www.unece.org/fileadmin/DAM/trans/conventn/touring-1954s.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (1994). *Compendio de estadísticas del turismo 1988-1992*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Organización Mundial del Turismo. (2011). *Sitio web de la OMT*. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo. (2012). *Sitio Web de la OMT*. Obtenido de http://www.world-tourism.org/estadisticas/basic_references/index-sp.htm
- Pall, G. (1987). *Quality Process Management*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Prefectura del Guayas. (16 de Febrero de 2012). *Sitio Web de la Prefectura del Guayas*. Obtenido de <http://www.guayas.gob.ec/noticias/prefectura-del-guayas-oficializo-sus-seis-rutas-turisticas>
- Presidencia de la República. (2012). *Sitio Web Derecho Ecuador*. Obtenido de http://www.derechoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=5892:registro-oficial-no-298-martes-12-de-octubre-de-2010-suplemento&catid=341:octubre&Itemid=600

- Programa de Manejo de Recursos Costeros. (2005). *Estudioe Imacton Playas Ambiental* . Playas: Ministerio de Ambiente.
- Quesada, R. (2007). *Elementos del turismo*. San José: EUNED.
- Representación de la UNESCO en Perú. (2011). *Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas*. Lima: Lance Grafico S.A.C.
- Sacristán, G. (1992). *Comprender y transformar laenseñanza*. Madrid: Morata.
- Sancho, A. (2009). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.
- Secretaría de Estado de Turismo de España. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo*. Madrid: Secretaría de Estado de Turismo de España.
- SESCAM. (2002). *Gestión por procesos*. Toledo: Sescam.
- Sescam. (21 de Octubre de 2002). La Gestión por Procesos. *Servicio de Calidad de la Atención Sanitaria*, págs. 1-21.

Anexo 1

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos
(Encuesta a Visitantes)

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Marcelo Bastidas Jiménez Profesión: Ingeniero en Estadística e Informática Fecha: 19/Febrero/2013				C.I. 0910621465 Cargo: Firma: Gerente General de Maxter S.A.		

Observaciones _____

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X			X			X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5		X			X		X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X			X			X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: JIMMY CRESPO Profesión: MBA Fecha: 20/02/2013				C.I. 0921972683 Cargo: Firma:		

Observaciones: La pregunta 12 asume que General Villamil no tiene nivel internacional; se puede obviar la pregunta 5.

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
5	X		X				X		
6	X		X				X		
7	X		X				X		
8	X		X				X		
9	X		X				X		
10	X		X				X		
11	X		X				X		
12	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Sughey Mosquera Cervantes Profesión: MGP, CPA. Fecha: Marzo, 22 2013.				C.I. 0921885042 Cargo: Firma: Administradora de Pensionado:		

Observaciones _____

Anexo 2

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos
(Encuesta a servidores turísticos)

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Registro de Validación de los Instrumentos para recolección de Datos

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Marcelo Bastidas Jiménez Profesión: Ingeniero en Estadística e Informática Fecha: 19/Febrero/2013				C.I. 0910621465 Cargo: Firma: Gerente General de Maxter S.A.		

Observaciones _____



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS (Encuesta a Visitantes/Encuesta a Servidores turísticos)

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X			X			X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: JIMMY CRESPO Profesión: MBA Fecha: 20/02/2013				C.I. 0921972683 Cargo: Firma:		

Observaciones: En la pregunta 4 considero la capacitación fundamental para un mejor desarrollo de Playas Villamil.

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

REGISTRO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS PARA RECOLECCIÓN DE DATOS (Encuesta a Visitantes/Encuesta a Servidores turísticos)

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

ITEM (En función de cuántas preguntas tenga el instrumento)	A) Correspondencia de las preguntas con los objetivos, variables e indicadores P= Pertinente NP = No pertinente		B) Calidad técnica y representativa O= Óptima B= Buena R= Regular D= Deficiente				C) Lenguaje A= Adecuado I = Inadecuado		OBSERVACIONES
	P	NP	O	B	R	D	A	I	
1	X		X				X		
2	X		X				X		
3	X		X				X		
4	X		X				X		
DATOS DEL EVALUADOR			Nombres: Suguey Mosquera Cervantes Profesión: MGP, CPA. Fecha: Marzo, 22 2013.				C.I. 0921885042 Cargo: Firma: Administradora de Pensionado.		

Observaciones _____



Anexo 3

Validación de la propuesta final de la tesis

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: MARCELO JAVIER BASTIDAS JIMÉNEZ

Profesión: INGENIERO EN ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

Ocupación: GERENTE DE EMPRESA DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

Experiencia en el tema propuesto: INVESTIGACIONES DE MERCADO TURÍSTICO

Dirección domiciliaria: CENTENARIO SUR, AMARILIS FUENTES ENTRE C Y D

Teléfonos: 0986969059

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	X				
Objetivos	X				
Pertinencia	X				
Secuencia	X				
Modelo de Intervención	X				
Profundidad	X				
Lenguaje	X				
Comprensión	X				
Creatividad	X				
Impacto	X				

Comentarios: La tesis debería replicarse sobre otras comunidades con realidad similar a la del Cantón General Villamil Playas y este documento podría bien servir como una guía para los organismos pertinentes.

Fecha: 19/Febrero/2013

**MARCELO JAVIER BASTIDAS JIMÉNEZ
C.I. 0910621465**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: JIMMY CRESPO

Profesión: MBA

Ocupación: GERENTE DE CUENTA

Experiencia en el tema propuesto: TURISTA

Dirección domiciliaria: Cdla. Simón Bolívar mz. 4 v. 15

Teléfonos: 042693260

Valoración	Muy adecuada	Adecuada	Medianamente adecuada	Poco adecuada	Nada adecuada
Aspectos	5	4	3	2	1
Introducción		X			
Objetivos	X				
Pertinencia	X				
Secuencia	X				
Modelo de Intervención		X			
Profundidad		X			
Lenguaje		X			
Comprensión		X			
Creatividad		X			
Impacto		X			

Comentarios: La tesis expuesta está muy concisa, el análisis y la propuesta realizada están acorde a mejorar el desarrollo del turismo en Playas Villamil y se necesitaría el apoyo inminente del gobierno, municipio y empresa privada para la buen ejecución de este plan integral.

Fecha: 20/Febrero/2013

**Ing. Jimmy Crespo
C.I. 0921972683**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN “ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS”**

VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA FINAL DE LA TESIS

Tema de Tesis: Estudio de la Situación Actual del Cantón General Villamil Playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un Plan Integral.

Autores: CPA. Javier Bohórquez / Ec. Farid Maridueña

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR

Nombre: Sughey Mosquera Cervantes
Profesión: MGP, CPA.
Ocupación: Administradora de Pensionado - SOLCA
Experiencia en el tema propuesto: 6 Años
Dirección domiciliaria: Sauces 5 Mz. 239 Villa 9.
Teléfonos: 2827160

Valoración	Muy adecuada 5	Adecuada 4	Medianamente adecuada 3	Poco adecuada 2	Nada adecuada 1
Aspectos					
Introducción	X				
Objetivos	X				
Pertinencia		X			
Secuencia		X			
Modelo de Intervención		X			
Profundidad	X				
Lenguaje	X				
Comprensión	X				
Creatividad	X				
Impacto	X				

Comentarios: Se destaca la profundidad de conocimiento ante el análisis metodológico de la tesis presentada, los argumentos y juicios todos se encuentran debidamente fundamentados lo que ratifica veracidad en la información.

Fecha: Marzo 22, 2013

**MGP. CPA. Sughey Mosquera Cervantes
C.I 092188504**



Anexo 4
Cuestionario de encuesta a visitantes

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: Estudio de la situación actual del Cantón General Villamil playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un plan integral.

Autores: Javier Bohórquez Zambrano/ Farid Maridueña Ruiz

Director Tesis: Ing. Marcelo Javier Bastidas Jiménez MBA.

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la percepción de los Visitantes al Cantón General Villamil Playas

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la percepción de los visitantes sobre los servicios turísticos que ofrece el cantón
- Determinar la percepción de los visitantes sobre los atractivos turísticos que ofrece el cantón
- Determinar la opinión de los visitantes sobre las iniciativas que se deben adoptar para mejorar la actividad turística en el cantón

INSTRUCCIONES

Leer con atención las preguntas

Contestar con veracidad

Buenos (días/tardea), mi nombre es _____, estudiante de postgrado de la Universidad Politécnica Salesiana, el siguiente cuestionario es para valorar sus percepciones sobre la realidad turística del cantón General Villamil Playas, me puede colaborar con 2 minutos de su tiempo?

Pregunta 1: ¿Qué lo motiva a visitar el cantón General Villamil? (Solo una opción)

- Ocio y recreación
- Visita a amigos/parientes
- Negocios
- Salud
- Otros

Pregunta 2: ¿Cuántos días en promedio permanece en el cantón cada vez que lo visita?

- 1 día
- 2 o 3 días
- 4 o 5 días
- más de 5 días

Pregunta 3: ¿Cuál es su fuente principal de información turística sobre el cantón? (Solo una opción)

- Información en alojamiento
- Familiar/amigo/otro
- Improvisación
- Internet
- Gente de la comunidad
- Locales comerciales
- Otra _____ (especifique)

Pregunta 4: ¿Qué tan satisfecho está con su visita al cantón General Villamil?

- Muy satisfecho
- Bastante satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

Pregunta 5: ¿Considera que el cantón General Villamil está a la altura de otros destinos para recibir turismo internacional?

- Si
 No

Pregunta 6: Califique los siguientes aspectos del cantón del 1 al 10, siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto

Criterio	Puntuación
Lugares de restauración	
Lugares de alojamiento	
Comercios	
Comodidad para pasear	
Seguridad ciudadana	
Limpieza en general	
Información al turista	
Señalización	
Oferta cultural	
Clima	
La playa	
La gente	

Pregunta 7: Califique los siguientes aspectos de la playa del 1 al 10, siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto

Criterio	Puntuación
Limpieza de la playa	
Amplitud de la playa	
Variedad de playas	
Infraestructura: salvavidas, sanitarios, etc.	

Pregunta 8: Califique los siguientes aspectos de la gente involucrada con el turismo del 1 al 10, siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto

Criterio	Alojamiento	Restauración	Servidores	Comercios
Limpieza de la playa				
Amplitud de la playa				
Variedad de playas				

Pregunta 9: ¿Qué es lo que más le gustó durante su visita al cantón? (Solo una opción)

- Playa, paseo
- Clima
- Ambiente
- Gente
- Comida
- Variedad de playas
- El hotel
- Naturaleza
- El Estero de Data
- Artesanías
- Surf
- Juegos en la playa
- Otra _____ (especifique)

Pregunta 10: ¿En futuras visitas le gustaría participar en las siguientes actividades?

(Puede marcar más de una opción)

- Deportes de playa/campeonatos
- Deportes de acuáticos
- Festival gastronómico
- Paseos en ciclovía costera
- Observación de flora y fauna
- Tour histórico
- Obras teatrales
- Agroturismo
- Tour acuático por las distintas playas
- Tratamientos relajantes en Spa especial
- Senderismo o caminatas
- Fiestas playeras

Pregunta 11: ¿Conoce que en el cantón General Villamil, existe más de una decena de playas?

- Si
- No

Pregunta 12: ¿Qué debería mejorarse o implementarse en el cantón para que la calidad turística del cantón esté a un nivel internacional? (Solo dos opciones)

- Ciclovía
- Centro comercial
- Señalización
- Tours
- Recorridos por lugares históricos
- Actividades y eventos de playa
- Información para el turista
- Agroturismo
- Actividades de aventura
- Manifestaciones culturales
- Spa
- Capacitación a servidores turísticos
- Más limpieza
- Canchas para deportes de playa
- Seguridad
- Otra _____ (especifique)

IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

- M
- F

Turista nacional o extranjero

- Nacional
- Extranjero

¿Con quién viaja?

- Solo/a
- Pareja
- Familia
- Amigos

¿Cuántas personas integran su grupo de viaje (familiares o amigos)?



Anexo 5
Cuestionario de encuesta a servidores turísticos

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA
UNIDAD DE POSTGRADO SEDE GUAYAQUIL
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA: Estudio de la situación actual del Cantón General Villamil playas y propuesta de reactivación del turismo a través del desarrollo de un plan integral.

Autores: Javier Bohórquez Zambrano/ Farid Maridueña Ruiz

Director Tesis: Ing. Marcelo Javier Bastidas Jiménez MBA.

OBJETIVO GENERAL

- Conocer la percepción de los Servidores Turísticos del Cantón General Villamil Playas

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar la percepción de los servidores turísticos sobre la realidad turística del cantón
- Identificar prioridades para mejorar la realidad turística
- Determinar el nivel de involucramiento de los servidores turísticos

INSTRUCCIONES

Leer con atención las preguntas

Contestar con veracidad

Buenos (días/tardea), mi nombre es _____, estudiante de postgrado de la Universidad Politécnica Salesiana, el siguiente cuestionario es para valorar sus percepciones sobre la realidad turística del cantón General Villamil Playas, me puede colaborar con 2 minutos de su tiempo?

Pregunta 1: ¿Está usted conforme con las acciones de la asociación a la que pertenece?

- Si
- No

Pregunta 2: ¿Está usted conforme con las acciones de la Municipalidad respecto del turismo en el cantón?

- Si
- No

Pregunta 3: ¿Qué debería mejorarse o implementarse en el cantón para que la calidad turística del cantón esté a un nivel internacional? (Marque tres opciones)

- Capacitación a servidores turísticos
- Señalización
- Paseos guiados
- Preparar guías locales
- Microempresas turísticas
- Actividades y eventos de playa
- Información para el turista
- Arreglar calles y vías
- Actividades de aventura
- Mejorar servicios básicos
- Centro comercial
- Más publicidad
- Más limpieza
- Canchas para deportes de playa
- Seguridad
- Más opciones de alojamiento
- Otra _____ (especifique)

Pregunta 4: ¿Estaría dispuesto a capacitarse para mejorar sus habilidades para desenvolverse mejor con los turistas?

- Si
- No

IDENTIFICACIÓN DEL ENCUESTADO

Sexo

- M
- F

¿Pertenece a alguna asociación?

- Si
- No