



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



**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO
DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO**

TEMA

**CAPACIDAD HOTELERA Y LA AFLUENCIA DE TURISTAS EN LA ZONA URBANA
DEL CANTÓN VINCES EN EL AÑO 2022.**

AUTOR:

EVELYN PAMELA SUÁREZ VERA

TUTOR DE PROYECTO:

MSC. DAYRA PAOLA MARCIAL CHANG

BABAHOYO –ECUADOR

2022

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo, dedicación, y constancia a Dios dado que de él obtuve toda la sabiduría y el entusiasmo que requería para seguir siempre adelante y superar cada dificultad que se me presentaba en el transcurso de mi preparación académica.

Y de manera muy especial a mi esposo Saul Mendoza Chang que siempre ha estado a mi lado brindando ese apoyo incondicional, y así mismo a mis padres y hermanos que siempre han estado pendiente de todo mi esfuerzo y me han ofrecido de su amor y apoyo incondicional.

Evelyn Pamela Suarez Vera

AGRADECIMIENTO

Este proyecto está dirigido a todas las personas que me han apoyado en todo el trayecto que ha tenido mi vida. También de forma muy especial agradezco a la Msc. Dayra Marcial Chang por brindarme de sus conocimientos y guiarme en la trayectoria de titulación, y por poder culminar este proyecto con éxito. Y a todos los docentes que conforman la carrera de hotelería y Turismo por sus enseñanzas y vivencias impartidas durante toda esta etapa de aprendizaje.

Evelyn Pamela Suarez Vera

RESUMEN

El turismo como actividad de comercio es de mucha importancia para cada sitio donde éste se desarrolle, es por esto que desde hace mucho se pretende darle el interés necesario que permita su crecimiento económico, beneficiando a prestadores de servicios turísticos directa e indirectamente, como a los comerciantes que contribuyen a brindar un servicio de calidad. En este trabajo de investigación se pretende evaluar la afluencia de turistas en el cantón Vinces, provincia de Los Ríos, determinando el comportamiento de los arribos y pernoctaciones en la zona urbana. Para llegar a los resultados esperados se dispuso puntualizar la capacidad hotelera de los establecimientos de hospedaje para así definir su tasa ocupacional. De igual manera, se planteó una problemática, en donde se especifica la dificultad que ocasiona la poca disponibilidad de habitaciones que brinden el confort necesario al turista, especialmente en temporada alta y los efectos que causa esta situación para los comerciantes del cantón. Siguiendo la investigación, se diseña el marco teórico, el cual brinda la fundamentación teórica y conceptos de cada terminología para el desarrollo de este proyecto. Para finalizar, tenemos el análisis de la investigación de campo, utilizamos la técnica de encuesta dirigida a los administradores de los establecimientos hoteleros quienes aportan datos específicos y relevantes que permiten sustentar la importancia de este estudio.

Palabras claves: capacidad hotelera, turismo, afluencia turística, tasa ocupacional, establecimientos turísticos.

SUMMARY

Tourism as a commercial activity is of great importance for each site where it is developed, which is why for a long time it has been intended to give it the necessary interest that allows its economic growth, benefiting providers of tourist services directly and indirectly, such as merchants who contribute to providing a quality service. This research work aims to evaluate the influx of tourists in the Vinces canton, province of Los Ríos, determining the behavior of arrivals and overnight stays in the urban area. In order to reach the expected results, it was decided to specify the hotel capacity of the lodging establishments in order to define their occupational rate. Similarly, a problem was raised, specifying the difficulty caused by the low availability of rooms that provide the necessary comfort to tourists, especially in high season and the effects that this situation causes for merchants in the canton. Following the investigation, the theoretical framework is designed, which provides the theoretical foundation and concepts of each terminology for the development of this project. Finally, we have the analysis of the field research, we use the survey technique aimed at the managers of the hotel establishments who provide specific and relevant data that allow us to support the importance of this study.

Keywords: hotel capacity, tourism, tourist influx, employment rate, tourist.

ÍNDICE

.....	<i>i</i>
INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
Justificación	3
Objetivo General	4
Sustento Teórico	5
Capacidad hotelera	5
Servicio Hotelero	5
Tipos de habitaciones	6
Tasa Ocupacional	8
Afluencia Turística	8
Turista	9
Perfil del Turista	10
Demanda Turística	11
CATEGORÍA DE ANÁLISIS	19
<i>Técnicas aplicadas para la recolección de información</i>	12
<i>Resultados obtenidos de la investigación</i>	12
<i>Soluciones planteadas</i>	14
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	16
BIBLIOGRAFÍA	17
ANEXOS	<i>¡Error! Marcador no definido.</i>

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: tipos de habitaciones	6
Ilustración 2: Perfil de visitante	10
Ilustración 3: Categoría de análisis	19
Ilustración 4: capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 5: Apoyo de instituciones	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 6: Afluencia de turistas	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 7: Capacidad hotelera	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 8: Capacidad hotelera	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 9: Capacidad hotelera	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 10: Afluencia de turistas	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 11: Capacidad hotelera	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2: Apoyo de instituciones.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3: Afluencia de turistas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: Capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5: Capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6: Capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7: Afluencia de turistas	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8: Capacidad hotelera.....	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la siguiente investigación se efectúa dentro del cantón Vinces, provincia de Los Ríos. Esta ciudad es considerada como uno de los sitios con mayor afluencia turística en la provincia debido al legado histórico y su experiencia única en festividades, pero los establecimientos hoteleros cuentan con una baja tasa ocupacional que limitan la estadía de turistas ocasionando pérdidas económicas en el sector.

Este estudio está enmarcado con las variables: Independiente “Capacidad Hotelera” y Dependiente “Afluencia Turística”, que se relacionan con la línea de investigación de la Universidad Técnica de Babahoyo “Educación y Desarrollo Social”, continuando con “Talento Humano, Educación y Docencia” que pertenece a la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación”, dirigida a “Desarrollo de Bienes, Productos, Servicios y Procesos Turísticos” de la carrera Hotelería y Turismo.

El desarrollo de esta investigación es de gran importancia puesto que, se brindará la suficiente información para esclarecer las causas y efectos que presenta la problemática de la insuficiencia de tasa ocupacional en los establecimientos hoteleros, siendo este uno de los factores más importantes dentro de este entorno, el cual beneficia no solo al sector turísticos sino al sector comercial, los cuales contribuyen al crecimiento económico tanto local como nacional.

La información de esta investigación logra dar un aporte importante puesto que muestra datos que aún no se encuentran establecidos, lo que permitirá al turista conocer de estos lugares donde pueda pernoctar al momento de visitar el cantón. La población es el principal beneficiario de este proyecto, aportando al desarrollo del comercio y abriendo paso al crecimiento económico, mostrando la factibilidad de este estudio en el ámbito turístico, haciendo de este cantón el sitio más visitado.

Para el desarrollo de este proyecto se utilizó el método empírico, aplicando la técnica de entrevista para la recolección de información, realizando una serie de preguntas dirigidas a los propietarios de los establecimientos de hospedaje y así determinar la capacidad hotelera que poseen, obteniendo información y datos estadísticos que permiten evaluar la afluencia turística en la zona urbana del cantón Vinces. También se utilizó el método teórico, el cual permitió conocer por medio de diferentes autores los términos referentes a la investigación.

Al deducir la importancia de tener conocimiento de la capacidad hotelera que posee un sitio de interés turístico, surge la oportunidad de generar un crecimiento económico para el cantón Vinces, el cual tiene un gran potencial que no ha sido desarrollado completamente y que por medio de esta investigación se pretende desplegar diversas oportunidades que permitirán mejorar para así brindar un servicio de calidad a los visitantes.

DESARROLLO

Tema

Capacidad hotelera y la afluencia turística de la zona urbana del cantón Vinces año 2021

Justificación

El análisis se centra en la importancia que tienen los establecimientos de hospedaje para el visitante, debido que la actividad turística es uno de los factores primordiales en el crecimiento económico del país. El cantón Vinces está situado en una de las regiones con mayor riqueza natural - cultural, y; por ende, recibe a turistas nacionales e internacionales, por lo que es importante cumplir con los servicios básicos como: transporte, alimentación y alojamiento que requiere el visitante.

Esta investigación servirá de mucha ayuda para las personas que desean visitar el cantón, puesto que por medio de los datos obtenidos se demuestra que, se cuenta con una capacidad hotelera lista para para recibir huéspedes y brindarles una atención de calidad, sin embargo, también queda evidenciado que, en temporada de festividades, estas instalaciones no satisfacen la demanda turística de esas fechas.

Los principales beneficiarios con la realización de esta investigación son los establecimientos hoteleros, comerciantes, y la población en general de la zona urbana del cantón Vinces, debido que estas actividades han dado lugar para que por medio de su alto potencial turístico los habitantes de la zona vean en ésta una forma de subsanar las carencias que puedan existir, recibiendo turistas de diferentes lugares y ayudando al crecimiento económico de comerciantes que viven de esta actividad.

Este proyecto es factible, dado que los principales beneficiarios de esta investigación, son los dueños de los establecimientos hoteleros, los mismos que se mostraron gustosos de brindar información viable para su desarrollo. Además, por medio de esta investigación se logrará incentivar a los propietarios que cumplan con todos los requerimientos para que sus establecimientos sean reconocidos tanto de forma nacional e internacional y aportar así al desarrollo turístico de Vinces.

Objetivo General

Analizar la capacidad hotelera y su incidencia en la afluencia turística en la zona urbana del cantón Vinces.

SUSTENTO TEÓRICO

Capacidad hotelera

Según (Landman, 2020, p.1) la capacidad hotelera “es el número de habitaciones en un solo hotel: es decir, la capacidad máxima.” Por lo general la capacidad hotelera determina el número de habitaciones con las que cuenta un hotel, y las plazas de alojamiento que pueda brindar a los turistas, para establecer cuantas personas pueda alojar su establecimiento.

Se define capacidad como la máxima producción teórica que un sistema puede alcanzar mediante un periodo determinado, es decir el número máximo de turistas que se pueden atender, por una unidad productiva (un hotel o un restaurante) durante un tiempo determinado. También se define como la cantidad de servicio que puede ser obtenida en una determinada unida productiva durante un periodo de tiempo. (Huertas & Domínguez, 2015, p.146)

La capacidad es el conjunto de posibilidades de alojamiento de huéspedes que un determinado establecimiento tiene a disposición. La capacidad de los establecimientos varía atendiendo al tipo o clase de alojamiento rural al que hagamos referencia. (Herreros, 2017, p.322)

Es así como la importancia de la capacidad hotelera radica en el conocimiento de los servidores turísticos sobre los establecimientos y a cuantos visitantes se pueden acoger, haciendo de su estadía un momento agradable e incentivando al turista de volver a pernoctar es ese lugar.

Servicio Hotelero

Servicio hotelero es un conjunto de atributos que se proporciona en un hotel, destinado a brindar alojamiento temporal, a través de la interrelación entre el cliente y los empleados de servicios, los recursos físicos o productos y los sistemas de brindar servicios, según procesos, procedimientos y comportamientos, que generan servicios adicionales como alimentación, bebidas y entretenimiento, comunicación,

entre otros, cuya finalidad es proporcionar satisfacción acorde a las necesidades y deseos de los clientes. (Angamarca, Díaz, & Matínez, 2019, p.3)

Un servicio es una prestación, esfuerzo o acción que incorpora elementos tangibles que apoyan a su propia comercialización. El cliente turístico siempre está evaluando la forma en la que la empresa está presentando el servicio, cómo trata a los otros clientes y cómo desearía que le tratara a él. Se entiende que el cliente y el personal están presentes en esa venta cruzada de servicios, por lo que el comportamiento de las distintas personas con los cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente. (Lemes, 2022, p.1)

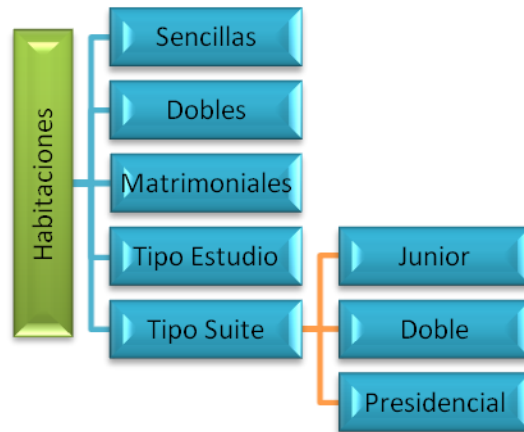
Las empresas turísticas, por sus características particulares, generan un producto que soporta una fuerte interrelación entre el cliente y el empleado, por el cual el servicio al cliente es la fuente de respuestas a las necesidades; así como también es una estrategia dinámica e intangible que proporciona un reconocimiento abstracto y sólido para el crecimiento en los destinos. (Acosta, 2017, p.3)

Es un conjunto de prestaciones que le otorgan un plus al momento de ofrecer un servicio de alojamiento, permitiendo al turista diferentes maneras de disfrutar una estadía agradable, convirtiéndose en una estrategia para mejorar el servicio al cliente provocando un nivel de satisfacción adecuado.

Tipos de habitaciones

Las habitaciones tienden a caer en categorías cuando se trata de bandas de precios, el tipo de decoración, si una habitación está junto a la piscina o al lado del océano. Las imágenes y descripciones de las principales características y servicios que se aplican a cada categoría de habitación generalmente se incluirán en el sitio web de la marca de un hotel y en sus canales de distribución. Además, es importante señalar que los hoteleros flexibles siempre considerarán agregar una cama adicional (por ejemplo, para un niño), donde una pareja con un niño pequeño desea que todos duerman en la misma habitación, o tal vez para un cuidador asignado. (Landman, 2020, p.1)

Ilustración 1: tipos de habitaciones



Fuente: (Chávez, 2020, p.8)

Habitación individual o habitación simple: Habitación destinada a la pernoctación de alojamiento turístico de una sola persona

Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turísticos de dos personas.

Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación de tres personas.

Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación de cuatro personas.

Habitación múltiple: Habitación destinada a la pernoctación de cinco o más personas.

Habitación junior suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento turístico compuesto por un ambiente adicional.

Habitación suite: Unidad habitacional destinada al alojamiento de una o más áreas, al menos un baño privado y ambiente separado que incluya sala de estar.

Todo incluido o all inclusive: Es la modalidad de servicio que brinda un establecimiento, donde ofrece, alojamiento, alimentos y bebidas, entretenimientos y otros servicios, dando una estadía al turista completa. (Cañarte, 2019, p.31)

Los tipos de habitaciones en un establecimiento hotelero, son de gran importancia, puesto que marcan el margen de ganancia mediante la estipulación monetaria que se le da a cada una de ellas de forma individual de acuerdo a su posición estratégica. Ejemplo, una habitación ubicada hacia la piscina o con vista al mar obtiene un plus adicional al

momento de reservar. Aunque también influyen otros factores, como los servicios que ofrecen como alimentación, transporte, actividades entre otros y la atención que se pueda brindar.

Tasa Ocupacional

De acuerdo a (Martínez, 2018, p.42) “La tasa de ocupación de la capacidad disponible es la relación porcentual entre el número de habitaciones o de unidades habitacionales vendidas sobre la capacidad máxima instalada”. Al llevar un registro de los visitantes se puede tener un porcentaje de la tasa ocupacional exacta, en donde se tendrá certeza de la disponibilidad de habitaciones que se tiene al momento de recibir huéspedes, he aquí la importancia de ésta.

El porcentaje de ocupación es un indicador que relaciona el total de las habitaciones disponibles que se tienen para renta en un día (o en un plazo determinado), con las que efectivamente se rentan. Para obtener el porcentaje es necesario dividir el número de las habitaciones que se rentaron entre el total de las disponibles. (Millán, 2017, p.40)

Así mismo (Knaepper, 2022, p.1) “La tasa de ocupación de tu hotel se basa en el número de habitaciones que has reservado. Puedes ver esta cifra por días, semanas, meses o incluso periodos más largos. La tasa variará en función de cuánto dure el periodo de tiempo que escojas”. También menciona sobre que comprende la tasa ocupacional “como el porcentaje de habitaciones reservadas para una noche. Si tienes muchas habitaciones reservadas, tienes una tasa de ocupación hotelera alta”. Es así como llegamos a la conclusión, que el número de habitaciones que han sido ocupadas o reservadas dentro de un tiempo específico demuestra la ganancia del establecimiento.

Afluencia Turística

La afluencia de visitantes es la llegada de personas en gran cantidad a un lugar determinado con la única intención de disfrutar, relajarse, distraerse y pasar un momento agradable en el lugar que visitan. También se podría decir que afluencia de visitantes es el desplazamiento de personas de un lugar distinto a su entorno habitual, por una duración

inferior a doce meses y mayor a las 24 horas, y cuya finalidad principal del viaje no es la de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado. (Castillo, 2019, p.7)

También se menciona que la “afluencia de personas de diversas partes del mundo a determinados lugares siempre ha sido un negocio rentable para quienes han sido capaces de adaptar su entorno a las exigencias de dichos visitantes ” dando lugar a la creatividad de los pobladores que buscan la manera de agregar servicios y otros atractivos con el fin de atraer la atención de las personas que buscan pasar un momento agradable. (Contreras, 2019, p.14)

La afluencia de los visitantes en las zonas rurales turísticas juega un papel importante en la economía del lugar; gracias a las personas que concurren a estos lugares se generan fuentes de ingreso económico mejorando la calidad de vida de los habitantes de la zona, a su vez da motivo para que se puedan desarrollar más proyectos turísticos que impulsen al crecimiento turístico de la zona. (Vera, 2019, p.15)

Cabe recalcar que se le llama “afluencia” al movimiento de grandes cantidades de personas que viajan fuera de su lugar habitual, con el fin de relajarse y pasar un momento agradable, generando ingresos económicos importantes para el desarrollo socioeconómico.

Turista

La OMT define a los turistas como aquellas personas que viajan a un destino principal ajeno a su lugar de residencia habitual por motivos de ocio o negocios, y que tienen una estancia mínima de una noche en dicho lugar. (OMT, 2018, p.1)

El turista es un individuo que se desplaza de un sitio a otro de donde no es natal, sin embargo, el turista habitualmente le gusta realizar viajes y actividades para conocer nuevas culturas o viaja ya sea por recreación o por interés hacia algo desconocido para él. En este caso el turista no todo un siempre sale lejos de su lugar de residencia hacia otro sitio del mundo sino también puede trasladarse a alguna provincia o algún territorio, sin duda alguna, un turista el turista al llegar a su lugar destinado este al menos pernocta una noche en su lugar de llegada. (Quintana, 2019, p.15)

Se denomina turista a la persona que se desplaza hacia otras regiones o países distintos 10 del propio con la finalidad de pasar allí momentos de ocio, conocer otras culturas, visitar lugares específicos que están ausentes en la región de residencia habitual, etc. Desde esta perspectiva, puede entenderse que el rol del turista es el del consumidor de servicios relativos al transporte y a la estadía en otras regiones. Este personaje es el destinatario de la actividad económica que mueve enormes cifras de dinero por año. Los distintos gobiernos, en su afán de atraer turistas que consuman en el país y promover la industria, suelen desarrollar políticas acordes. (Barahona, 2021, p.1)

Podemos agregar que el turismo es toda actividad que realiza una persona que viaja fuera de su lugar de residencia con fines de: ocio, trabajo, educación, por lo tanto, se le llama turista. Estos viajes son realizados con una duración de mínimo 24 horas y/hasta menos de un año, convirtiéndose en una de las ocupaciones más rentables del mundo.

Perfil del Turista

“El perfil del turista es una investigación de mercado, la cual se realiza de manera detallada con la finalidad de conocer cuáles son los intereses características y hábitos que tienen los turistas que visitan un determinado lugar”. (Barahona, 2021, p.10). Al obtener el perfil nos permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos y con esto provocar una mayor afluencia de visitantes como lo dice Espinoza en el Estudio del Perfil del visitante. (Espinoza, 2016, p.18)

Ilustración 2: Perfil de visitante



Fuente: (Solís, Hernández, & Villagomez, 2016, p.8)

Es decir que el perfil del turista se basa en características tales como género, edad, escolaridad, ocupación, tamaño del grupo de viaje, tipo de hospedaje que utiliza, su promedio de estancia, motivo del viaje, medio por el que se enteró del destino y sus ingresos económicos para poder desarrollar el viaje entre otros. (Urgilés, 2016, p.16)

Demanda Turística

La demanda turística se define como el conjunto de atributos, valores, servicios y productos que los turistas requieren de los operadores turísticos para poder satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones. Independientemente de la cultura, o paradigmas a seguir del lugar a visitar. (Maldonado, 2019, p.32)

Se entiende entonces que la demanda turística se mide por la cantidad de visitantes, o turistas que llegan al lugar de destino, al interés y a los ingresos que se generan al utilizar servicios turísticos y al hacer uso de la oferta turística. Al igual que se mide sobre el total de la producción por el margen de error de sobreevaluación, lo que es un claro ejemplo en el ámbito hotelero, en las condiciones en la que el establecimiento no llena la tasa de ocupación estimada, lo que genera rentabilidad negativa. (Godoy, 2020, p.34)

Enfoque de la demanda. - El principal objeto de estudio son las motivaciones de viaje que impulsan a un individuo a trasladarse de su lugar habitual de residencia para el consumo de un determinado producto turístico. Dependiendo de las motivaciones, necesidades y deseos de la demanda se conforman distintos tipos de productos turísticos, esto implica que cada producto se adecuará a las exigencias de esa demanda específica para garantizar su plena satisfacción, pues no son las mismas necesidades a satisfacer en un producto «sol y playa» de turistas de la tercera edad con motivos recreacionales que turistas empresarios con motivos laborales. (Mamani, 2016, p.1)

Técnicas aplicadas para la recolección de información

Tipos de investigación

Para el desarrollo de este proyecto se aplicó la investigación Teórica y Descriptiva puesto que se llegó a la búsqueda y recolección de información evaluando los términos establecidos ayudando a realizar un informe claro y más detallado sobre el objeto estudiado, dando origen a nuevos conceptos.

Método

Dentro de la investigación se muestra el método Lógico, puesto que, haciendo uso de los diferentes conceptos obtenidos mediante la búsqueda de información, se pudo dar una definición específica llegando a la conclusión que: La capacidad hotelera frente a una afluencia de turistas mayor, provoca un decrecimiento económico ocasionando grandes pérdidas para la población que viven de esta actividad y sobre todo que no se explote el gran potencial turístico que posee el cantón Vinces.

Técnica

El proyecto está basado en la aplicación de la técnica de encuesta, que permitió la recolección de datos claves para el desarrollo del mismo, logrando recabar cifras y datos de cuántas plazas de alojamiento cuenta el cantón Vinces y un aproximado de cuántos turistas reciben al año.

De igual manera se aplicó la técnica de observación la cual nos permitió constatar por medio de una ficha de información que los resultados son verídicos, logrando de esta forma cumplir con el objetivo establecido, obteniendo los datos y cifras sobre la capacidad hotelera y el índice de llegada de turísticas que arriban al cantón.

Resultados obtenidos de la investigación

Encuesta

Para recolectar los datos obtenidos se realizó una serie de pregunta en forma de encuesta dirigida a los propietarios de los hoteles ubicados dentro de la zona urbana del cantón Vinces como son: Killa Munay, Noche De París, Azuay Y Perla Roja, estos datos son de vital importancia para los hoteles, los habitantes del cantón y población en general los que serán detallados a continuación.

De igual manera, por medio de la realización de la ficha de observación se logró constatar la información brindada por los propietarios llegando a la obtención de cifras importantes para determinando el objetivo del proyecto, teniendo como resultado que los establecimientos cuentan capacidad ocupacional de: 87 habitaciones en general y 136 plazas. De la misma manera reciben 605 reservas anualmente, teniendo como un número aproximados de turistas que arriban al canton de 30.000 visitantes en el año. También obteniendo como resultado que el cantón tiene un afluencia de turistas mayor en tempora alta de festividades y actividades turísticas.

El cantón Vinces tiene un gran potencial turístico, lo que permite que en temporadas de actividades y festividades tenga una alta demanda, lo que manifestaron los entrevistados, es que cuentan con pocas plazas en los hoteles, trayendo consigo que los visitantes no logren hospedarse y tengan que regresar a su destino de origen, obteniendo como resultado pérdidas económicas para el cantón.

Otro punto muy importante que mencionaron de manera conjunta es el poco interés y apoyo por parte de las instituciones públicas y privadas y la escasa realización de actividades turísticas que motiven a las personas viajar al cantón y de esta forma se reactive la actividad comercial beneficiando no solo al sector hotelero sino a las diferentes actividades socioeconómicas. Cabe mencionar que fuera de las pocas actividades como: la cantonización, la noche veneciana, 10 de agosto y las regatas la tasa ocupacional de los establecimientos hoteleros se debe a la pernoctación de empresarios quienes reservan las habitaciones por motivo de trabajo.

Soluciones planteadas.

Tras observar la problemática dentro de la zona urbana del cantón Vinces con respecto a la capacidad hotelera frente a la afluencia de turistas se llegó a determinar posibles soluciones como:

Para poder cubrir la demanda en temporada alta se podría reorganizar las plazas en dichas temporadas para lograr una mejor comodidad para huésped, también se realizará un análisis de los establecimientos verificando si es posible ampliar la infraestructura del hotel y llegar a un acuerdo con las autoridades pertinentes y realizar proyectos para solucionar dicha problemática.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Vinces debe incentivar y capacitar a las personas vinculadas con el turismo, como son las instituciones públicas y privadas, además; contribuir e implementar actividades turísticas para intensificar la afluencia de turistas permitiendo el incremento económico del cantón y que este también sea reconocido como un destino turístico el que será promovido por el Ministerio de Turismo.

Los propietarios de los establecimientos hoteleros reciban capacitaciones sobre marketing publicitario, para lograr captar la atención de turistas nacionales y extranjeros, promocionando los servicios que puedan ofrecer, no únicamente a través de la creación de una página web, sino, además haciendo uso de las herramientas digitales que más acogida tienen entre las personas, como son las redes sociales de Facebook, Instagram, Twitter, entre otras.

CONCLUSIONES

Gracias a esta investigación se pudo realizar la recolección de información que permitió analizar y llegar a la conclusión de que los establecimientos de alojamiento son de gran importancia cuando hablamos de satisfacer las necesidades de los visitantes, también nos ayudó comprender sobre las necesidades que estos sitios tienen, exponiendo las principales preocupaciones del sector hotelero como son:

La mayoría de los hoteles no cuentan con suficientes plazas para cubrir la demanda turística durante las actividades de mayor afluencia en el cantón Vinces cómo son las Regatas de motor fuera de borda, la Noche Veneciana y demás festividades masivas, provocando así pérdidas económicas para los propietarios de los establecimientos y la población en general que se dedican al turismo y comercio en general, puesto que los turistas que no encuentran alguna plaza en los hoteles de la localidad tienen que regresar a su lugar de residencia sin pernoctar.

Así mismo, se llegó a la conclusión de que el poco interés por parte de autoridades involucradas en el ámbito turístico y empresa privada no han permitido implementar estrategias que ayuden a incrementar la afluencia de turistas durante el resto de año, lo que ocasiona que el sector comercial y turístico no tenga un desarrollo constante.

Otro aspecto importante que se identificó en la investigación, es que los establecimientos hoteleros no tienen planificación de marketing y tampoco están interesados en la promoción del establecimiento por medio de redes sociales, lo cual imposibilita reconocimiento a nivel local como nacional. Puesto que es muy importante la información digital de dichos establecimientos para que al momento de los arribos los turistas conozcan e incluso realizar reservas sin imprevistos al momento de buscar un lugar donde hospedarse.

RECOMENDACIONES

Debido a la abundante afluencia de turistas que existe en el cantón Vinces durante la temporada alta, se recomienda a los dueños de los establecimientos de alojamiento turístico que se organicen y restablezcan los diferentes tipos de habitaciones que permita una mejor información y variedad de opciones al turista al momento de agendar una reservación, de esta manera se garantiza la satisfacción del cliente.

Es importante que los establecimientos hoteleros del cantón puedan establecer estrategias de fidelización con los huéspedes a largo plazo, es decir, crear convenios con empresas que por motivo de trabajo sus empleados tengan que viajar a Vinces, así se podría mantener un mínimo de reservaciones a lo largo del año especialmente en las temporadas bajas.

El Departamento de Turismo del cantón Vinces y las autoridades pertinentes deben generar estrategias para la implementación de actividades turísticas de forma permanente, complementando las actividades ya establecidas en su calendario de festividades locales, para que así exista un movimiento turístico durante todo el año y los establecimientos hoteleros puedan percibir ingresos no únicamente en temporada alta sino durante todo el año.

Los dueños de los hoteles deben implementar un plan de capacitaciones para sus empleados, en el que se deben priorizar temas de Hospitalidad y Calidad en el Servicio, con la finalidad de que estos puedan llegar a satisfacer efectivamente las necesidades del cliente, por tal razón, al momento de recibir mayor afluencia de turistas se garantizará la excelencia en la atención brindada.

De igual manera pueden ser capacitados con temas de marketing turístico y de esta forma promocionar de manera satisfactoria sus establecimientos, brindando información constante y actualizada de acuerdo a las necesidades del cliente, lo cual les generará mayor afluencia de huéspedes no solo en fechas tradicionales, sino en cualquier época del año porque de esta forma se pretende difundir los servicios ofertados por el establecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

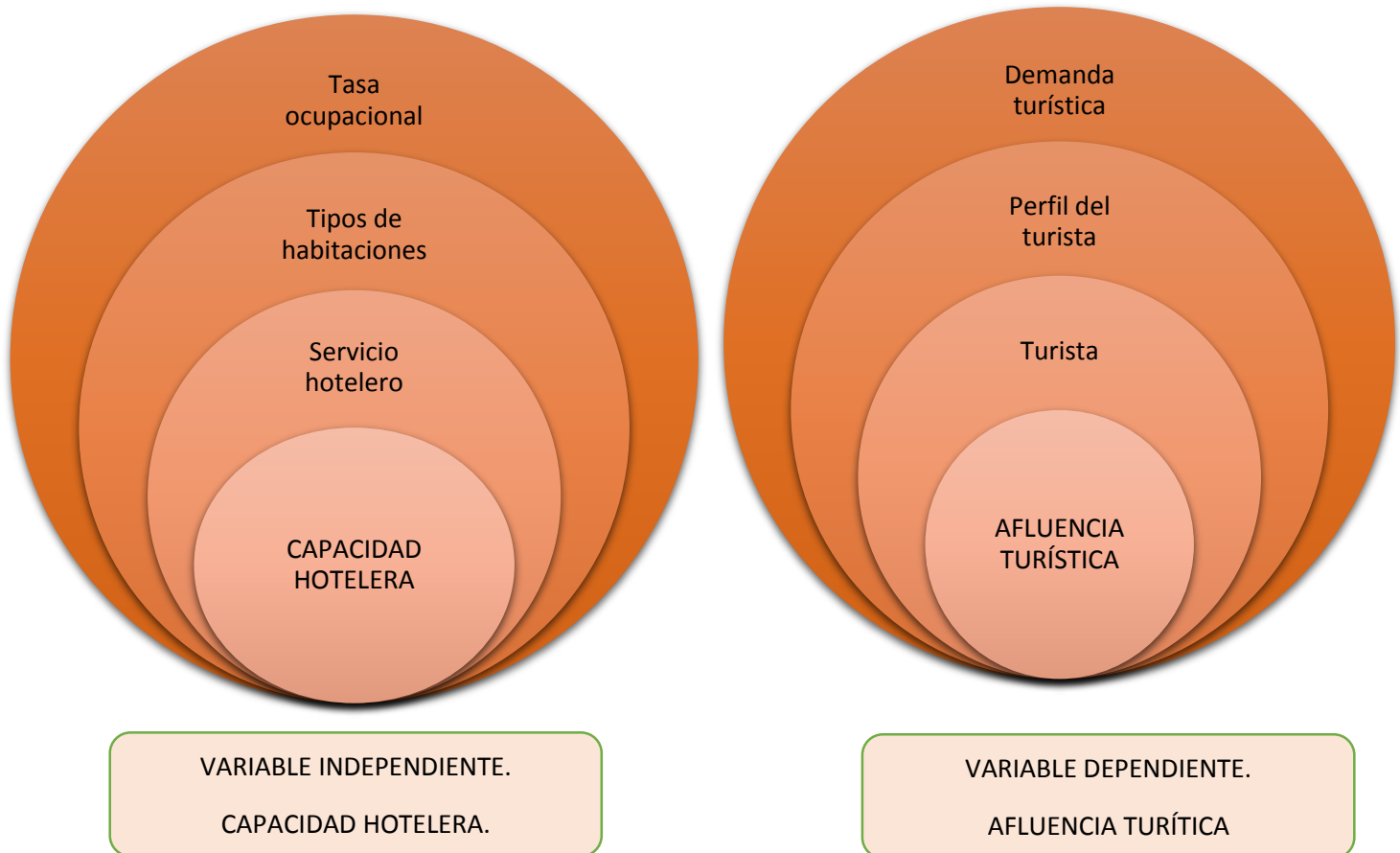
- Acosta, J. C. (2017). Importancia de la excelencia en el servicio al cliente para el sector turístico. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 5.
- Angamarca, G., Díaz, Y., & Matínez, C. (2019). Revisión bibliografica actualizada sobre el servicio hotelero. *Revista de Ciencias Sociales y Economicas*, 4-5.
- Barahona, K. M. (2021). *Analisis del perfil del turista en destinos pet friendly para el desarrollo de un producto turístico de la provincia de Los Rios*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Camones, L. v. (2020). *Comportamiento del turista y su afluencia en la demanda turística de la zona arqueológica Caral-Sede Vichama-Vegueta2017*. Huacho: Universidad Nacional Jose Fauistino Sanchez Carrión.
- Cañarte, M. S. (2019). *Implementación de una estructura hotelera para el desarrollo de la actividad turistica en el balneario "Puerto Bajaña" Canton Buena Fe*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Castillo, V. Z. (2019). *Afluencia de visitantes y los atractivos turísticos de la parroquia Febres Cordero del Canton Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Chávez, M. (2020). *Manual, servicio de habitaciones, servicio de hotelería*. Temuco, Chile: Centro de educacion secundaria.
- Contreras, M. J. (2019). *Deporte de aventuras y la afluencia de turistas en la comunidad del cerro Cachari del canton Babahoyo provincia de Los Rios*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Crespo, J. A., & Soria, B. W. (2019). *Factores que influyen en el comportamiento del turista: estado de la cuestión*. Chimborazo: ESPOCH.
- Espinoza, K. L. (2016). *Estudio del perfil del visitante potencial que consume productos y servicios turisticos de la ruta del caco del Pichincha*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Godoy, O. R. (2020). *Situación turistica del Recinto Los Lojas del cantón Daule para el rediseño de estrategias de gestión turistica*. Guayaquil: Facultad de Comunicación Social.
- Herreros, S. (2017). *Promoción y comercialización del alojamiento rural*. España: Elearning S.L.
- Huertas, R., & Domínguez, R. (2015). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios turísticos*. Barcelona: Universidad de de Barcelona.
- Knaepper, R. (2022). *Como aumentar tu tasa ocupacional hotelera*. Berlín: Cite Minder.
- Landman, P. (22 de Abril de 2020). *Xotels*. doi:1
- Lemes, J. P. (2022). *Calidad y servicio hotelero*. España: Esgalla.
- Maldonado, J. L. (2019). *Diagnostico de la situación turística de la Reserva Marina El Pelado para el diseño de una promoción turistica*. Guayaquil: Facultad de Comunicación Social.

- Mamani, V. W. (2016). *Demanda turística*. Puno Peru: Asesoramiento en turismo para empresas e instituciones publicas.
- Martínez, M. (2018). *Evaluación financiera y operacional; aplicada en PYMES hoteleras*. Bogotá: Universidad EAN.
- Millán, H. G. (2017). *Factores e indicadores de competitividad hotelera*. México: Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- OMT, O. M. (2018). *Tipos de Turistas que existen*. España: Madrid.
- Pitarch, P. (2020). *Tipos de turistas y como llegar a ellos*. Mallorca: Rabat.
- Quintana. (2019). *Educación ambiental de los turistas que visitan el puerto Misahuallí, provincia de Napo*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.
- Solís, M. M., Hernández, L. L., & Villagomez, J. M. (2016). *El Valor Percibido del Destino Turístico en Relación con el Perfil del Turista en Acapulco, Guerrero-México*. Mexico.
- Tapia, M. C., Alvarado, F. G., & Cox, G. F. (2019). *Factores externos que influyen en el comportamiento de los consumidores*. Guayaquil: Universidad Agraria del Ecuador.
- Urgilés, J. G. (2016). *Diagnóstico del perfil del turista que visita el canton Nobol para el diseño de un producto turístico vivencial*. Guayaquil: Facultad de Comunicación Social.
- Vera, I. C. (2019). *Desaprovechamiento de los productos turísticos y escasa afluencia de visitantes en la Parroquia Pimocha Canton Babahoyo*. Babahoyo: Universidad Tecnica de Babahoyo.

ANEXOS

CATEGORÍA DE ANÁLISIS

Ilustración 3: Categoría de análisis



Fuente: Evelyn Suarez Vera

ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Análisis e interpretación de datos.

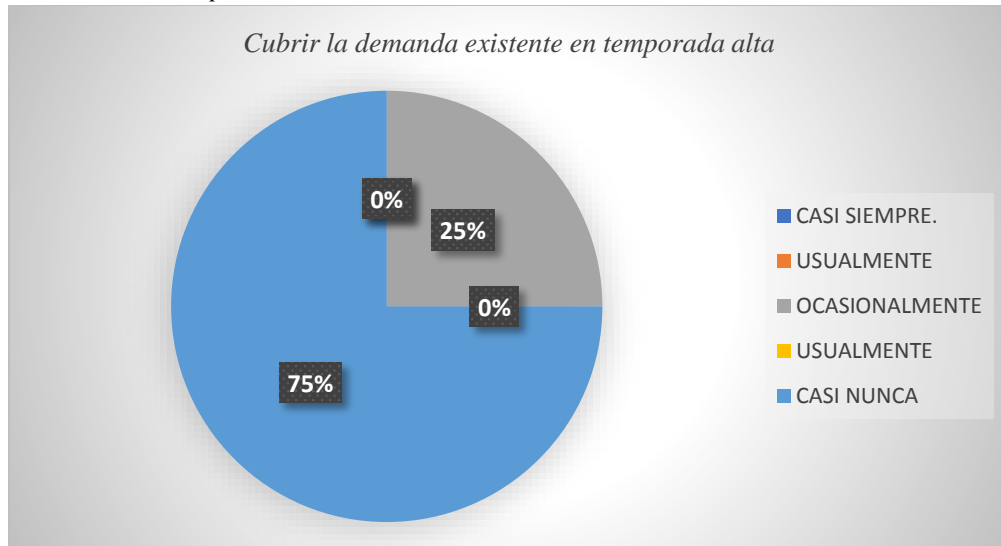
1. ¿En temporada alta como lo son festividades y actividades turísticas, la capacidad hotelera actual de su establecimiento logra cubrir la demanda existente?

Tabla # 1: Capacidad Hotelera

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
CASI SIEMPRE	0	0%
USUALMENTE	0	0%
OCASIONALMENTE	1	25%
USUALMENTE	0	0%
CASI NUNCA	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración # 4: capacidad Hotelera



Fuente: Evelyn Suarez Vera

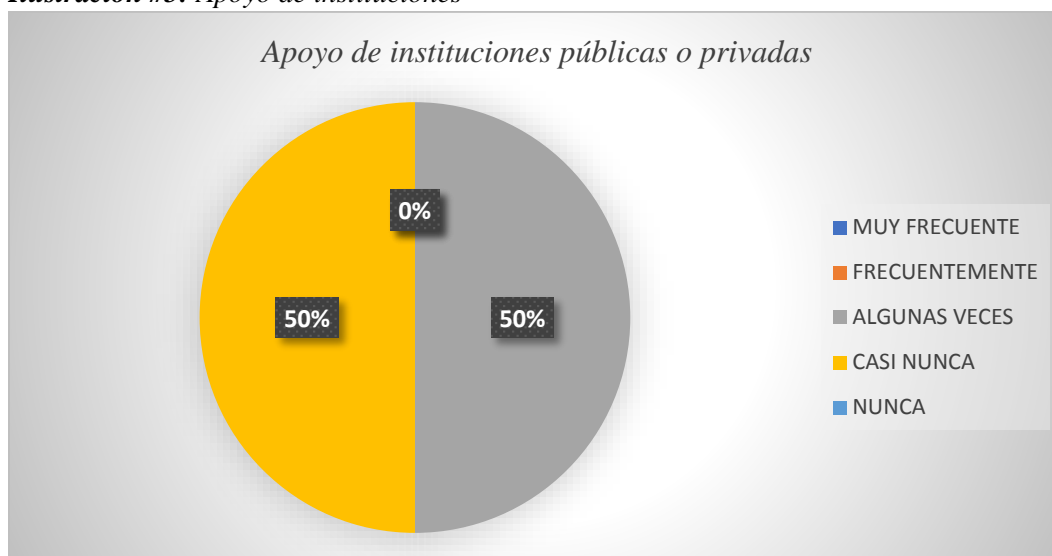
2. ¿Cómo propietarios de establecimientos turísticos, reciben el apoyo de instituciones públicas o privadas para incrementar la afluencia turística?

Tabla # 2: Apoyo de instituciones

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
MUY FRECUENTEMENTE	0	0%
FRECUENTEMENTE	0	0%
ALGUNAS VECES	2	50%
CASI NUNCA	2	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración #5: Apoyo de instituciones



Fuente: Evelyn Suarez Vera

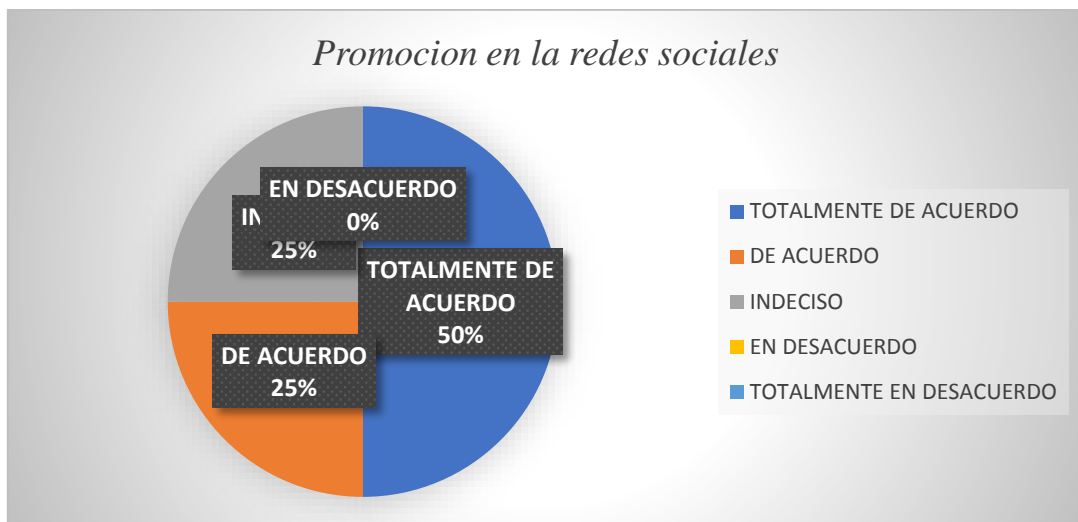
3. ¿Considera que la promoción en redes sociales ayuda a promover la afluencia de turistas en el cantón Vinces?

Tabla #3: Afluencia de Turistas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	50%
DE ACUERDO	1	25%
INDECISO	1	25%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración #6: Afluencia de Turistas



Fuente: Evelyn Suarez Vera

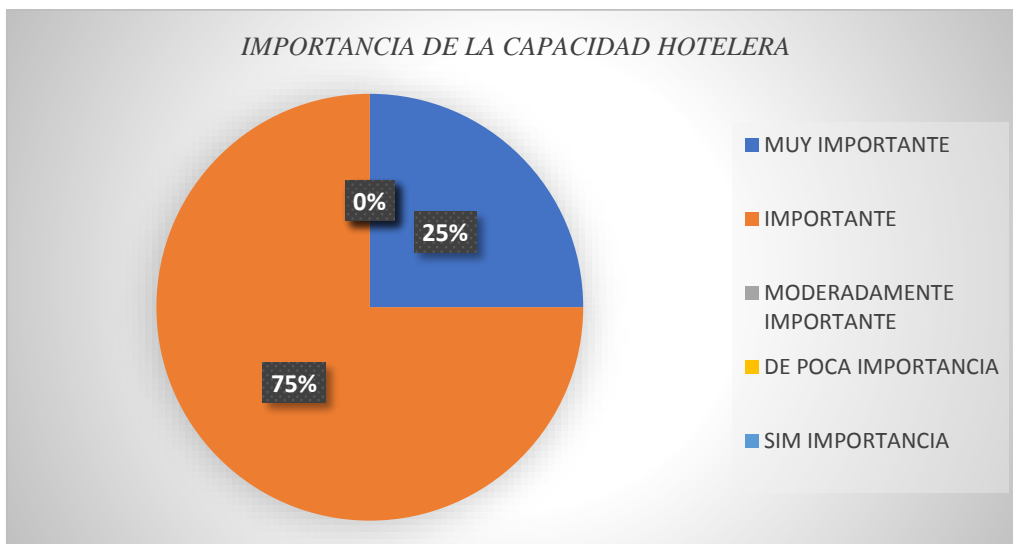
4. ¿De acuerdo a su criterio, qué importante resultaría analizar la capacidad hotelera en los destinos turísticos?

Tabla # 4: Capacidad Hotelera

CASI SIEMPRE	0	0%
MUY IMPORTANTE	1	25%
IMPORTANTE	3	75%
MODERADAMENTE IMPORTANTE	0	0%
DE POCA IMPORTANCIA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración # 7: capacidad Hotelera



Fuente: Evelyn Suarez Vera

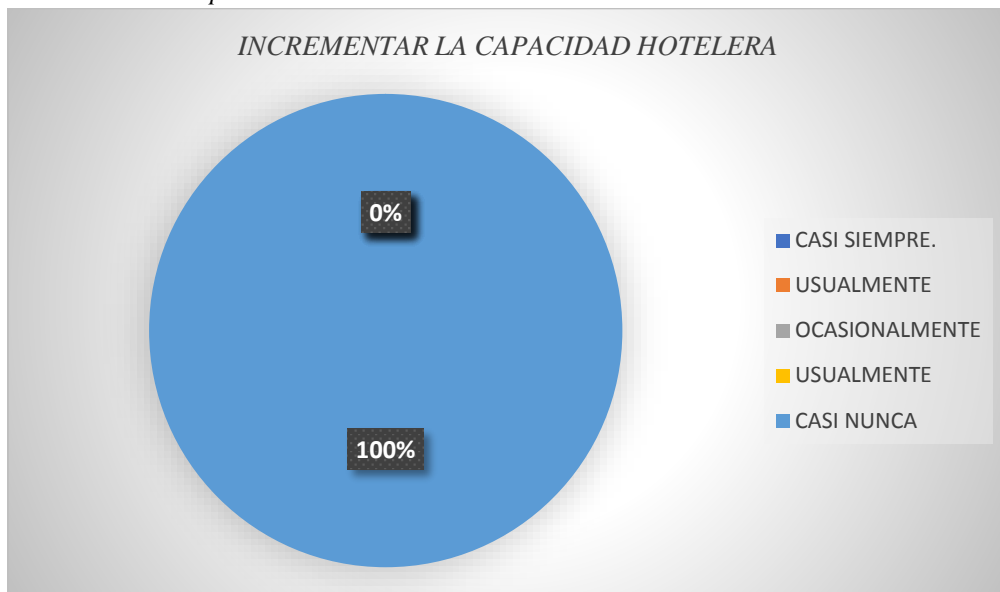
5. ¿Con qué frecuencia la empresa evalúa la necesidad de incrementar su capacidad hotelera?

Tabla # 5: Capacidad Hotelera

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
CASI SIEMPRE	0	0%
USUALMENTE	0	0%
OCASIONALMENTE	0	0%
USUALMENTE	0	0%
CASI NUNCA	4	100%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración # 8: capacidad Hotelera



Fuente: Evelyn Suarez Vera

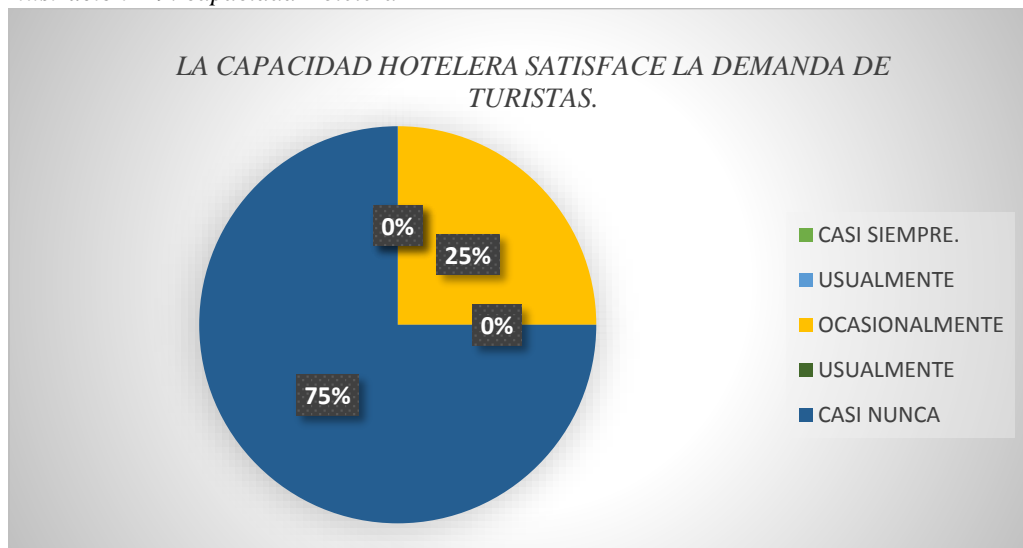
6. ¿Cree usted que la capacidad hotelera que posee actualmente el cantón Vinces satisface la demanda de turistas?

Tabla # 6: Capacidad Hotelera

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
CASI SIEMPRE	0	0%
USUALMENTE	0	0%
OCASIONALMENTE	1	25%
USUALMENTE	0	0%
CASI NUNCA	3	75%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración # 9: capacidad Hotelera



Fuente: Evelyn Suarez Vera

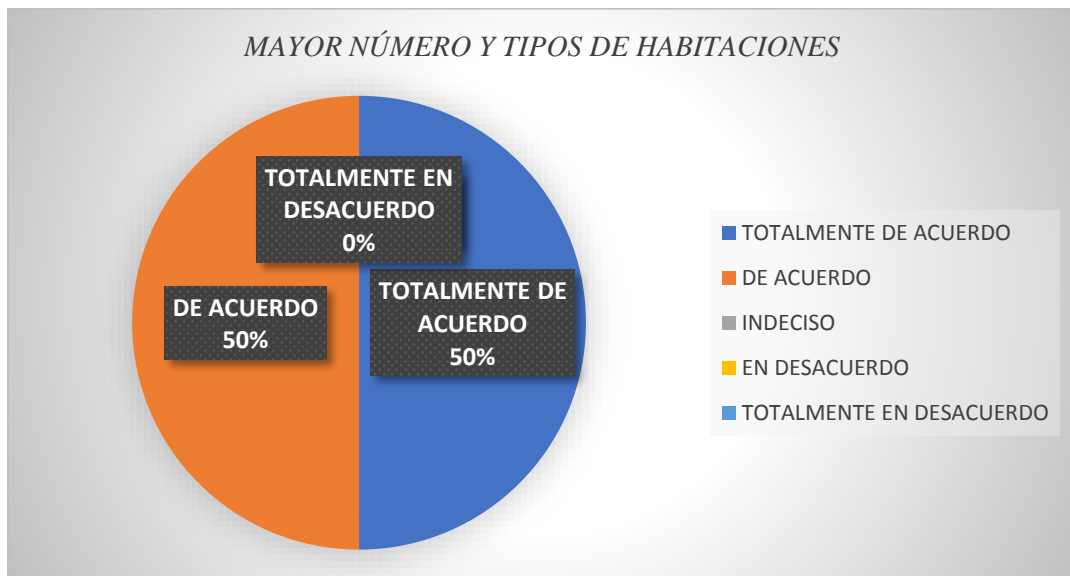
7. ¿Considera Ud. que disponer de diferentes tipos y mayor número de habitaciones ayuda al incremento de la afluencia turística en los establecimientos?

Tabla #7: Afluencia de Turistas

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	50%
DE ACUERDO	2	50%
INDECISO	0	0%
EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración #10: Afluencia de turistas



Fuente: Evelyn Suarez Vera

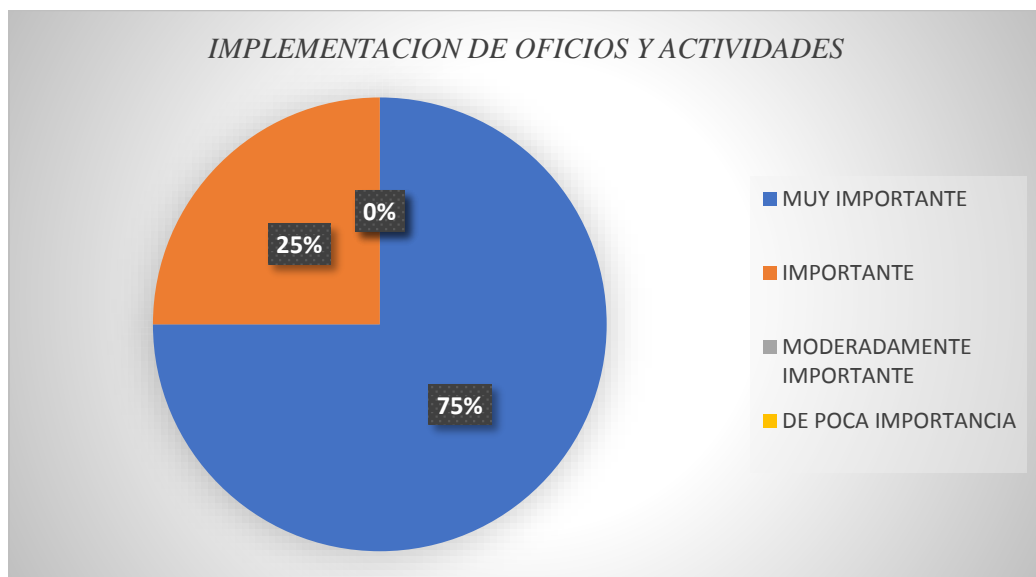
8. Cree usted que la implementación de servicios y/o actividades complementarias en su establecimiento fomentaría la afluencia turística?

Tabla # 8: Capacidad Hotelera

CASI SIEMPRE	0	0%
MUY IMPORTANTE	1	25%
IMPORTANTE	3	75%
MODERADAMENTE IMPORTANTE	0	0%
DE POCA IMPORTANCIA	0	0%
TOTAL	4	100%

Fuente: Evelyn Suarez Vera

Ilustración # 11: capacidad Hotelera



Fuente: Evelyn Suarez Vera

**FICHA DE OBSERVACION PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION
DE LOS HOTELES.**

FICHA DE OBSERVACIÓN EN LOS HOTELES

Investigador	Evelyn Pamela Suarez Vera	Cantón o cantones	Cantón Vinces
		Fecha Hora	13:00 pm
			08 de marzo 2022

Generalidades	
Nombre del establecimiento	Hotel Killa Munay
Nombre del propietario	Luz María Quintana Loor
Cantón o parroquia	Cantón Vinces
Clima	29°C tropical
Localización (dirección)	Zona Urbana del cantón Vinces
Longitud y latitud	-1.55833, longitud: -79.75 1°33'30 sur, 79°45'0 Oeste
Extensión	693 Km2
Variedad de servicios	
Servicio de alimentación	No cuenta
Servicio transporte	No cuentan
Servicios básicos luz, agua, tv, aire, garaje, internet.	Si cuentan con todos los servicios
Características del personal	
Número de empleados	2 mujeres
Nivel de instrucción	Secundaria
Idiomas	Español
Disponibilidad turística	
Tipo de acomodación	7 individual y 6 doble
Número de habitaciones disponibles	13 habitaciones
Número de plazas disponibles	26 plazas
Categoría	
Reservas	
Reservas anuales	500 reservas

Tipos de turista	
Turista Aventurero	Algunas veces
Turista Deportista	Casi Siempre
Turista de negocios	siempre
Turista cultural	Casi nunca
Turista Sol y playa	Siempre
Entre otros	Algunas veces
En que temporada reciben mayor demanda de turistas.	
Actividades turísticas	Siempre
Festividades masivas	Ocasionalmente
El índice de llegada de turistas	
Demanda actual	30.000 visitantes anualmente.
Promoción y comercialización	
Medios de promoción	Instagram
Material de promoción	ninguna
Medios de comercialización utilizados	Ninguna

Autora: Evelyn Suarez Vera

FICHA DE OBSERVACIÓN EN LOS HOTELES

Investigador	Evelyn Pamela Suarez Vera	Cantón o cantones	Cantón Vinces
		Fecha Hora	13:00 pm
			08 de marzo 2022

Generalidades	
Nombre del establecimiento	Hotel Perla Roja
Nombre del propietario	Gustavo Heriberto Romero Garatiza.
Cantón o parroquia	Cantón Vinces
Clima	29°c tropical
Localización (dirección)	Zona Urbana del cantón Vinces
Longitud y latitud	-1.55833, longitud: -79.75 1°33'30 sur, 79°45'0 Oeste
Extensión	693 Km2
Variedad de servicios	
Servicio de alimentación	No cuenta
Servicio transporte	No cuentan
Servicios básicos luz, agua, tv, aire, garaje, internet.	Si cuentan con todos los servicios
Características del personal	
Número de empleados	1 mujer 2 hombres
Nivel de instrucción	Secundaria y profesional
Idiomas	Español
Disponibilidad turística	
Tipo de acomodación	16 individual, 7doble y 1 grupal.
Número de habitaciones disponibles	24 habitaciones
Número de plazas disponibles	33 plazas
Categoría	
Reservas	
Reservas anuales	50 reservas

Tipos de turista	
Turista Aventurero	Algunas veces
Turista Deportista	Casi Siempre
Turista de negocios	siempre
Turista cultural	Casi nunca
Turista Sol y playa	Siempre
Entre otros	Algunas veces
En que temporada reciben mayor demanda de turistas.	
Actividades turísticas	Siempre
Festividades masivas	Ocasionalmente
El índice de llegada de turistas	
Demanda actual	30.000 visitantes anualmente.
Promoción y comercialización	
Medios de promoción	Facebook
Material de promoción	Redes Sociales
Medios de comercialización utilizados	Ninguna

Autora: Evelyn Suarez Vera

FICHA DE OBSERVACIÓN EN LOS HOTELES

Investigador	Evelyn Pamela Suarez Vera	Cantón o cantones	Cantón Vinces
		Fecha Hora	13:00 pm
			08 de marzo 2022

Generalidades	
Nombre del establecimiento	Hotel Noche de Paris
Nombre del propietario	Imelda Coello Montalván
Cantón o parroquia	Cantón Vinces
Clima	29°C tropical
Localización (dirección)	Zona Urbana del cantón Vinces
Longitud y latitud	-1.55833, longitud: -79.75 1°33'30 sur, 79°45'0 Oeste
Extensión	693 Km2
Variedad de servicios	
Servicio de alimentación	No cuenta
Servicio transporte	No cuentan
Servicios básicos luz, agua, tv, aire, garaje, internet.	Si cuentan con todos los servicios
Características del personal	
Número de empleados	2 mujeres 2 hombres
Nivel de instrucción	Secundaria y tercer nivel
Idiomas	Español
Disponibilidad turística	
Tipo de acomodación	10 individual, 6 doble y 6 grupales
Número de habitaciones disponibles	22 habitaciones
Número de plazas disponibles	45 plazas
Categoría	1 Estrella
Reservas	
Reservas anuales	25 reservas

Tipos de turista	
Turista Aventurero	Algunas veces
Turista Deportista	Casi Siempre
Turista de negocios	siempre
Turista cultural	Casi nunca
Turista Sol y playa	Siempre
Entre otros	Algunas veces
En que temporada reciben mayor demanda de turistas.	
Actividades turísticas	Siempre
Festividades masivas	Ocasionalmente
El índice de llegada de turistas	
Demanda actual	30.000 visitantes anualmente.
Promoción y comercialización	
Medios de promoción	Ninguna
Material de promoción	ninguna
Medios de comercialización utilizados	Ninguna

Autora: Evelyn Suarez Vera

FICHA DE OBSERVACIÓN EN LOS HOTELES

Investigador	Evelyn Pamela Suarez Vera	Cantón o cantones	Cantón Vinces
		Fecha Hora	13:00 pm
			08 de marzo 2022

Generalidades	
Nombre del establecimiento	Hotel Azuay
Nombre del propietario	Luisa Matilda León Cali
Cantón o parroquia	Cantón Vinces
Clima	29°C tropical
Localización (dirección)	Zona Urbana del cantón Vinces
Longitud y latitud	-1.55833, longitud: -79.75 1°33'30 sur, 79°45'0 Oeste
Extensión	693 Km2
Variedad de servicios	
Servicio de alimentación	No cuenta
Servicio transporte	No cuentan
Servicios básicos luz, agua, tv, aire, garaje, internet.	Si cuentan con todos los servicios
Características del personal	
Número de empleados	1 hombre 2 mujeres
Nivel de instrucción	Tercer nivel
Idiomas	Español
Disponibilidad turística	
Tipo de acomodación	27 individual y 3 dobles
Número de habitaciones disponibles	30 habitaciones
Número de plazas disponibles	32 plazas
Categoría	1 estrella
Reservas	
Reservas anuales	30 reservas

Tipos de turista	
Turista Aventurero	Algunas veces
Turista Deportista	Casi Siempre
Turista de negocios	siempre
Turista cultural	Casi nunca
Turista Sol y playa	Siempre
Entre otros	Algunas veces
En que temporada reciben mayor demanda de turistas.	
Actividades turísticas	Siempre
Festividades masivas	Ocasionalmente
El índice de llegada de turistas	
Demanda actual	30.000 visitantes anualmente.
Promoción y comercialización	
Medios de promoción	Ninguna
Material de promoción	ninguna
Medios de comercialización utilizados	Ninguna

Autora: Evelyn Suarez Vera

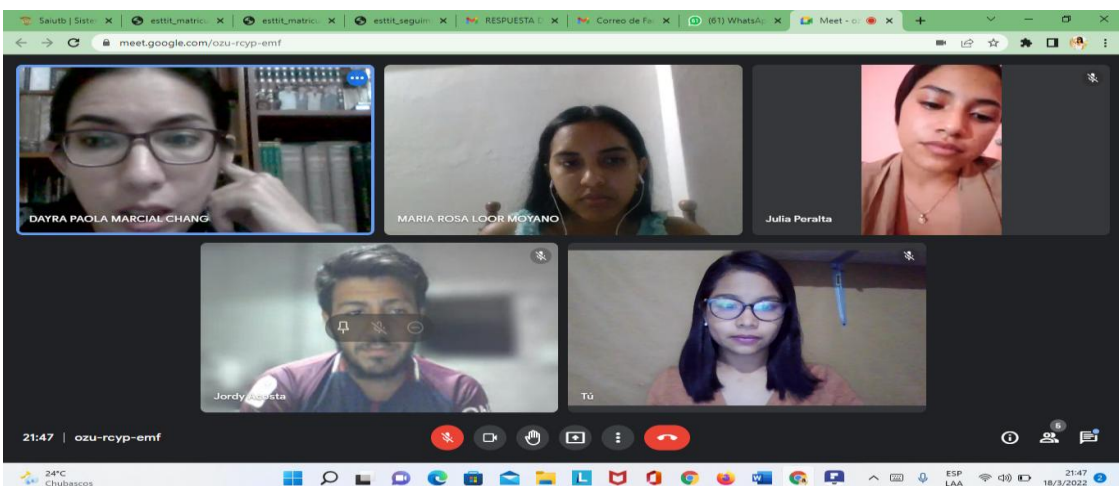
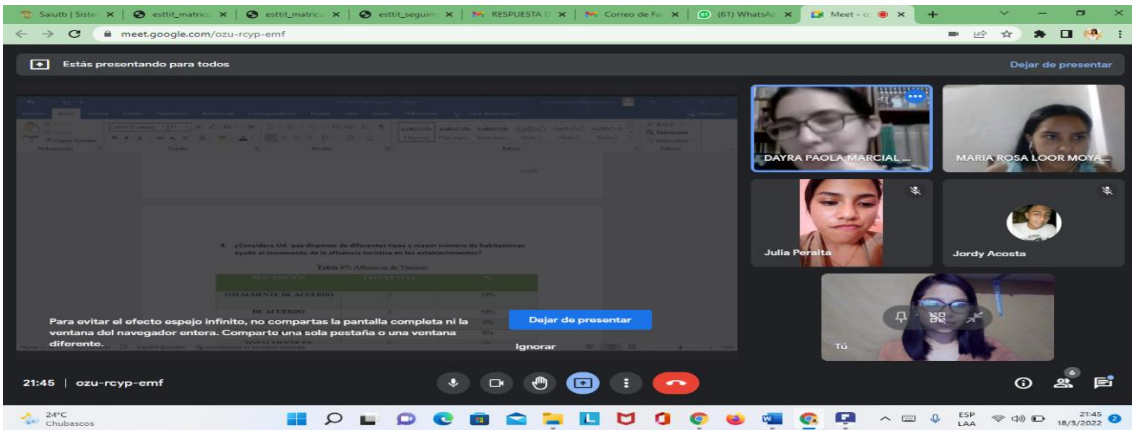
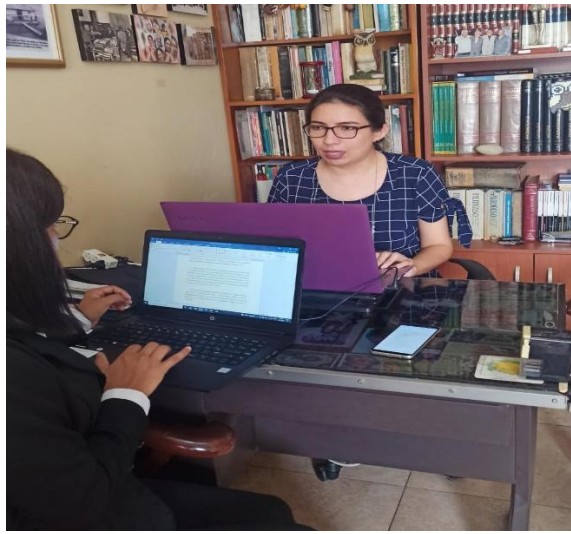
**ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS
HOTELEROS**

Hotel Killa Munay, Hotel Azuay, Hotel Perla Roja



Autora: Evelyn Suarez Vera.

EVIDENCIAS DE TUTORIAS



Autora: Evelyn Suarez Vera.