



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



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA/O EN
HOTELERÍA Y TURISMO

TEMA:

INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA
TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI

AUTORA:

GLADYS GABRIELA GAVILANEZ SANCHEZ

TUTOR:

MSC. VICTOR CASTILLO

BABAHOYO

2019



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



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A
LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 24 de abril del 2019

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio –C-HT-T-00287-2019, con 05 de abril del 2019, mediante resolución N° de resolución CD-FAC.C.C.J.S.E-SE-003-RES-001-2019, certifico que el Sr. (a) (ta) **GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

**INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA
TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

MSC.VICTOR CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE.



FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
 ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO
 HOTELERÍA Y TURISMO
 UNIDAD DE TITULACIÓN

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
 ESTUDIANTE: GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA
 PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
 MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
 FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
 PROYECTO DE TITULACIÓN: INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
FASE PRÁCTICA	2019-04-02	2019-05-13	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
INTRODUCCIÓN	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
CONCLUSIONES	2019-04-02	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFÍA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
BIBLIOGRAFÍA	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

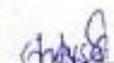
ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
ANEXOS	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
DESARROLLO	2019-04-02	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-04	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO
CORRECCIONES	2019-05-12	2019-05-13	TERMINADO	100%	HABILITADO



CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
DOCENTE TUTOR



GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA
ESTUDIANTE



**RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA DIMENSIÓN ESCRITA
DE LA MODALIDAD DE EXAMEN COMPLEXIVO.**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE
INVESTIGACIÓN, TITULADO: INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU
PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI
PRESENTADO POR EL SEÑOR (ITA): GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS

GABRIELA

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.60 (Ocho punto sesenta)

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:

Msc. ROMERO JACOME VICTOR
ABEL

DELEGADO DE LA DECANA

PHD. RIVERA GARCÍA
CHRISTIAN GEOVANNY

DOCENTE ESPECIALISTA

Msc. ARELLANO VALENCIA DARIO
JAVIER

DELEGADO DEL CIDE

ABG. ISELA BERRUZ
MOSQUERA
SECRETARIA DE LA
FAC.CC.JJ.JJ.SS.EE



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



Babahoyo, 25 de abril del 2019

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA** cuyo tema es: **INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de [5%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

The screenshot shows the URKUND interface. On the left, a document titled 'CASO DE INVESTIGACION EN INFRAESTRUCTURA HOTELERA_1' is listed with a similarity percentage of 5%. The main area displays a list of sources used in the document, including 'PROYECTO EXAMEN COMPLEJO APLICADO', 'tesis con artrade arreglado docx', and several URLs from 'www.ufv.edu.ec' and 'www.inec.edu.ec'. The interface also shows 'Fuentes alternativas' and 'Fuentes no usadas' sections.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.


MSC. VÍCTOR CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA**, portadora de la cédula de ciudadanía **092826181-7**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (a) en **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

GAVILANEZ SANCHEZ GLADYS GABRIELA

CL 092826181-7



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



DEDICATORIA

A Dios por la sabiduría y la fortaleza que me ha dado para diseñar este caso de investigación , con toda humildad dedico este trabajo a él y a toda mi familia por haberme apoyado , motivado y aconsejado durante mi etapa universitaria.



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



AGRADECIMIENTO

Este trabajo quiero agradecer a Dios por bendecirme cada día con su grande amor inagotable para cumplir una de mis metas en mi vida.

A mi familia por haberme comprendido, apoyarme tanto económicamente como sus consejos, son mis pilares fundamental dentro de todo mi proceso universitario.

A la Universidad Técnica de Babahoyo por haberme preparado profesionalmente, a los docentes que con sus conocimientos aportaron a mi crecimiento profesional.

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo investigativo es el de analizar la infraestructura hotelera para la captación de mayor demanda turística del Cantón Yaguachi, al plantearse algunas interrogantes en esta investigación permitió conocer sobre el tema. Con la recopilación de información se la realizó mediante técnicas e instrumentos de estudio, los cuales facilitó la comprensión e interpretación de las variables del problema como entrevistas, la cual se le realizó a 2 profesionales del G.A.D Municipal de Yaguachi , 3 funcionarios encargados de los lugares turísticos , a la propietaria de la actual infraestructura hotelera y encuestas, la misma que se le realizó a 65 habitantes del cantón, para mantener contacto directo con la población a investigar; luego de haber analizados los resultados obtenidos mediante la recopilación de datos, se pudo observar y constatar el limitado lugar de hospedajes en el Cantón Yaguachi ; la única infraestructura que existe actualmente es el “Hotel Chang”, el mismo no cuenta con una buena calidad del servicio, equipamiento e instalaciones necesarias para ofertar al turista o visitante esto conlleva que los funcionarios de los lugares turísticos o la comunidad recomiendan a los turistas hospedarse a otros lados (cantones cercanos que ofrezcan buen servicio y calidad hacia el cliente) ya que esto generara poca demanda turística en este sector. El propósito de este estudio es con la ayuda del Ministerio de Turismo , capacitar y motivar al propietario del dueño y a los empleados del “Hotel Chang” sobre la mejora de calidad del establecimiento y como brindar un buen servicio para la satisfacción del cliente, con el fin de captar mas afluencia de visitantes y cumplir con las cuatro necesidades del turista para que Yaguachi sea un lugar con gran potencial turístico, a su vez brindar una excelencia calidad de servicios y experiencia única al turista.

PALABRAS CLAVES: infraestructura hotelera, servicios, demanda turística, satisfacción.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to analyze the hotel infrastructure for the capture of greater tourist demand of the town Yaguachi Canton to pose some questions in this investigation allowed to know about the subject. the collection of information is performed by techniques and instruments of study, which facilitated the understanding and interpretation of the variables of the problem such as interviews, which was done to two professionals of the GAD Municipal of Yaguachi, three officials in charge of the tourist places, to the owner of the current hotel infrastructure and surveys , the same that was done to 65 inhabitants of the town, to maintain direct contact with the population to investigate, after having analyzed the results obtained by collecting data, it was possible to observe and verify the limited place of lodging in the town of yaguachi ; the only infrastructure that currently exists is the "Hotel Chang", the same does not have a good quality of service, equipment and facilities needed to offer to the tourist or visitor this means that the officials of the tourist places or the community recommend tourists to stay elsewhere (nearby towns that offer good service and quality to the client) as this will generate little tourist demand in this sector. The purpose of this study is with the help of the Ministry of Tourism, to train and motivate the owner of the hotel and the employees of the "Hotel Chang" on improving the quality of the establishment and how to provide a good service for customer satisfaction, in order to attract more visitors and meet the four needs of the tourist to make Yaguachi a place with great tourist potential, at the same time provide excellent service quality and unique experience to tourists.

KEYWORDS: hotel infrastructure, services, tourism demand, satisfaction

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
DESARROLLO	3
Justificación.....	3
Objetivo General	3
Objetivos Especificos	3
Técnicas aplicadas para la recolección de información	10
Resultados obtenidos.....	14
CONCLUSIONES	18
BIBLIOGRAFÍA	20
ANEXOS	

INFRAESTRUCTURA HOTELERA Y SU PROYECCIÓN EN LA DEMANDA TURÍSTICA DEL CANTÓN YAGUACHI

INTRODUCCIÓN

Yaguachi es un Cantón de la Provincia del Guayas, se localiza en el litoral del Ecuador a 40 km de la ciudad de la capital provincial Guayaquil, con un aproximado de 60.958 habitantes en los cuales se han destacado siempre por la calidez y amabilidad de su gente, la misma que ha aportado con sus vivencias y experiencias a construir la historia del mismo.

En la actualidad Yaguachi, con la ayuda del Municipio ha decidido dar a conocer su entorno natural, es ahí donde procura dar un gran giro a la actividad turística que ha brindado al visitante nacional y extranjero la oportunidad de deleitarse de sus recursos, estos pueden ser aprovechados de una manera sustentable y a la vez explotar al máximo todo lo que este encantador sitio tiene para ofrecer.

La infraestructura hotelera es edificio o construcción elaborado y diseñado por profesionales para la prestación con o sin servicios complementarios , para adaptar las necesidades que sugiera el turista con la finalidad de que ellos se sientan satisfecho , comodo y seguro.

El presente caso de investigación conlleva a indagar sobre el tema de la “Infraestructura Hotelera” y su proyección en la “Demanda Turística” del Cantón Yaguachi, ya que se ha verificado y constatado el limitado lugar de hospedajes; la única infraestructura que existe actualmente es el “Hotel Chang”, el mismo no cuenta con una buena calidad del servicio, equipamiento e instalaciones necesarias para ofertar al turista o visitante.

La propuesta de este trabajo es diseñar la calidad y servicio en la Infraestructura Hotelera “Chang”, por medio de la elaboración de un manual de Gestión de calidad de servicio en Hotel, además con la ayuda del Ministerio de turismo realizar charlas inductivas dirigidas al propietario y empleados del hotel, para brindar un buen servicio y una mejora de imagen del lugar con la finalidad de atraer mas visitantes al cantón y que accedan con seguridad y confianza hacer uso del establecimiento y beneficiar a la comunidad en general.

Para la recopilación de información que se realizó se empleo la revisión bibliográfica-documental en libros, revistas científicas, proyectos y tesis, se uso investigación descriptiva y de campo, por ultimo se realizó la elaboración de una encuesta, realizada a la comunidad y entrevista a 2 autoridades del G.A.D Municipal de Yaguachi, al propietario del hotel y las personas encargadas de los diferentes lugares turísticos.

La temática abordada de infraestructura turística y la proyección de la demanda turística en el cantón Yaguachi, dentro de las líneas de investigación de la carrera de hotelería y turismo, se encasilla en la de desarrollo de productos y servicios, sujeta a la sub línea de investigación infraestructura turística y hotelera de la Región que se alinea con el objetivo 10 del Plan Nacional del Buen Vivir.

DESARROLLO

Justificación

Con el desarrollo de la matriz de problematización se estableció un problema central que es la limitada infraestructura hotelera y la poca demanda turística en el cantón de Yaguachi, en el cual las personas puedan hospedarse y sentirse cómodos y seguros, esto es debido al desconocimiento de beneficios turísticos tanto como la comunidad, las autoridades competentes y el desinterés del establecimiento hotelero con brindar calidad de servicio al turista.

Este caso de investigación está dirigido al Hotel “Chang”, el cual no cuenta con las instalaciones y equipamiento necesarios para ofertar los servicios a turistas tanto nacionales como extranjeros, el mismo ofrece garaje y hospedaje, pero no satisface totalmente las necesidades de los visitantes. Este hotel posee un buen territorio que se necesita remodelar para atraer más afluencia de visitantes en el cantón, ya que las personas necesitan tener a su alcance un establecimiento de hospedaje para recibir una buena calidad de servicio con o sin complementarios y satisfacer las necesidades que requiere el turista con el fin de generar oportunidades de trabajo a la comunidad por medio del beneficio económico que brinda el turismo, para aprovechar racionalmente de esta manera los diversos recursos y atractivos que posee el cantón Yaguachi.

La propuesta de este trabajo es diseñar la calidad y servicio en la Infraestructura Hotelera “Chang”, por medio de la elaboración de un manual, acompañado de charlas inductivas dirigida al propietario y empleados del hotel, para la adecuación del lugar que beneficiaría a la comunidad en general.

Objetivo General

Analizar la infraestructura hotelera para la captación de mayor demanda turística del cantón Yaguachi.

Objetivos Específicos

- Analizar los referentes teóricos “Infraestructura hotelera” y “Demanda Turística”.
- Diagnosticar la demanda turística y sus recursos.

- Diseñar la calidad y servicio en la infraestructura Hotelera “Chang”.

SUSTENTOS TEÓRICOS

Recursos turísticos

Existen definiciones entre autores acerca del recurso turístico, a continuación, se mencionan algunas de ellas: característica o lugar que están capacitados para satisfacer y llamar la atención a visitantes en un lugar determinado. (Amaiquema, 2015)

Según Martínez y Rojo (2013) dice que son bienes y servicios de un lugar que por medios de las actividades de las personas y los lugares atractivos se considera como un recurso turístico

Característica o lugar que influyen el interés de un turista tener desplazamiento. Pardo (2013)

De acuerdo con los autores que se mencionó, los recursos turísticos es toda actividad turística que tiene la capacidad de motivar a los visitantes o turistas a un determinado lugar, cada sitio turístico posee recursos pero es su peculiaridad los que hacen la diferencia y vuelven un sitio en algo más interesante para captar una mayor demanda.

Este cantón posee varios recursos y atractivos turísticos aparte también varios turistas visitan este cantón para participar en sus tradicionales cantonizaciones y en las peleas de gallos.

Algunos de los atractivos de Yaguachi son:

Ferrocarril

El ferrocarril está ubicado en el cantón Yaguachi, es uno de los principales atractivos que tiene el cantón, de gran importancia histórica en este lugar, por el cual es visitado por gran cantidad de turistas y tienen la oportunidad de conocer Yaguachi que forma parte de la Ruta de la Fé.

Malecón acuático

Este atractivo es visitado por varios turistas tanto nacionales como extranjeros, ya que su entrada para acceder a este balneario es de forma gratuita.

Catedral

La Catedral de San Jacinto de Yaguachi se encuentra en la parte central del cantonal, ya que en la actualidad se convirtió en un sagrado sitio turístico del cantón y es visitado por gran número de turistas.

Rey Park

Está ubicado en el Km 40 de la vía Yaguachi-Jujan, a la entrada del Recinto Tres Postes, este hermoso parque acuático que luce posee multicolores de estructura, a la entrada del Recinto Tres Postes, Rey Park es un lugar muy turístico donde las personas que visitan a este sitio puede observar majestuoso sueño de hadas, varias imágenes de caricaturas y sobre todo llegan a disfrutar de las piscinas, toboganes, juegos interactivos acuáticos y entre otras.

Balneario Aguamarina

Este Club Agua marina está ubicado Km. 26 Vía Milagro, Ecuador, este lugar muy tranquilo y tiene una piscina para cada edad bellísimo y cerca para pasar, también es visitado por gran número de turistas y cada fin de semana o fin de mes, el propietario trae cantantes para que el turista se divierta.

Las fiestas patronales durante de cada mes Agosto, la cantidad aproximada es de 600.00 peregrinos y turistas que participan y disfrutan. La festividad, que viene de tiempos de la colonia es uno de los cultos más importantes de la fe católica. Esta fiesta se en los meses de Julio y Agosto, Esta tradición de las fiestas de la cantonización de Yaguachi, es memorizadas tanto por los turistas y por los antiguos moradores de Yaguachi que recuerdan con añoranza esta celebración.

La Superestructura

Quesada (2007) menciona que la empresas de turismo tanto privadas como públicas es el punto principal para mejorar su funcionamiento completo.

Otra de las definiciones , Para un buen funcionamiento de sistema turístico , las asociaciones públicos , privados y del sector tienen la finalidad de organizar , planear y coordinar. (Varisco, SISTEMA TURÍSTICO. SUBSISTEMAS, DIMENSIONES).

Antonio Grandío (2005) aporta que cada empresa , públicas y privados deben siempre relacionarse entre si , porque su principal obeitivo es coordinar y controlar ya que su función es la de controlar la calidad del sistema turístico.

Referente a lo citado por los autores, la superestructura turística es el conjunto de instituciones públicas o privadas, así como los procesos de mercadeo , bienes y servicios del producto turístico. Comprende todos los organismos especializados tanto públicos como privados encargados de optimizar y modificar cuando sea necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

Infraestructura

Según (Covarrubia Ramirez, 2015) indica que la infraestructura es el valor fundamental de un sector en la que establece varias condiciones con la finalidad de que las personas se desarrollen , ejerzan con mayor facilidad y se convierta en una sociedad activa”.

Además (Ibañez Perez R & Cabrera Villa C, 2011) dice que es el conjunto de bienes y servicios dentro de un país o sector para brindar a la población. Dentro de ellos está la educación, los servicios sanitarios, la viviendas , los transportes, las comunicaciones y la energía.

La infraestructura es el pilar principal de un sector porque de ellos depende el desarrollo económico a través de las empresas. (Agui, 1985)

En general es la base para que un lugar o destino que cuenta con las condiciones que permite a la población y ciudadanía la disposición de desarrollarse.

Infraestructura Turística

Son las instalaciones o equipamientos de empresas de un lugar turístico para brindar servicios de calidad a los turistas o población. Esta constituida por servicios básicos, sistema vial, transportes, alojamiento, restauración, servicios para actividades culturales y lúdicas.” (Rubín Martín, 2010)

La infraestructura turística son empresas que tiene instalaciones o equipamientos de un sector o país para prestar servicios al turista con el objetivo que se sienta cómodo y seguro, la infraestructura turística comprende la construcción de restaurante, de hospedaje, vías públicas, carreteras y entre otras.

Infraestructura Hotelera

Según el estudio de Yepes (1996) indica que la infraestructura de un hotel está constituida por su imagen de presentación y la parte funcional de como brinda servicios a los turistas para cumplir las necesidades que ellos requieren.

Otro de los autores piensa que es una obra o edificios construidos por profesionales deben utilizar las herramientas adecuada para implementar un buen hotel, con la finalidad de brindar servicios como hospedaje, restauración y entre otros, para satisfacer sus necesidades y fidelizar clientes”. (Ariansen, 2010)

La infraestructura hotelera es edificio o construcción elaborado y diseñado por profesionales para la prestación con o sin servicios complementarios, y adaptarse a las necesidades que sugiera el turista con la finalidad de que ellos se sientan satisfecho, cómodo y seguro.

Promoción Turística

La promoción es el que se encarga de informar , persuadir, publicar , promover a un producto turístico con la finalidad de motivar y atraer la fidelidad de clientes, en el ambito de turismo , se debe llevar a cabo con eficiencia para obtener efectos esperados en la planificación de marketing. (Da Cruz & Velozo de Albuquerque, 2010)

Según (Ollague Andrade, 2015) indica para que un producto turístico sea conocido en el ámbito de promoción turística ,debe tener publicidad , promoción de ventas y información reales de calidad para lograr captar el interés a los clientes, por otra parte la promoción turística es un buen instrumento para un producto o servicio ya que permite conocer a toda parte del mundo.

Oferta y Demanda

La oferta es aquella cantidad de bienes y servicios de un sector para llevar acabo la aceptación de persona que no habitan en el lugar y están por tiempo limitado. (Altimira Vega & Muñoz Vivas, 2007)

Según lo que menciona Ludeña (2016) que la oferta y la demanda esta dentro del sistema turístico, por el cual la oferta son servicios que facilita la comercialización de los equipamientos e instalaciones turísticos como también bienes no turísticos..

La demanda, son los consumidores que estan motivados a disfrutar un servicio que depende de su poderío comprable. (msolivares, 2010)

Es decir, la oferta comprende el conjunto de bienes y servicios capaces que proporcionar la planificación y comercialización del producto turístico a fin de satisfacer la demanda de los visitantes, donde se entiende por cualquier establecimiento en donde el cliente usuario son principalmente turista.

Clasificación de la demanda turística

Según (Varisco, NulanFCEyS, 2013) está constituida por la demanda real o efectiva, y la demanda potencial que estaría interesada en viajar al destino.

La demanda turística puede caracterizarse con su deseo y disponibilidad para participar en actividades turísticas, y puede clasificarse de la manera siguiente:

Demanda turística real

Aquellos turistas que realmente están viajando, fácilmente medible y que comprende las estadísticas sobre el turismo.

Demanda turística suprimida

Aquellos que quieren viajar, pero existen diversas razones que se los impiden. Se pueden dividir en:

Demanda potencial. Aquella demanda turística reprimida que tarde o temprano viajará, pero que no puede hacerlo inmediatamente o cuando le gustaría, por factores propios que se lo impiden, por ejemplo, falta de disponibilidad de vacaciones o estar ahorrando para el viaje.

Demanda diferida. Aquella que por problemas debidos a los proveedores (por ejemplo falta de lugares de hospedaje o en el transporte), al clima, u otros, se ve obligada a posponer un viaje hasta otra fecha. **Kotler** y **Armstrong** (1993) denominan a este tipo de demanda excesiva, haciendo referencia en los casos en los que la demanda de un producto o servicio supera la oferta.

No demanda turística

Aquella a la que le gustaría viajar pero nunca tendrá disponibilidad para ello, ya sea por falta de dinero, problemas de salud, falta de tiempo, etc.

Mientras que el autor (Socateli, 2013) dice que “De acuerdo con esta clasificación, la demanda actual , es la cantidad de la personas que estan en constante en la actividad turistica.denominados como consumidores reales.

La demanda potencial se refiere a las personas o visitantes que hace un desplazamiento turístico para satisfacer sus necesidades ya sea tiempo de ocio , vacaciones y etc.

La demanda diferida son visitantes que tiene dificultad de en el entorno o en la oferta se les denomina demanda diferida.

Son la personas que el simple hecho no tiene ningún interés de viajar conocida como la no demanda”.

Demanda Turística

(Jácome Morales, 2015) indica que es la cantidad de valores, servicios y productos donde los turistas o visitantes acceden agencias turística para satisfacer sus necesidades.

Según la definición de la OMT que menciona Mamani (2016) indica que son turistas ya sea individual o colectiva, están motivados y atraídos por varios de productos o servicios turísticos con el propósito de cumplir sus necesidades, donde se lo defina, conjuntos de productos turísticos que el cliente desee consumirlo y depende del precio fijo que el turista tenga.

La demanda turística son turistas que puede ser de forma individual o grupal que desean y estan dispuestos a disfrutar de varios productos y servicios turísticos con la finalidad de cumplir sus necesidades de esparcimiento y entre otras.

Técnicas aplicadas para la recolección de información

El caso de estudio de investigación se lo realizó con técnicas y métodos, los cuales facilitan la comprensión e interpretación de las variables del problema, cuyo tema de denomina como:, por lo cual se ha considerado lo siguiente:

Tipos de investigación

Según su objetivo: El trabajo caso de estudio se efectuará mediante una investigación descriptiva, documental y bibliográfica, para tomar en cuenta la problemática del entorno.

Según su contexto: Se representa mediante una investigación documental y descriptiva la cual se basa en investigaciones bibliográficas, encuestas y entrevistas, concerniente al tema.

Investigación descriptiva

Con el objetivo de comprender los distintos criterios y opiniones ya mencionado en el planteamiento del problema, se determinó efectuar una investigación descriptiva, en la cual se especifican los diferentes aspectos referentes a la Infraestructura Hotelera y la Demanda Turística, tal como su definición.

Investigación documental: Se realizó con la recopilación de información mediante fuentes digitales tales como, libros, revistas científicas, repositorios, etc., que ayudara a la comprensión del tema.

Métodos

Cualitativo

Mediante de este método da información de datos descriptivos y fue utilizado en el proyecto para abordar el estudio del problema, y se obtuvo un diagnóstico de la situación actual de la infraestructura hotelera del cantón Yaguachi, del porque no existen más establecimientos, del cual es el servicio que brinda el actual hotel y porque los turistas no hacen del establecimiento.

Cuantitativo

Este método me ayudo a analizar y comprobar la información que se obtuvo por parte de la población , la que e respondió a ciertas preguntas específicas sobre la infraestructura hotelera y la demanda turística .

Analítico

Atráves de este método se pudo comprender la situación en la que se encuentra el Cantón Yaguachi, el cual me ayudo a conocer el problemas, las causas y efectos, con la finalidad de dar soluciones y obtener nueva información según lo que se investigó.

Deductivo

Me ayudo en el razonamiento para la búsqueda de conclusiones lógicas y validas, a deducir varias suposiciones para comprobar si el proyecto será válido o no.

Inductivo

Con este método se llevo a cabo la obtención de conclusiones generales basadas en la observación y el estudio de la problemática, también el análisis sobre las variables en el desarrollo del proyecto.

Las técnicas usadas en la recolección de información fue mediante:

Entrevista:

La entrevista es una técnica con gran importancia en la investigación cualitativa para conseguir datos dentro del campo de estudio.

Fue dirigido a dos autoridades del G.A.D Municipal del Yaguachi y a personas encargadas de los lugares turisticos y al propietario del hotel para conocer la situación de la demanda turistica y la actual infraestructura hotelera del cantón.

Encuesta:

La encuesta es una de las técnicas de investigación más desarrollada en el uso de campo de la Sociología.

Realizada a los habitantes del cantón Yaguachi con el propósito de obtener información para el previo desarrollo del proyecto.

Observación:

La observación es una de las técnicas más aplicadas dentro de la investigación, donde sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la situación.

Es elaborada en el cantón Yaguachi, para conocer el sector turístico y a su vez obtener ideas claras sobre la infraestructura hotelera y la experiencia del turista.

Instrumentos de la investigación

Formularios de preguntas: se utilizó como instrumentos de la investigación cuestionarios de preguntas para los habitantes del cantón Yaguachi asimismo entrevistas realizadas a las autoridades del G.A.D Municipal de Yaguachi, al propietario de “Hotel Chang” y 3 personas encargadas de los lugares turísticos.

Población y Muestra

En base al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), los datos obtenidos de los habitantes del cantón Yaguachi es de 60.958, y se aplicó la siguiente fórmula de población finita, misma que se aplicó al presente estudio.

$$n = ?$$

$$N = 60.958 \text{ habitantes}$$

$$Z = 95\% = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{Z_2(P)(Q)(N)}{E_2(N - 1) + Z_2(P)(Q)}$$

$$n = \frac{1.96_2(0.5)(0.5)(60.958)}{0.05_2(60.958 - 1) + 1.96_2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.5)(0.5)(60.958)}{0.0025 (59.958) + 3.0416 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 (0.25)(60.958)}{0.0025 (59.958) + 3.0416 (0.25)}$$

$$n = \frac{3.8416 (15.2395)}{0.149895 + 0.7604}$$

$$n = \frac{58.5440632}{0.910295}$$

$$n = 65.31$$

A continuación, la tabla de explicación sobre las encuestas realizadas.

Detalle	Población	Muestra
Habitantes del cantón de Yaguachi	60.958	65

Las encuestas solo se aplicaron a 65 personas que son lamuestra de población del cantón Yaguachi.

Resultados obtenidos

Mediante los resultados obtenidos se muestra el análisis de la observaciones, encuestas y entrevistas realizadas en el cantón Yaguachi, con la finalidad de obtener información necesaria y precisa para el desarrollo de la investigación.

Análisis de observación

Dentro de este análisis se pudo describir y explicar la infraestructura hotelera en el cantón Yaguachi con la finalidad de tener una perspectiva mas amplia del lugar, donde se presenta la problemática que detalla datos reales. El cantón yaguachi cuenta con un

establecimiento hotelero a continuación detallados: Hotel Chang ubicado en la cabecera cantonal frente del paradero de Yaguachi ,es de segunda categoria denominada por el Ministerio de Turismo , el mismo ofrece hospeda y garaje ,cuenta con 22 habitaciones (sencillas , dobles y familiares) su precio normal de habitaciones es de \$10,\$12,\$15 pero en temporadas altas se duplica el valor y solo cuenta con televisión.

Análisis de la infraestructura hotelera y la demanda turística.

Se realizó con el fin de conocer la percepción que tiene el habitante sobre la Infraestructura Hotelera y la demanda turística del cantón Yaguachi, con el objetivo de obtener información y evaluar el grado de interés para el desarrollo y la mejora de calidad de servicios del Hotel Chang para lograr captar mas visitantes o turistas en este sector.A continuación se demostrará una tabla de explicación de criterios y soluciones planteadas de los habitantes.

Criterios	Soluciones planteadas
Visitas de turistas	El 86,2% de la población estuvo de acuerdo que el cantón Yaguachi recibe turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan a los lugares turísticos del cantón , mientras que el 9,2% dijeron que no, debido al desconocimiento de beneficios que brinda el turismo y el 4,6% de los pobladores opinan que talvez o poco frecuencia visitan los turistas a este sector.
Actual infraestructura hotelera	Según los datos de los encuestados sobre la actual infraestructura hotelera del cantòn Yaguachi, se obtuvo un resultado que el 72,3% de la población consideran que el Hotel Chang no es adecuado en su infraestructura ,equipos e instalaciones y no dan el servicio que todo turista quisiera disfrutar y el 27,7% estan de acuerdo que este hotel brinda buen servicio y es adecuado para el turista.

Satisfacción de necesidades al turista	En cuanto para que la actual infraestructura hotelera cumpla con la satisfacción del turista, el 98,5% de los pobladores coincidieron que estan de acuerdo a que el hotel Chang, remodele su infraestructura para tener una buena imagen de presentación y que tambien brinde un buen servicio de calidad al turista y el 1,5% de la población dijo que mejor deberia haber otra infraestructura hotelera en este sector para que cumpliera las satisfacción de sus necesidades.
--	--

Según los resultados obtenidos durante de este proyecto de investigación, se ha verificado cual es la problemática y la causas sobre la infraestructura hotelera en Yaguachi , por medio de la observación se pudo concluir la limitada infraestructura hotelera y la poca demanda turistica en el cantón Yaguachi, ya que se da por desconocimiento de beneficios turisticos tanto las autoridades competentes y la comunidad.

El actual hotel que existe en este sector , ofrece servicio de hospedaje y garaje pero su prestación de servicio y su imagen del hotel no es de buena calidad ,esto conlleva que los funcionarios de los lugares turisticos recomienda a los turistas hospedarse a otros lados(cantones cercas que ofrezcan buen servicio y calidad hacia el cliente).

Por otro lado el G.A.D Municipal de Yaguachi , no existe un departamento de turismo, debido hay que escases de profesionales de turismo , por lo cual en la actualidad hay profesionales con perfil inadecuado para prestar información turistica al visitante.

En la población también existe un cierto grado de desconocimiento de beneficios turisticos pero si creen que yaguachi es un lugar potencialmente turistico e interesados de que se mejore la calidad de servicios en la actual infraestructura hotelera del cantón Yaguachi.

La demanda turística del cantón Yaguachi tiene un aproximado anual de 32.900 visitantes, tanto extranjeros como nacionales , los cuales ellos preguntan a los funcionarios de los lugares turístico , si en el cantón Yaguachi tiene un hotel para hacer uso del servicio ya sea de descanso o de disfrute , pero los empleados de lugares turisticos recomiendan a otros establecimientos fuera del cantón por la mala imagen y calidad de servicio que ofrece el hotel.

Lo que conlleva a plantear como solución lo siguiente: con la ayuda del Ministerio de Turismo , capacitar y motivar al propietario del dueño y a los empleados del “Hotel Chang” sobre la mejora de calidad del establecimiento y como brindar un buen servicio para la satisfacción del cliente,a su vez elaborar un manual de gestión de calidad de servicios con la finalidad que ellos obtengan conocimiento y se interesen en esta actividad.

Por otro lado, para que el Hotel Chang sea conocido tanto nacional como internacional, se debería hacer promociones turísticas por medio de sitio web, periódicos y boletines para captar mayor demanda turística en el cantón Yaguachi con el propósito que el cliente se sienta seguro y satisfecho del servicio .

Realizar charlas inductivas a la comunidad sobre el turismo como una actividad de calidad y relevante en el desarrollo de una localidad, donde ellos puedan emprender proyectos turisticos con el fin de generar fuente empleo por medio de los beneficios economico que brinda el turismo.

Conclusiones

Una vez finalizado el caso de estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones.

San Jacinto de Yaguachi es un lugar con potencial turístico, su principales atractivos es la Catedral de San Jacinto, y las fiestas patronales, estas manifestaciones culturales combinan la arquitectura religiosa y el fervor de los feligreses, que atrae a miles de turistas durante el mes de Agosto. Pese a esto se concluye lo siguiente :

- El establecimiento hotelero del cantón Yaguachi es insuficiente y no dan el servicio que todo turista quisiera disfrutar.
- El Hotel Chang fue el establecimiento al que los encuestados ,no identificaron con la mayoría de los atributos consecuentemente las puntuaciones resultaron bajas.
- La escases de infraestructra hotelera en el canton San Jacinto de Yaguachi ocasionan que casas comunes lleguen hacer arriendos de sus habitaciones para alojamiento a los turistas o se van a otro lugar fuera del sector para hospedarse
- Finalmente, desde los aportes generados de esta investigación se conlleva a establecer una buena gestión de calidad del servicio por medio de la elaboración de un manual, acompañado de charlas inductivas dirigida al propietario y empleados del “Hotel Chang” con el fin de captar mas afluencia de visitantes y cumplir con las cuatros necesidades del turista para que Yaguachi sea un lugar con gran potencial turistico , a su vez brindar una excelencia calidad de servicios y experiencia unica al turista.

Bibliografía

Agui, j. (1985). *Infraestructura y calidad de vida turísticas*. estadisticas.tourspain, 21-37.

Altimira Vega, R., y Muñoz Vivas, X. (2007). *El turismo como motor de crecimiento económico*. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 1133-3677.

Amaiquema, I. L. (2015). *Recursos Turísticos*. Machala: Ediciones utmach.

Ariansen, J. (13 de julio de 2010). *Blog Gerencia Instituto de los Andes*. Obtenido de Blog Gerencia Instituto de los Andes: <http://gerencia.over-blog.com/article-infraestructura-de-hoteles-53836609.html>.

Covarrubia Ramirez, R. (2015). *Evaluacion del potencial en municipios turisticos a traves de metodologias participativa*. Mexico: eumed.

Da Cruz, G., & Velozo de Albuquerque, T. (2010). *Promocion turistica on*line del site y las politicas publicas de Recife- Brasil*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3352404>

Grandío, A. (2005). *Ordenación de los espacios litorales en Galicia*. España: Netbiblo.

Ibañez Perez R & Cabrera Villa C. (2011). *TEORIA GENERAL DEL TURISMO:un enfoque global y nacional*. Mexico: PRIMERA.

Jácome Morales, F. R. (23 de marzo de 2015). UNIVERSIDAD DE OTAVALO. Obtenido de UNIVERSIDAD DE OTAVALO: <http://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/50/1/UO-PG-TUR-2015-08.pdf>

Jerónimo Maqueda Blasco, M. F.-C. (2013). *Estructura y Contenido de la Comunicacion*. Scielo.

Ludeña Reyes, A. P. (2016). *Turismo y Hotelería*. Loja: EDILOJA.

Mamani, W. (24 de noviembre de 2016). *Asesores en Turismo para empresas e Instituciones Públicas*. Obtenido de Asesores en Turismo para empresas e Instituciones Públicas: <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2016/11/24/demanda-turistica/>

Martínez, B., & Rojo, R. (2013). *Recursos turísticos*. Madrid: Parainfo,SA.

msolivares. (17 de febrero de 2010). scribd. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/26969832/1-3-Oferta-y-Demanda>

Ollague Andrade, N. (4 de Noviembre de 2015). *Plan de Promocion turistica para la comunidad Punta Diamante de la Parroquia Chongon*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8291/1/TESIS%20ORIGINAL%20NANCY.pdf>

OMT, O. M. (2015). *Manual sobre Turismo Accesible para Todos: Principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid: Ciolca.

Pardo, C. (2013). *Territorio y recursos turísticos: Análisis geográfico del turismo en España*. Madrid: Lavel S.A.

Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo*. San José-Costa Rica: Euned.

Rodríguez, R. (2011). *DESTINOS TURISTICOS. REALIDAD Y CONCEPTO*. TuryDes.

Rubín Martín, A. (s.f.). Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>

Socateli, M. (Noviembre de 2013). ucipfg.com. Obtenido de http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV1507/semana4/LS4.1..pdf?fbclid=IwAR2hViPenJ2KtRsWXQ476lLScsJ_Ng7bc7ZWn9StAypTpX5Im6DPwamxjso.

Varisco, C. (2013). NulanFCEyS. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf> Varisco, C. (s.f.). *SISTEMA TURÍSTICO. SUBSISTEMAS, DIMENSIONES*. Grupo Turismo y Territorio, Espacios Naturales y Culturales , 63-78.

Yepes, V. (1996). *Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero*. Papers de Turisme, 137-155.

Anexos

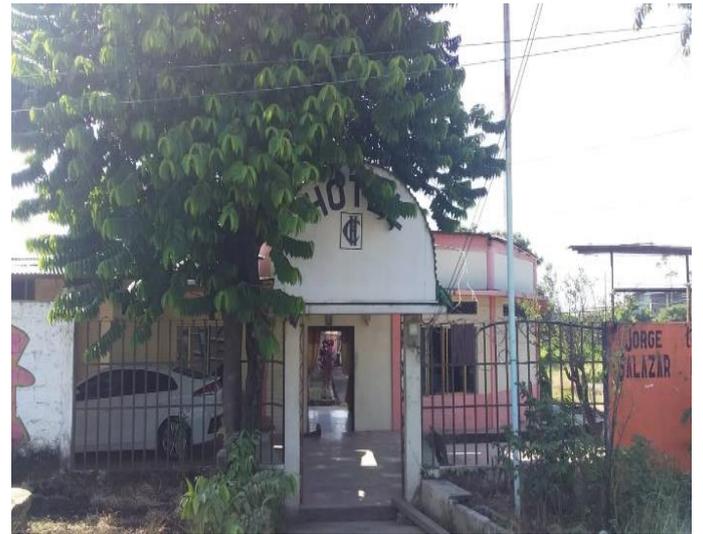
Anexo N°1 Entrada a la ciudad de Yaguachi



Fuente: Cantón de Yaguachi

Autora: Gladys Gavilánez Sánchez

Anexo N°2 Hotel Chang del cantón Yaguachi



Fuente: Cantón de Yaguachi
Autora: Gladys Gavilánez Sánchez

Anexo N°3 Encuestas realizadas a la comunidad del cantón Yaguachi .



Fuente: Cantón de Yaguachi
Autora: Gladys Gavilanez Sánchez

Anexo N°4 Entrevistas al G.A.D Municipal de Yaguachi, propietario del Hotel chang y los funcionarios encargados de los lugares turisticos.



Fuente: Cantón de Yaguachi

Autora: Gladys Gavilanez Sánchez

5. ¿Considera Ud que la actual infraestructura hotelera del cantón de Yaguachi es adecuado hacia los turistas ?

SI ()

NO ()

6.¿Cómo consideraría Ud la calidad de servicio del Hotel Chang hacia el turista?

BUENA ()

REGULAR ()

MALA ()

7.¿Le gustaría Ud, que el Hotel Chang reforme su establecimiento y cumpla las necesidades del turista?

SI ()

NO ()

Anexo N°6 Resultados obtenidos de la encuesta

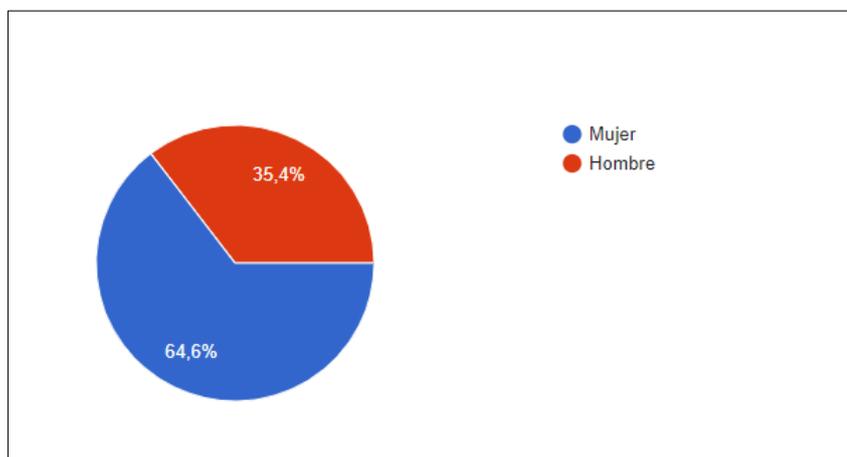
La encuesta se realizó con el fin de conocer la percepción que tiene el habitante sobre la Infraestructura Hotelera y la demanda turística del cantón Yaguachi.

Género

Tabla de Género

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	35,4%
Femenino	42	64,6%

Grafico de Género



Interpretación:

De 65 personas encuestadas, se puede detallar que 42 personas de los encuestados fueron mujeres y el 23 fueron masculino.

Análisis

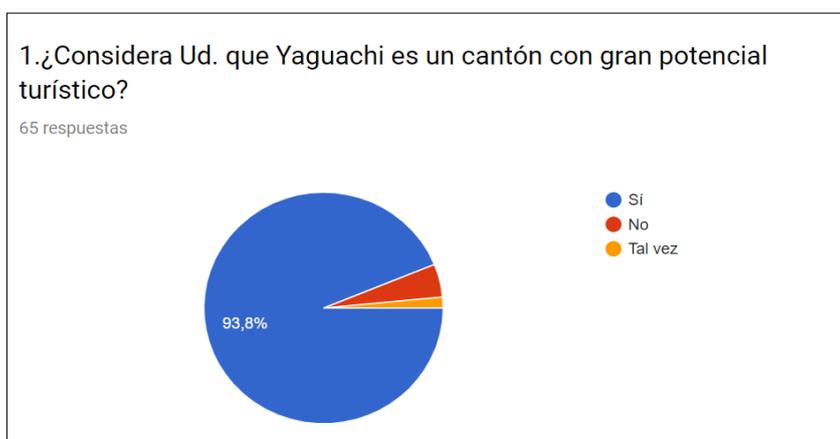
En la encuesta realizada a los 65 habitantes del cantón Yaguachi, el 64.6% corresponde al género femenino y el 35.4% al género masculino, que representa la mayoría del total de encuestados.

1. ¿Considera Ud. que Yaguachi es un cantón con gran potencial turístico?

Tabla n.1 Potencial Turístico

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Si	61	93,8%
No	3	4,6%
Tal vez	1	1,5%

Gráfico n.1 Potencial Turístico



Interpretación:

De 65 personas encuestadas, 61 manifestaron que Yaguachi es un gran potencial turístico, 3 manifestaron que no y 1 manifestó que tal vez Yaguachi es un gran potencial turístico.

Análisis

En este gráfico muestra que el 93,8% del cantón Yaguachi si cuenta con un gran potencial turístico, el 4,6% de los encuestados muestra que no y el 1,5% dijo tal vez.

2.¿Cree Ud que el cantón Yaguachi es visitado por turistas?

Tabla n.2 Visitas de turistas

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Si	56	86,2%
No	6	9,2%
Tal vez	3	4,6%

Gráfico n.2 visitas de turistas



Interpretación:

De 65 personas encuestadas, 56 manifestaron que el cantón si es visitados por turista, 6 indicaron que es tal vez y 3 dijeron que el cantón yaguachi no es visitado por turistas.

Análisis

El análisis de este gráfico arrojó que el 86,2% de los encuestados dijeron que Yaguachi es visitado por turistas, el 4,6% dijeron que no y un 9,2% dijeron que talvez.

3.¿Qué tipos de turistas visitan en el cantón?

Tabla n.3 tipos de turistas

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Nacional	43	67,7%
Extranjeros	22	32,3%

Gráfico n.3 tipos de turistas



Interpretación:

De 65 personas encuestadas,43 dijeron que los turistas que llegan al cantón Yaguachi son nacionales y 22 personas dijeron que son extranjeros .

Análisis

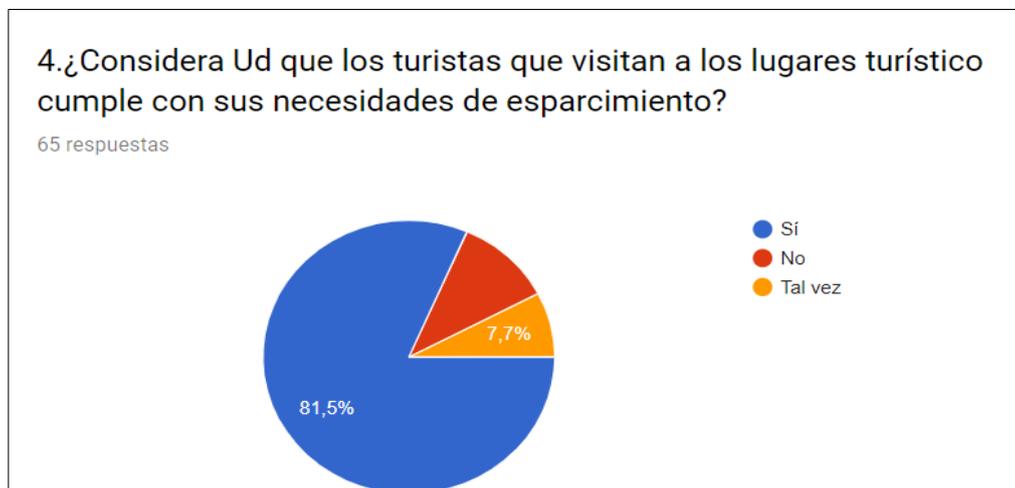
Según los resultados obtenidos de este grafico el tipo de turistas que visitan el canton son: nacionales y extranjeros, entonces en 32,3% de visitantes son extranjeros y el 67,7% son nacionales.

4. ¿ Considera Ud que los turistas que visitan a los lugares turístico cumple con sus necesidades de esparcimiento ?

Tabla n.4 turistas satisfacen sus necesidades através de los lugares turísticos.

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	81,5%
No	7	10,6%
Talvez	5	7,7%

Gráfico n.4 turistas satisfacen sus necesidades através de los lugares turísticos.



Interpretación:

De 65 personas encuestadas,53 dijeron que los turistas que visitan a los lugares turístico si cumple con sus necesidades,7 personas dijeron que no y 5 dijeron que talvez cumplan sus necesidades de esparcimiento.

Análisis

Los datos arrojados en el presente gráfico el 81,5% de los encuestados dijeron que los turistas que visitan a los lugares turístico si cumple con sus necesidades, caso contrario el 10,6% seleccionaron que no y el 7,7% dijeron que talvez cumplan sus necesidades de esparcimiento.

5.¿Considera Ud que la actual infraestructura hotelera del cantón de Yaguachi es adecuado hacia los turistas ?

Tabla n.5 infraestructura hotelera

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	27,7%
No	47	72,3%

Gráfico n.5 infraestructura hotelera



Interpretación:

De 65 personas encuestadas,18 dijeron que la infraestructura hotelera si es adecuada, mientras 47 personas dijeron que la infraestructura hotelera no es adecuada en el cantón Yaguachi .

Análisis

Los datos arrojados en el presente gráfico el 72,3% de los encuestados dijeron que la actual infraestructura hotelera no es adecuado para los turistas, caso contrario el 27,7% seleccionaron que si.

6.¿ Cómo consideraría Ud la calidad de servicio del Hotel Chang hacia el turista?

Tabla n.6 calidad de servicios al turistas

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	5	7,7%
Buena	0	0%
Regular	20	30,8%
Mala	40	61,5%

Gráfico n.6 calidad de servicios al turista



Interpretación:

De 65 personas encuestadas, 5 personas dijeron que el hotel chang ofrece buena calidad de servicios hacia al turista,20 personas dijeron es regular y 40 dijeron que la calidad del servicio del hotel es mala..

Análisis

El 61,5 % de los encuestados seleccionaron que es mala la calidad de atención del hotel hacia el turista, el 30,8% es regular, mientras el 7, 7% es buena.

7.¿Le gustaría Ud, que el Hotel Chang reforme su establecimiento y cumpla las necesidades del turista?

Tabla n.7 satisfacción de las necesidades del turista

Factores	Frecuencia	Porcentaje
Si	64	98,5%
No	1	1,5%

Gráfico n.7 satisfacción de las necesidades del turista



Interpretación:

De 65 personas encuestadas, solo 1 persona dijo que no le gustaria que el hotel Chang reforme su establecimiento y cumpla las necesidades del turista.

Análisis

El análisis de este gráfico arroja que el 98,5% de los encuestados les gustaria que el hotel Chang reforme su establecimiento y cumpla las necesidades del turista, mientras el 1,5% dijo que no.

Anexo N° 7 Análisis de entrevista

Se realizó entrevistas dirigidas a 2 autoridades del G.A.D de Yaguachi: Sra. Jennifer Salguero, Jefa de relaciones Públicas y el Arq. Stalin Salinas Barroso encargado del Departamento Prensa y comunicación. Se Plantearon cinco preguntas que ayudaron al desarrollo de esta investigación:

1. ¿Cree Ud que Yaguachi es un gran potencial turístico?	Así es, Yaguachi es un Cantón pequeño y hermoso que posee varios lugares turísticos entre ellos está: La Catedral, Los Baños de agua de Dulce, La estación del Ferrocarril, El mismo Yaguachi es reconocida por sus fiestas patronales de San Jacinto de Yaguachi.
2. ¿Actualmente la municipalidad de Yaguachi cuenta con un Plan estratégico para el desarrollo turístico?	Por el momento la municipalidad de Yaguachi no cuenta con un plan estratégico para el desarrollo turístico.
3. ¿Con que organismo trabaja el municipio para impulsar el turismo en el cantón Yaguachi?	Bueno el municipio de Yaguachi aún no trabaja con organismo para potencializar el turismo de Yaguachi, si cuenta con lugares turísticos pero no son tan conocidas.
4. ¿El Cantón Yaguachi es visitado por turista?	Si, Yaguachi si tiene gran afluencia de turistas más aún, son los fines de semana que visitan turistas nacionales como extranjeros a los lugares turísticos, la mayor demanda turística que existe en Yaguachi son la fiestas Patronales, donde los visitantes o turistas llegan a cualquier hora para hacer partícipe de estas fiestas
5. ¿Considera Ud que la actual infraestructura hotelera satisface las necesidades de los visitantes que llegan al Cantón?	No, el hotel que está ahorita no funciona en el Cantón Yaguachi no es adecuado ya que tiene mala imagen y calidad para servir al turista, Sería bueno que se remodelara o se implemente un hotel para ofertar al visitante.

También se realizó entrevistas dirigidas al Propietario del Hotel de Yaguachi (CHANG), Su nombre es Dra. Esther Margarita Vargas Miranda. El Nombre de hotel llamado Chang se debe al primer dueño del Hotel, cual su nombre era: Otto Chang. Se Plantearon algunas preguntas que ayudaron al desarrollo de esta investigación:

1. ¿En qué categoría esta nombrada el hotel por el Ministerio de Turismo?	El Hotel Chang, es el único que presta servicio hacia la comunidad de Yaguachi como también a los turistas, este hotel esta de 2 categoría.
2. ¿Qué tipos de servicio brinda el hotel?	El servicio que ofrecemos aquí es de Hospedaje, Garaje y Bodegas.
3. ¿Cuántas habitaciones tiene el hotel?	Este hotel por el momento cuenta con 22 habitaciones.

4. ¿Qué tipos de habitaciones ofrece el Hotel? En la cual tenemos sencillas, Familiar, Hotel?	Habitaciones Doble y Triple.
5. ¿Cuáles son los precios de las habitaciones?	El valor de las habitaciones cuando está en temporada baja oscila entre \$10-\$12-\$15 pero cuando está en temporada alta le duplicamos el valor.
6. ¿Con que frecuencia los turistas se hospedan aquí?	La frecuencia de visitantes o turista que usan este servicio es diario ya que también se hospedan Tantos extranjeros, nacionales y comerciantes.
7. ¿Cuáles son las temporadas alta y baja en el Hotel?	La temporada alta de este hotel, son los meses de Julio y Agosto , en el cual las habitaciones están a full e incluso hacen cosas, pero la temporada baja son los otros meses , no diría tan baja porque si llegan clientes.

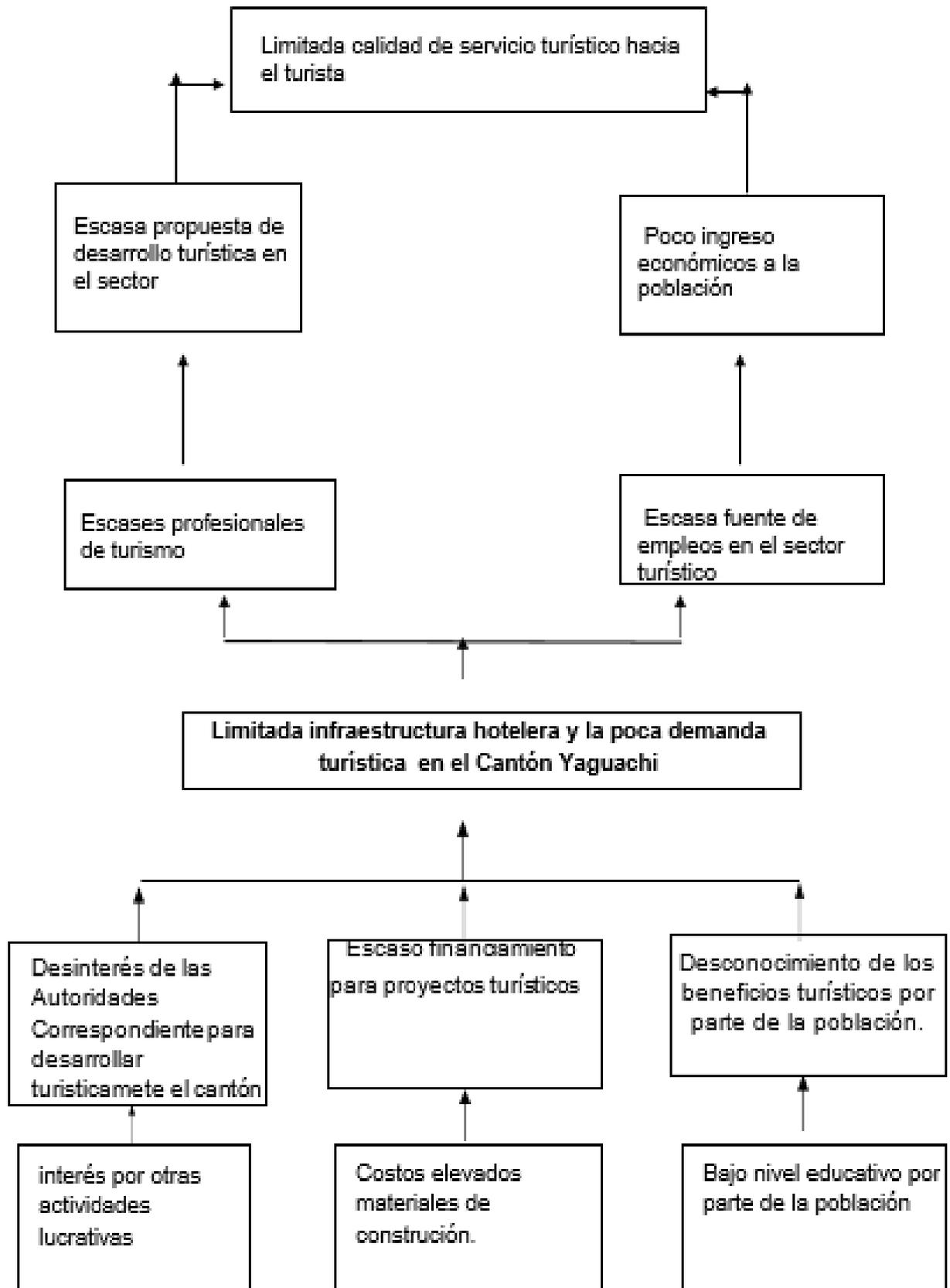
Aquí se realizó entrevistas a las personas encargadas de los lugares turísticos que posee el Cantón Yaguachi, entre ellos están: La Catedral de San Jacinto de Yaguachi, El Malecón Acuático, El Ferrocarril de Yaguachi y entre otros, En el cual todos Coincidieron con el mismo resultados. Se Plantearon algunas preguntas que ayudaron al desarrollo de esta investigación:

1-¿Cree Ud Que Yaguachi Es Un Gran Potencial Turístico?	Sí , es un Cantón pequeño pero posee hermosos atractivos turísticos que debería ser conocida nacional e internacional
2-¿Considera Ud Que Yaguachi Tiene Afluencia De Visitantes?	Sí. Yaguachi tiene una gran demanda turística en los fines de semana y por lo general cuando son las fiestas patronales de Yaguachi
3-¿Qué Tipo De Turistas Visitan En Este Cantón?	Los turistas que visitan en el Cantón Yaguachi son extranjeros como nacionales, y a que algunos son devotos de la fe, participan en conocer la ruta de la fe, La ruta del Cacao y disfrutar de los Balnearios.
4-¿Considera Ud Que La Actual Infraestructura Hotelera Es Adecuada Para Los Turistas?	No, el Hotel no es adecuado para los turistas , ellos recomienda que los turistas se hospeden en otros cantones cercanos

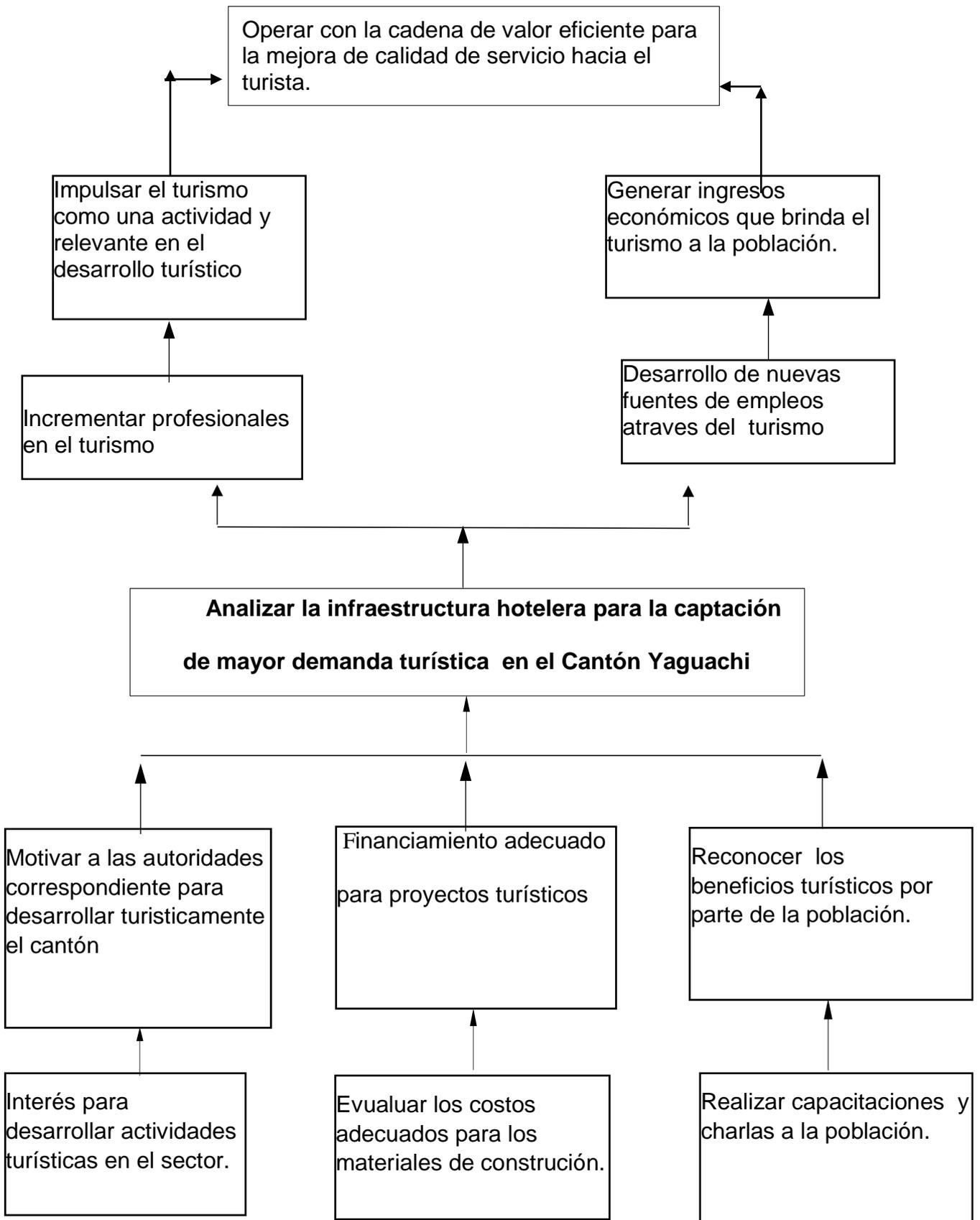
Anexo N°8: Matriz de problematización

PROBLEMA	CAUSAS	POSIBLES SOLUCIONES	RESPONSABLES
Limitada infraestructura hotelera y la poca demanda turística en el Cantón Yaguachi.	Perfil de inadecuado en el departamento de turismo. Escasa propuesta de proyectos turísticos. Desinterés de las autoridades competentes.	Contratar profesionales de turismo y especializados en proyectos turísticos. Motivar y capacitar a las autoridades a través de charlas inductivas sobre turismo	GAD CAPTUR (Guayas) UNIVERSIDADES Y ESCUELA POLITÉCNICAS. POBLACIÓN
	Escaso financiamiento para proyecto turístico	Contratar socios estratégicos para la realización de proyectos turísticos.	
	Escasez de profesionales de turismo	Formar profesionales de turismo de calidad.	
	Desconocimiento de los beneficios turísticos por partes de la población.	Realizar emprendimientos y capacitaciones	

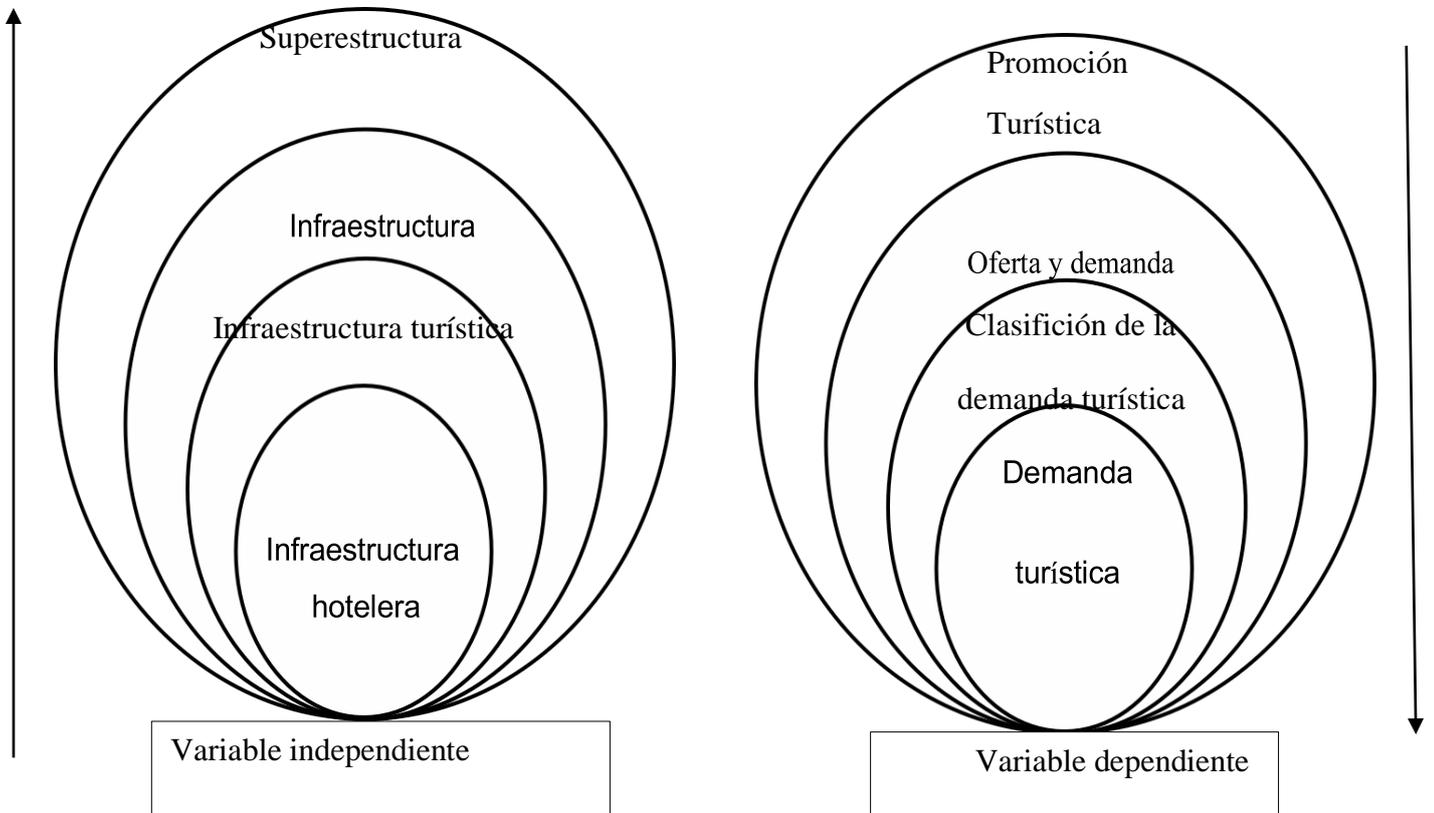
Anexo N°9: Arbol De Problema



Anexo N°10: árbol de Objetivos



Anexo N°11: CATEGORIA DE ANÁLISIS



Anexo N°12: Manual de Gestión de calidad y servicio en hotel

