



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



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

TEMA:

**DEMANDA DE DESTINOS TURÍSTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE
LA CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

MERA CARRERA GISSELA EVELYN

TUTOR:

MSc. DARIO JAVIER ARELLANO VALENCIA

**BABAHOYO - LOS RÍOS - ECUADOR
2019**



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



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 de 2019

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio – C-HT-T 00292-2019, con fecha **24 de abril de 2019**, mediante resolución **CD-FAC.C.C.J.S.E – SE-003-RES-001-2019**, certifico que el Srta. **MERA CARRERA GISSELA EVELYN**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo

**DEMANDA DE DESTINOS TURISTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

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. DARIO ARELLANO VALENCIA
DOCENTE DE LA FCJSE.



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



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



FECHA: 13/5/2019
 HORA: 20:25

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ" N Y DERECHO
HOTELERIA Y TURISMO
UNIDAD DE TITULACIÓ N

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓ N

DOCENTE TUTOR: ARELLANO VALENCIA DARIO JAVIER
ESTUDIANTE: MERA CARRERA GISSELA EVELYN
PERIODO ACADÉMICO: ENERO 2019 - MAYO 2019
MODALIDAD DE TITULACIÓ N: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓ N: DEMANDA DE DESTINOS TURÍSTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

INFORMACIÓ N DEL PROYECTO DE TITULACIÓ N

DEMANDA DE DESTINOS TURÍSTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRACTICA	2019-04-02	2019-05-13	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓ N DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2019-04-22	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIÓ N DEL PROYECTO DE EXAMEN COMPLEXIVO	2019-04-17	2019-04-24	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2019-04-22	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXO	2019-04-22	2019-04-25	TERMINADO	100%	HABILITADO

DESARROLLO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DE PROYECTO EXAMEN COMPLEXIVO	2019-04-11	2019-04-22	TERMINADO	100%	HABILITADO

TRABAJO FINAL					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
TRABAJO FINAL	2019-04-26	2019-04-26	EN CURSO	90%	HABILITADO
CORRECCIÓ N DE TRABAJO FINAL	2019-05-10	2019-05-13	TERMINADO	100%	HABILITADO

ARELLANO VALENCIA DARIO JAVIER
 DOCENTE TUTOR

MERA CARRERA GISSELA EVELYN
 ESTUDIANTE



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



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO



HOTELERÍA Y TURISMO

RESULTADO DE GRADUACIÓN DE LA (DIMENSIÓN ESCRITA) MODALIDAD DE EXAMEN COMPLEXIVO

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN. TITULADO: **DEMANDA DE DESTINOS TURÍSTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**

PRESENTADO POR EL SEÑOR(ITA): **MERA CARRERA GISELA EVELYN**

OTORGA LA CALIFICACIÓN DE:

8.18 (ocho punto dieciocho)

EQUIVALENTE A:

TRIBUNAL:

CANDELL SALDARREAGA ANA MARIA

DELEGADA DE LA DECANA

RIVERA GARCÍA CHRISTIAN GEOVANNY

DOCENTE ESPECIALISTA

CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER

DELEGADO DEL CIDE

ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA

SECRETARIA DE LA FACULTAD



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



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



Babahoyo, 25 de abril de 2019

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

En mi calidad de Tutor del del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Sr. (a)(ta) **MERA CARRERA GISELA EVELYN**, cuyo tema es: **DEMANDA DE DESTINOS TURISTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, 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 with the following details:

- Documento:** F812C7D7-PABA10@Urb.docx (513102129)
- Presentado por:** gisela.mera@gmail.com
- Recibido:** 2019-04-24 11:04:05-00
- Mensaje:** proyecto de titulación: [titular en internet.docx](#)
- Resultado:** 5% de estas 4 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.
- Lista de fuentes:**

Categoría	Enlace/nombre de archivo
...	marco teorico urkund.docx
...	tesis urkund urkund.docx
...	Tercer_Conda_Situ_Tema de Investigaci.docx
Fuentes alternativas	tesis urkund urkund.docx
...	tesis urkund urkund.docx
...	URKUND CAPITULO II.docx
...	DEBEP AGENCIAS DE AGOSTO.docx
Fuentes no usadas	

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

Msc. Darío Javier Arellano Valencia
DOCENTE DE LA FCJSE



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



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



CERTIFICADO DE LA AUTORIA INTELECTUAL

Babahoyo, 25 de abril de 2019

Yo, **GISSELA EVELYN MERA CARRERA**, portadora de la cedula de ciudadanía 120755841-0, en calidad de autor (a) del informe final de la dimensión practica del Examen Complexivo de Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado en **HOTELERIA Y TURISMO**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, autentico y personal, con el problema:

DEMANDA DE DESTINOS TURISTICOS EN LAS AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE BABAHOYO

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

MERA CARRERA GISSELA EVELYN

120755841-0



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



INDICE

CARATULA
DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
SUSTENTO TEÓRICO.....	5
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	15
RESULTADOS OBTENIDOS.....	17
CONCLUSIÓN.....	18
BIBLIOGRAFIA.....	20
ANEXOS	22
CUESTIONARIO.....	23
MATRIZ DE PROBLEMATIZACION.....	25
ARBOL DE PROBLEMAS.....	26
ARBOL DE OBJETIVOS.....	27
CATEGORIA DE ANALISIS.....	28
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	30



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



DEDICATORIA

Dedico el presente proyecto de titulación en primer lugar a dios quien me dio la vida, fortaleza y sabiduría para poder desarrollar este trabajo investigado. A mis padres quien con sus ejemplos me guiaron para lograr ser una persona con valores, y principios para desenvolverme en el diario vivir, con sabios consejos, comprensión, amor, paciencia que me brindaron en cada momento de mi vida.

También a mi hijo porque él es el motivo fundamental para salir adelante.



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



AGRADECIMIENTO

Mi gratitud va para la Universidad Técnica de Babahoyo, por darme la oportunidad de culminar con éxitos mis estudios superiores.

A los docentes que a lo largo de la g carrera profesional constituyendo con su saber para obtener nuevos conocimiento y consolidar nuestra formación académica.

A mi familia por el apoyo económico y emocional, a mis amigos que me dejo este proceso con quienes compartí varios años y a quienes los llevare en mi corazón siempre.



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



Resumen

Este proyecto se realizó en las Agencias de Viaje de la Ciudad de Babahoyo, el desarrollo de estas agencias de viajes se ha venido ejecutando gracia a las necesidades que tiene cada uno de los viajeros para complementar con sus actividades de recreación, de esta manera incluyéndose el servicio de boletería, traslado, city tour, tour de compras, además de realizar paquetes turísticos nacionales e internacionales permitiendo al turista obtener adecuadas y satisfactorias visitas en cada uno de sus destinos preferidos. Hotelería y Turismo es una profesión que fomenta el desarrollo del lugar, ciudad o país, En ámbito laboral y sociocultural. Las agencias existentes en la ciudad de Babahoyo cuentan con una actividad turística rentable y con buena acogida por los ciudadanos locales y extranjeros, enfatizan que el flujo de turismo es más internacional que local las divisas son para países vecinos como Panamá, Perú, Colombia y Chile. Donde los habitantes del cantón Babahoyo se desplazan por vacaciones o negocios. Por medio de la administración se tiene en cuenta propuestas de rutas nuevas que sean locales para proponer el turismo de la ciudad de Babahoyo que cuenta con recursos actos para la actividad turista y el desarrollo económico.

Palabras Claves: Agencias de Viaje, turísticos, destinos, actividad turística



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



Abstract

This project was carried out in the Travel Agencies of the City of Babahoyo, the development of these travel agencies has been carried out thanks to the needs of each of the travelers to complement their recreational activities, in this way including the ticket service, transfer, city tour, shopping tour, as well as making national and international tour packages allowing tourists to obtain adequate and satisfactory visits in each of their preferred destinations. Hospitality and Tourism is a profession that encourages the development of the place, city or country, in the workplace and sociocultural. The existing agencies in the city of Babahoyo have a profitable tourism activity and are well received by local and foreign citizens. They emphasize that the flow of tourism is more international than local. The currencies are for neighboring countries such as Panama, Peru, Colombia and Chile. . Where the inhabitants of the Babahoyo canton are traveling for vacations or business. The administration takes into account proposals for new routes that are local to propose tourism in the city of Babahoyo, which has resources for tourist activities and economic development.

Keywords: Travel agencies, tourist, destinations, tourist activity



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



INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los motores que impulsan el desarrollo de la economía mundial, tanto en lo que se refiere al comercio internacional de servicios como a la generación de empleo.

El siguiente proyecto esta direccionado a la demanda de destinos turísticos en las agencias de viajes de la ciudad de Babahoyo. Estas empresas asociadas al turismo cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinados proveedores de viajes.

El desinterés de los ciudadanos babahoyenses sobre los destinos turístico, es causado por la escasa publicidad de los destinos turísticos, la inestabilidad económica de la población y el desconocimiento de los ciudadanos sobre las agencias de viajes, por lo que no pueden contratar los servicios de una agencia de viajes.

Describiendo la demanda de las agencias de viaje para promocionar los destinos turísticos. La universidad técnica de Babahoyo ha considerado que la investigación es lo más importante por ello ha elaborado sub líneas que hacen constar en este trabajo de investigación como son: Proyección para el mejoramiento de la calidad de producto y servicio y el estudio volumen de visitantes a los destinos turísticos.

Hoy en estos tiempos la importancia del sector turístico está en su gran potencial ya que probablemente este se convierta en el principal sector de gran importancia para mejorar la economía del Ecuador.



DESARROLLO

Idea o tema de investigación

Demanda de destinos turísticos en las agencias de viaje de la ciudad de Babahoyo

SITUACION PROBLEMÁTICA

El turismo es un fenómeno que incide en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupo de personas que en lo fundamental por motivo de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan desde su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.

En la ciudad de Babahoyo provincia de los ríos hay dos agencias de viajes las que ofrecen Servicios de traslado, boletería, city tour, tour de compras y realizan paquetes turísticos nacionales e internacionales. Las cuales se ven un poco afectadas por que los ciudadanos Babahoyenses no se interesan por los destinos turísticos que ellos ofertan. Por motivos de inestabilidad económica de la población, escasa publicidad de los destinos turísticos y escaso conocimiento de las agencias de viajes por los ciudadanos.



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



JUSTIFICACIÓN

Una agencia de viajes es un ente económico que ha alcanzado mucha importancia debido al aumento del turismo en nuestro país, la cual es un intermediario entre los prestadores de servicios y el cliente denominado turista, a nivel nacional o internacional. En la ciudad de Babahoyo Provincia de los Ríos cuenta con dos agencias de viajes, las cuales ofrecen servicios de boletería, traslado, city tour, tour de compras entre otras, estas agencias realizan paquetes turísticos nacionales, internacionales y receptivo.

Este proyecto tiene como problema el desinterés de la ciudadanía Babahoyense en los destinos turísticos que tiene como causas la escasa publicidad de los destinos turísticos que por ello las personas no conocen de ciertos lugares para recrearse y convivir en familia, esto también conlleva la inestabilidad económica de los ciudadanos por lo que no pueden contratar los servicios de una agencia de viaje.

Esta investigación tiene como objetivo general describir la demanda de las agencias de viajes para promocionar los destinos turísticos y como objetivos específicos analizar el mercado de viajes para conocer los gustos y preferencias en los habitantes de la ciudad, con esto mejorar los servicios de destinos turísticos para incrementar la afluencia de turistas y por último analizar el grupo de bienes, servicios, productos y procesos turísticos para la creación de nuevos convenios con destinos turísticos.

Los beneficiarios serán las agencias de viajes, y los destinos turísticos porque mejorando los servicios, bienes, productos y procesos turísticos se implementara la promoción mejorando la calidad de atención y se incrementara la afluencia de turistas.



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



La investigación genera un gran impacto tanto económico y social dentro de las agencias de viajes como de los destinos turísticos y de la ciudadanía, tratando de transformar la matriz productiva a través de los emprendimientos turísticos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Describir la demanda de las agencias de viajes para promocionar los destinos turísticos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Analizar el mercado de viajes para conocer los gustos y preferencias en los habitantes de la ciudad.
- ❖ Mejorar los servicios de destinos turísticos para incrementar la afluencia de turistas.
- ❖ Analizar el grupo de bienes, servicios, productos y procesos turísticos para la creación de nuevos convenios con destinos turísticos.

SUSTENTO TEÓRICO

Para poder realizar la investigación fue necesaria la búsqueda de información en el área para definir teóricamente las variables, las cuales han sido categorizadas para proporcionar la mejor percepción de los conceptos.



Variable dependiente

Demanda

Variable independiente

Agencias de viajes

DEMANDA

Se define como el conjunto de turistas que de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos, con el objetivo de cubrir sus necesidades.

Económicamente la definimos como la cantidad de “productos turísticos” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado a un precio determinado.

(Fernanda, 2006)

La demanda turística es, por tanto, el total de las personas participantes en actividades turísticas, cuantificada como número de llegada o salidas de turistas, valor en dinero gastado u otros datos estadísticos. Entre los factores que influyen en la demanda turística se encuentra el poder económico de los turistas, la disponibilidad de vacaciones y otros factores motivadores. (Rous, 2008).

La demanda turística comprende el movimiento de individuos hacia los diversos destinos y su estancia en los mismos (características de alojamiento y actividades realizadas en el destino); así como, todos los bienes y servicios requeridos por el visitante durante el desplazamiento de su residencia hacia el destino, y su estadía. (Barroso, 2012).



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



Los autores determinan elementos de importancia que resaltan procesos turístico en relación con los aspectos contemporáneos de desarrollo contextual, que se define como demanda turística a las personas que están motivadas a participar en una serie de actividades turísticas con el objetivo de cubrir sus necesidades, los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado un precio determinado. (Mera, 2019)

DESTINO

Un espacio determinado con rasgos propios de clima, raíces, infraestructura y servicios con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. El destino atraen a turistas con productos turísticos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor, al ordenamiento de los atractivos disponibles y a una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral. (Maxime, 2008)

Los destinos conforman realmente un sistema en el espacio, donde se entrecruzan otros dos sistemas más amplios: el turístico y el geográfico, y como tal actúa entre ambos. Por lo cual debe ser interpretado, planificado y gestionado, atendiendo tanto a sus elementos individuales (propios) como también a las interacciones que entre esos y otros elementos (incorporados) se producen. Los destinos turísticos pueden ser de diferentes escalas. Por ejemplo, un destino puede ser un continente, un país, una región, un lugar o un sitio en particular. Además, entre ellos se pueden establecer redes con destinos más grandes, a fin de promover su comercialización. (Lexus, 2011)



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



El destino es el lugar que el turista elige para su viaje, con la expectativa de vivir una determinada experiencia que incluya, además de los atractivos culturales y naturales, una oferta coordinada en los servicios que reciba. Así pues, el destino turístico constituye una unidad de negocio cuya gestión debe enfocarse en ciertos criterios de competitividad, a fin de generar beneficios económicos y sociales. Esta visión exige cierta capacidad administrativa, a fin de desarrollar instrumentos comunes que permitan planificar, medir y monitorear los resultados de la gestión.

El destino debe estar representado en una imagen atractiva que represente a toda la oferta en él y facilite su identificación en diferentes mercados. (Antonietti, 2005)

En un lugar geográfico encontramos diferentes recursos que en su conjunto se transforman en atractivos para la distracción y el disfrute de actividades de recreación, estos destinos atraen turistas con productos perfectamente estructurados que satisfacen las necesidades de los visitantes, los que deben ser interpretados, planificados y gestionados en su totalidad toando aspectos de relevancia en interés de los países y lugares visitados. (Mera, 2019)

DESTINO TURÍSTICO

Se denomina destino turístico a una zona o área geográfica ubicado en un lugar lejano y que es visitado por el turista, cuenta con límites de naturaleza física, de contexto público y de percepción por parte del mercado. Destino turístico se concibe como un producto complejo, ya que comprende un conglomerado de elementos tangibles e intangibles, pero



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



también puede percibirse globalmente como un producto y un servicio único. (Rocero, 2015).

Destino turístico se concibe como un producto complejo, ya que comprende un conglomerado de elementos tangibles e intangibles, pero también puede percibirse globalmente como un producto y un servicio único. (Riviera, 2015).

Un destino turístico debe contemplar condiciones a nivel de: Accesibilidad: sistemas de transporte (rutas, terminales, vehículos, etc.) que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor. Atractivos: naturales, culturales, eventos programados, etc. Actividades: prácticas a realizar en diferentes espacios como paseos de diversos tipos, deportes, cursos y talleres, observación de animales, plantas u objetos, visitas a monumentos y lugares especiales, etc. Servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedajes, restaurantes, tiendas, servicios higiénico, lugares para comer y acampar y otros. Servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad.

El ciclo de vida de un destino turístico contempla diferentes etapas en su desarrollo, las cuales deben ser tomadas en cuenta para una eficiente gestión. Es necesario considerar que existen factores externos que influyen en el proceso de desarrollo del destino turístico. (Montiel, 2002)



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



Los destinos son el punto de consumo de actividades que comprende la experiencia turística que persiguen dar satisfacción a las demandas de ocio, negocio y entretenimiento de uno o varios segmentos del mercado turístico. (Mera, 2019)

PRODUCTO TURÍSTICO

Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructuras, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas siendo percibidos como una experiencia turística. (Junin, 2011).

“Producto turístico” es confundido con otros conceptos a los cuales se les da un significado similar, tales como patrimonio turístico, oferta turística, o recurso turístico. El producto turístico integra tanto los recursos, como la oferta y el patrimonio pero es algo más. “Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos las expectativas del turista..., es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso. ”Todos estos elementos que conforman el producto turístico se resumen en tres: recursos turísticos, infraestructuras, y empresas y servicios turísticos. Los recursos turísticos pueden ser relacionados con la naturaleza, con la historia, o con la cultura viva del destino turístico. (Juan, 2007)

El producto turístico es un sistema de componentes ensamblados, capaces de hacer viajar a la gente para realizar actividades que satisfagan sus necesidades, otorgándoles beneficios y



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



satisfacción de manera integral. Por tanto, existirán tantos tipos de turismo o productos como segmentaciones del mercado y motivaciones a viajar existan.

Según los autores producto turístico es un sistema de componentes ensamblados para los turistas que incluyen recursos y actividades recreativas para satisfacer la expectativa de los visitantes. El producto turístico se distingue por dos niveles Producto turístico global o integral: está formado por los atractivos de la zona, sus infraestructuras, etc. Una de las características fundamentales de este producto es que debido a su complejidad no existe un único responsable, pues están implicados tanto el sector público como el privado. Producto turístico a nivel empresarial: es el conjunto de componentes ofrecido por las distintas empresas turísticas a sus clientes. (Noguera, 2015)

AGENCIAS DE VIAJES

Las agencias de viajes resultan especialmente útiles para la contratación de viajes de varios días en el extranjero, pues facilitan los trámites con las compañías foráneas y resuelven los problemas derivados del alojamiento y de la guía turística. Es así, como las agencias de viaje, se dedican a vender tanto pasajes aéreos y acomodaciones habitacionales en los distintos hoteles, ofreciendo servicios tanto dentro como fuera del país. El valor agregado que entregan, consiste en armar los llamados "paquetes turísticos", que combinan opciones de traslado y alojamiento con precios altamente competitivos. Esto se logra llegando a acuerdos con las líneas aéreas y cadenas hoteleras, reservando con anticipación una gran cantidad de cupos. O sea, es por medio de estas agencias, que las personas se pueden ahorrar bastante tiempo y dinero en programar sus vacaciones. (Alvarado, 2012)



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



Es una empresa asociada al turismo, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, ‘planes e itinerarios, elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinado proveedores de viajes. Las agencias de viajes funcionan también muchas veces como tour-operadores. Normalmente estos ofrecen planes de viaje que ya están cerrados y armados y nos los venden como paquetes vacacionales. Tradicionalmente las agencias intentan adaptarse lo más posible a los clientes, tomando sus servicios del mayor número posible de turoperador. (Quinto, 2015).

Agencia de viaje son consideradas agencias de viajes las compañías sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, en cuyo objeto social conste el desarrollo profesional de actividades turísticas, dirigidas a la prestación de servicios en forma directa o como intermediación, utilizando en su accionar medios propios o de terceros.(Turismo, 2002)

Agencias de viajes son empresas asociadas al turismo cuyo objeto social es el desarrollo de las actividades turísticas, son intermediarias organizan proyectos, itinerarios y venden productos turísticos. Las agencias de viajes tienen funciones específicas como informar al cliente y asesorarle sobre el destino turístico de su elección. Organizar y planificar todo lo referente al itinerario turístico Hacer de intermediario entre el cliente y las distintas empresas que ofrecen sus servicios, tales como las aerolíneas, los hoteles, etc. (Mera, 2019)



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



RESERVACIÓN DE VIAJES NACIONALES E INTERNACIONALES

Es un sistema informativo usado para realizar las gestiones y recuperar información sobre la reserva de un determinado viajero.

Diseñado originalmente por las compañías aéreas para cubrir sus propias necesidades organizativas, se extendió más adelante a la agencia de viajes como un canal asociado de ventas. (Lascurain, 2000)

Se le hace una ficha al cliente donde se le recogerá la información necesaria. Como todos los datos relacionados con esa reserva (fecha, destino, condiciones). En el expediente de servicios, se recogen los pasos que se han seguido en la gestión de dicha venta. (Loris, 2001)

Un proceso de reserva centraliza la información de una serie de proveedores mayoristas de hotelería y turismo de todo el mundo, y pone al alcance del usuario una enorme cantidad de opciones para buscar, comparar y elegir de manera inteligente. De esta manera, las ventajas se tornan evidentes: economía de tiempo y dinero, y la seguridad de estar eligiendo el hotel más acorde con nuestras necesidades y nuestro presupuesto. Las reservaciones son cada vez más importante, ya que proporciona enormes beneficios tanto para la empresa como para el comprador. (Montese, 2004)



INFORMACIÓN TURÍSTICA CLAVE

La información turística es muy útil para todas aquellas personas que deseen viajar o visitar un sitio que desconocen o del que quieren saber y adquirir más conocimientos. Es como respuesta a esta necesidad que existen muchos tipos de información turística, aunque los más conocidos o populares son los puntos de información turística que cada localidad o región, que recibe numerosas visitas, ofrece y pone al alcance de los interesados. En estos puntos de información turística facilitan toda la información referente a la historia, geografía, centros de interés, gastronomía, medios de transportes públicos y privados, actividades culturales, folclóricas y lúdicas, alojamientos, y gran variedad de datos que pueden ser de interés o necesidad para las personas que lo piden. Por lo general, estos puntos u oficinas de información acostumbran a ser de carácter público y gratuito y suelen ubicarse en lugares céntricos para que sean de fácil acceso. (Medina, 2001)

Es proporcionar al público, especialmente visitantes y turistas, información precisa sobre una zona geográfica concreta. Entre los temas de información se encuentran alojamiento, viajes, y sitios de entretenimiento y ocio. Ayuda al público proporcionándole información y libros, folletos y revistas relacionadas con la zona en la que se encuentran. el trabajo puede incluir reservar alojamiento, organizar exposiciones y vender material de la zona como mapas y recuerdos. (López, 2015)

La información turística es muy útil para todas aquellas personas que deseen viajar o visitar un sitio que desconocen o del que quieren saber y adquirir más conocimientos. Es como



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



respuesta a estas actividades que existen muchos tipos de información turística, aunque lo más conocido o popular son los puntos de información turística que cada localidad o región ofrece al alcance de los visitantes. (Mera, 2019)

SERVICIO

Son los servicios proporcionados a las personas que desean hacer turismo pueden ser de dos tipos privados y públicos.

Los servicios privados son los servicios que ofrecen los prestadores y operadores de servicios turísticos a través de la planta turística.

Los servicios públicos son los servicios brindados a partir de las instalaciones turísticas y recursos turísticos en el producto, atractivo, circuito o corredor turístico con la finalidad de satisfacer las necesidades del visitante, mejorando la experiencia de la visita ofreciéndole facilidades, calidad y seguridad. (Junín, 2011)

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”. Este va de la mano con el conjunto de interacciones humanas, como transportes, hospedaje, diversiones, enseñanzas, derivados de los desplazamientos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones. El servicio turístico comprende el conjunto de técnicas relativas a la transferencia y venta de bienes turísticos del productor al consumidor. Constituye política



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



de entidades turísticas en relación con la oferta y la demanda, preparación del producto turístico para la venta, distribución del mismo, comercio y satisfacción óptima de necesidades de un segmento determinado de consumidores. (Ramos, 2005)

El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística.(Eweson, 1989)

De acuerdo con los autores el servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, cual comprende personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina, para así satisfacer la demanda turística en cualquier ámbito hotelero o no hotelero. Los que proporcionan las personas que desean visitar lugares turísticos, hay dos tipos de servicio los privados y los públicos los privados son los que ofrecen los operadores de servicio turístico y los públicos son los brindados a partir de las instalaciones turísticas. (Mera, 2019)

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN La

Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.



La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

La Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un diálogo entre dos personas: El entrevistador "investigador" y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación.

La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

El Fichaje

El fichaje es una técnica auxiliar de todas las demás técnicas empleada en investigación científica; consiste en registrar los datos que se van obteniendo en los instrumentos llamados fichas, las cuales, debidamente elaboradas y ordenadas contienen la mayor parte de la información que se recopila en una investigación por lo cual constituye un valioso auxiliar en esa tarea, al ahorra mucho tiempo, espacio y dinero.



El Test

Es una técnica derivada de la entrevista y la encuesta tiene como objeto lograr información sobre rasgos definidos de la personalidad, la conducta o determinados comportamientos y características individuales o colectivas de la persona (inteligencia, interés, actitudes, aptitudes, rendimiento, memoria, manipulación, etc.). A través de preguntas, actividades, manipulaciones, etc., que son observadas y evaluadas por el investigador.

RESULTADOS OBTENIDOS

- Mejorar los servicios, bienes, productos y procesos turístico
- Implementar promociones
- Mejorar la calidad de atención
- Incrementar la afluencia de turistas

CONCLUSIÓN

Con la realización de este proyecto concluyo que se debe describir la demanda de las agencias de viajes para promocionar los destinos turísticos.

Con esto habrá mejoras en los servicios de destinos turísticos para incrementar la afluencia de turistas, analizando el mercado de viajes para conocer los gustos y preferencias en los habitantes de la ciudad, analizando el grupo de bienes, servicios, productos y procesos turísticos para la creación de nuevos convenios con destino turísticos.



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



RECOMENDACIONES

Recomiendo que la creación de nuevos convenios con destinos turísticos es de gran importancia, porque mediante la promoción de nuevos destinos los ciudadanos Babahoyenses se interesaran por conocer de nuevos lugares para recrearse en familia, también que las agencias de viajes se den a conocer por lo que es fundamental que los medios de comunicación hablado y escrito promocionen los destinos turísticos y las agencias de viajes existentes en Babahoyo con más frecuencia, para que así los ciudadanos contraten los servicios de las agencias de viajes para disfrutar de los diferentes destinos turísticos que ellos deseen visitar.



BIBLIOGRAFIA

- <https://www.ceupe.com/blog/que-es-un-producto-turistico.html>
- <http://www.eumed.net/rev/turydes/11/rrf.html>
- <https://www.entornoturistico.com/la-demanda-turistica-clasificacion/>
- https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf
- <https://es.scribd.com/doc/104916873/Sistemas-de-Reservaciones>
- <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/636/1/AGENCIAS%20DE%20VIAJES.pdf>
- <http://turismo.de-mas.net/index.php?orden=i>
- <https://definicion.de/reserva/>
- http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1846?author_page=2
- Quesada, F. B. C., Hervé, A., & Sánchez, M. D. S. A. (2009). El sistema turístico en clave de marketing relacional: el factor relacional. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (42), 419-422.
- Madrazo, L. M. R. (2009). Conceptualización de la demanda turística. *Ciencias Holguín*, 15(1), 1-8.
- Timón, D. (2004). El concepto de destino turístico. Una aproximación geográficoterritorial. *Estudios turísticos*, 160, 45-68.
- Acerenza, M. Á. (1990). Agencias de viajes. *Organización y Operación, México: Trillas*.
- Vega, A. V. R., Casielles, R. V., & Martín, A. M. D. (2015). La calidad percibida del servicio en establecimientos hoteleros de turismo rural. *Papers de Turisme*, (19), 17-33.
- Bigné, J. E., Alcañiz, J. E. B., Font, X., & Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Esic editorial.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de turismo*, (35), 335-357.



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



- Gutiérrez, A. F. M., & Montoya, D. A. (2019). Análisis de los Principales Factores de Evaluación desde la Perspectiva de los Usuarios del Portal de Reservas Booking. com. *Revista de Gestión Empresarial y Sustentabilidad*, 4(1), 93-112.
- García-Mendoza, B., & Jaimez-González, C. R. (2016). Sistema web personalizable con diseño adaptable para la administración de reservaciones en hoteles.

AVEXOS



CUESTIONARIO

1 ¿Qué genera el escaso de interés de los ciudadanos de Babahoyo a los destinos turísticos?

- ❖ Inestabilidad económica.
- ❖ Estación financiera del país.

2 ¿Cómo afecta el escaso interés de los ciudadanos de Babahoyo a los destinos turísticos?

- ❖ Dimensión de emprendimiento turístico.
- ❖ Dimensión de afluencia turística.
- ❖ Escaso desarrollo turístico.

3 ¿Qué porcentaje al mes los babahoyenses hacen uso de los destinos turísticos?

- ❖ 75%.
- ❖ 50%.
- ❖ 25%.

4 ¿Existe discriminación de precios de paquetes ofrecidos por las agencias de viajes a los ciudadanos babahoyenses?

SI NO

5 ¿Cómo se podría incentivar a los ciudadanos babahoyenses a que soliciten los servicios de una agencia de viajes?

- ❖ Mediante programas de culturalización en los destinos turísticos
- ❖ Mayor promoción de los destinos turísticos
- ❖ Todas las anteriores



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



6 ¿piensan ampliar este año la oferta de nuevos destinos turísticos?

SI NO 7 ¿Cuál es el motivo que los ciudadanos babahoyenses no soliciten los servicios de una agencia de viaje?

❖ presupuesto elevado

❖ desconocimiento de los destinos turísticos

❖ simplemente desinterés



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

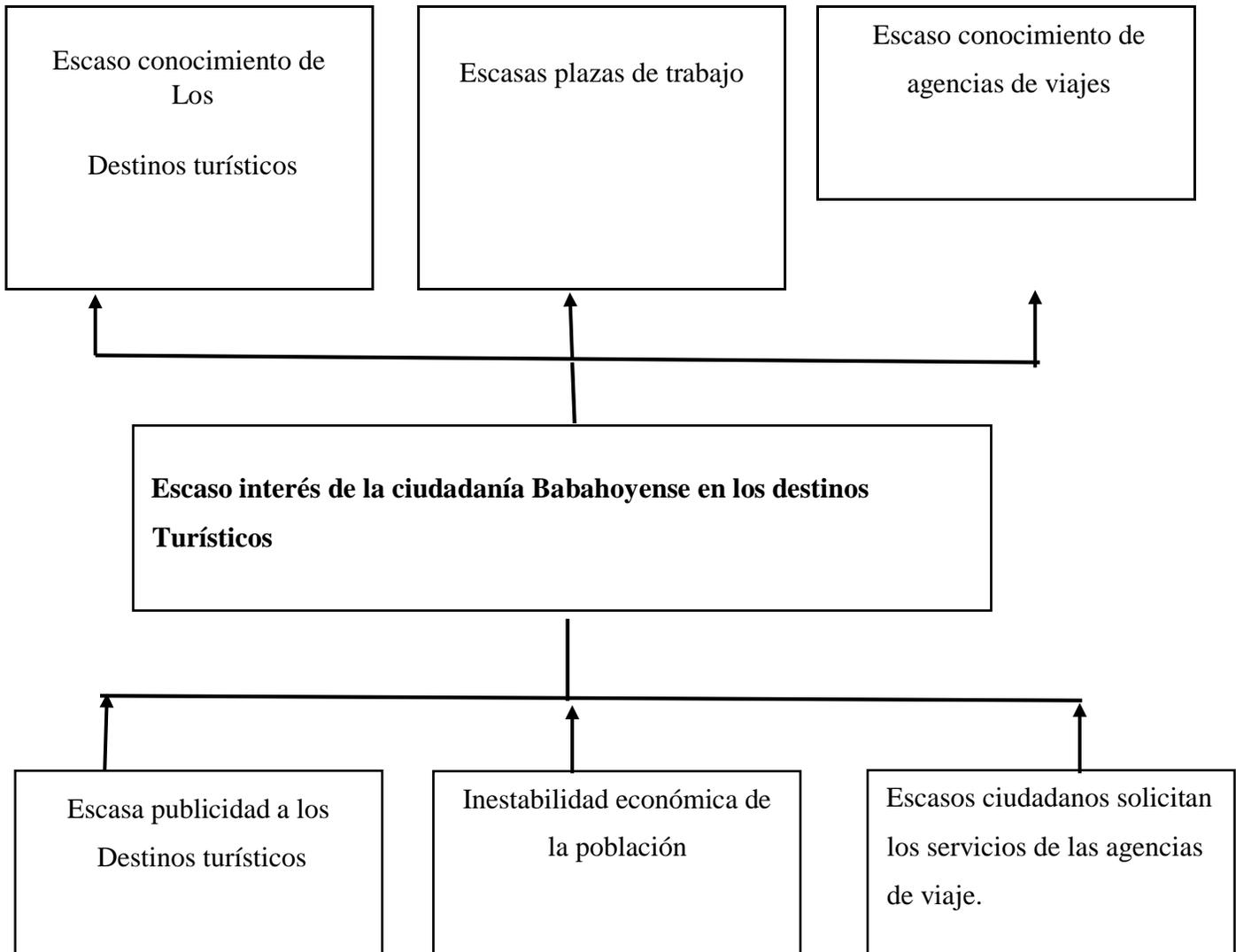


Matriz de Problematización

problema	Causas	Posibles soluciones	Unidad de medida
Escaso interés de la ciudadanía Babahoyense en los destinos turísticos	<ul style="list-style-type: none">❖ Escaso conocimiento de los destinos turísticos❖ Escaso conocimiento de los ciudadanos sobre las agencias de viaje❖ Inestabilidad económica de la población	<ul style="list-style-type: none">❖ Promocionar los destinos turísticos❖ Dar a conocer las agencias de viajes❖ Motivar el emprendimiento en los ciudadanos	<ul style="list-style-type: none">❖ Mintur❖ Medios de comunicación❖ Profesional de turismo

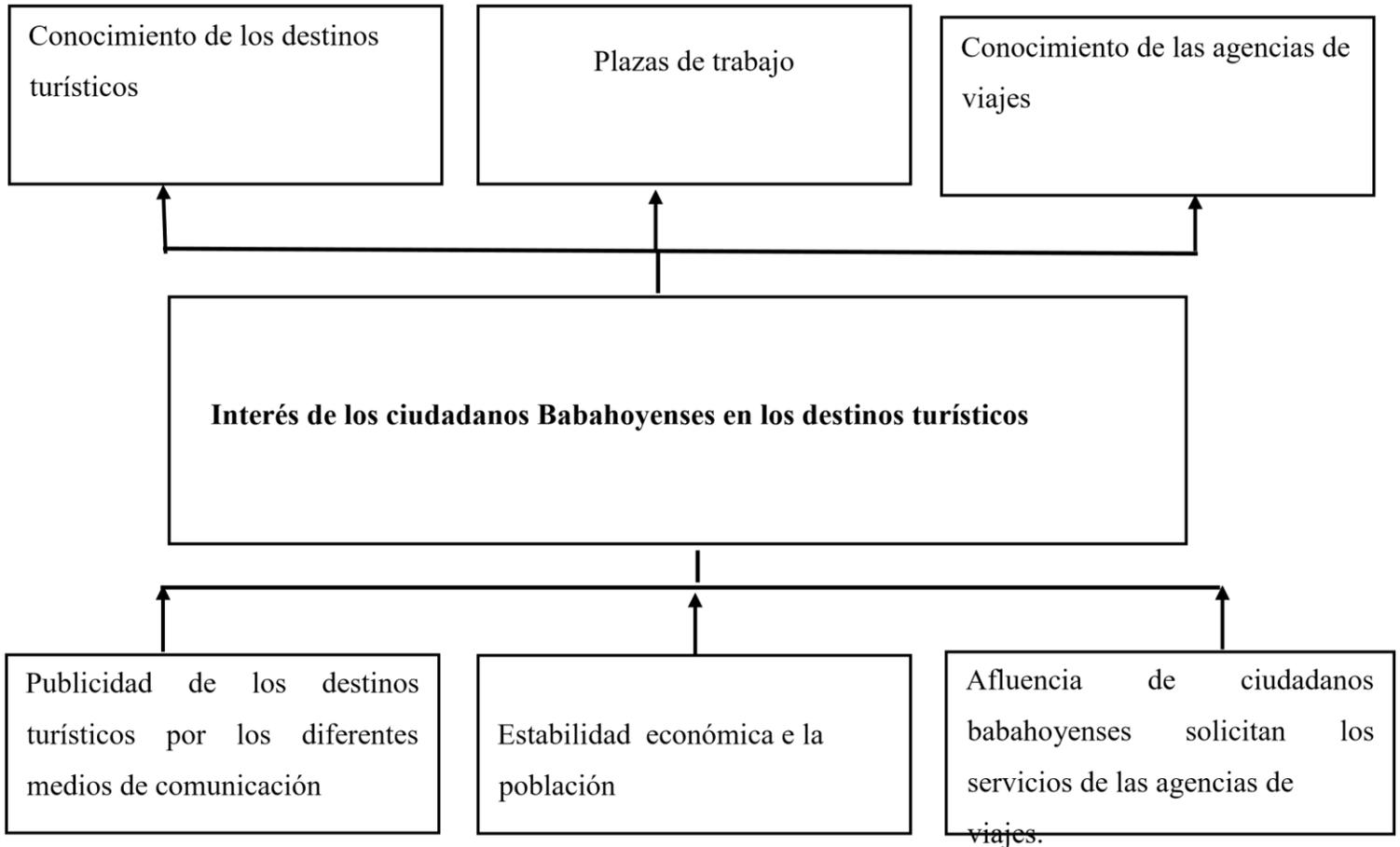


Árbol de problemas



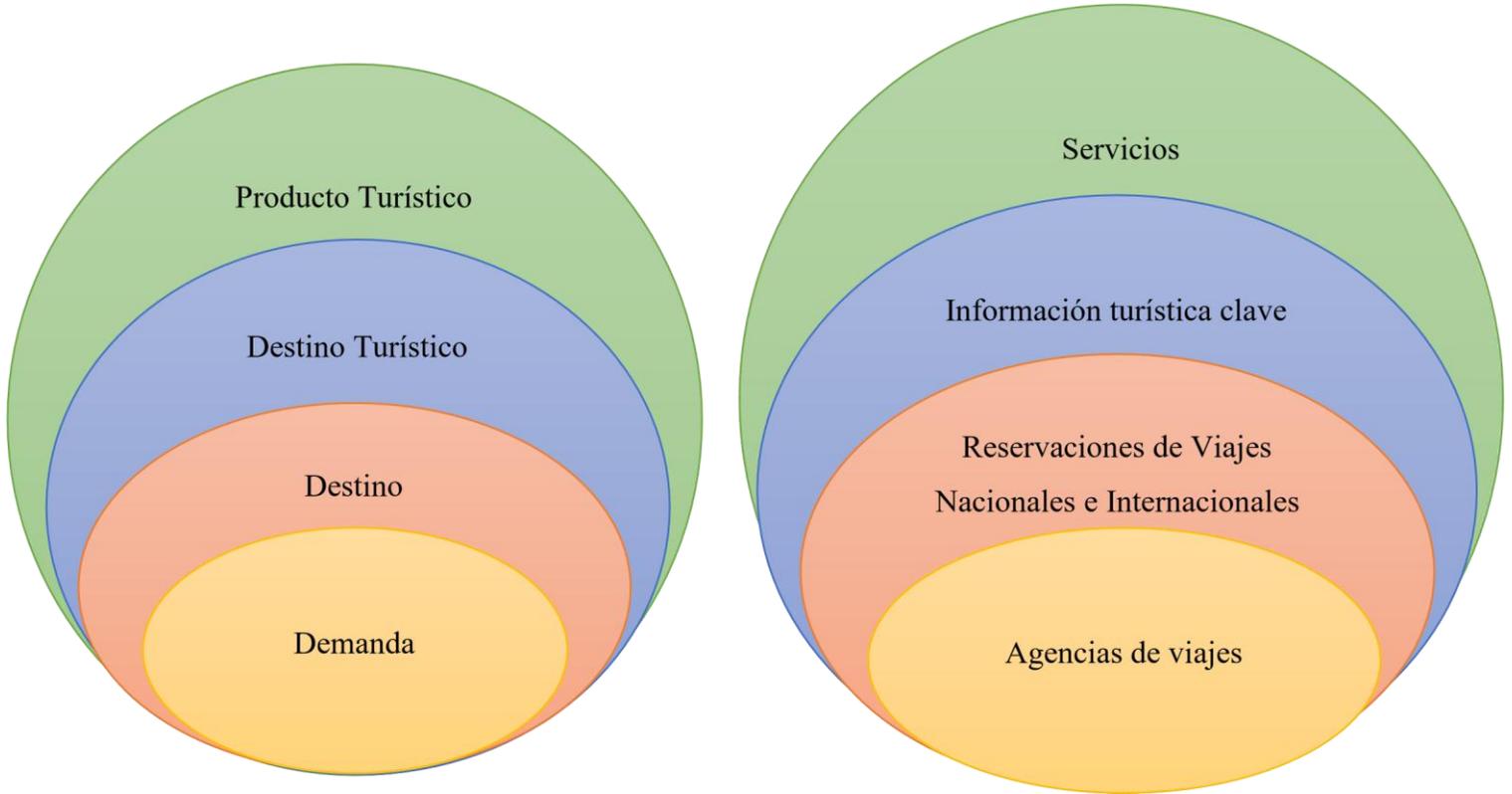


Árbol de objetivos





Categoría de análisis





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



Operacionalización de variables

Variable independiente	Concepto	Indicadores	Ítems (preguntas)
Agencias de viajes	<p>Es una empresa asociada al turismo, cuyo oficio es la intermediación, organización y realización de proyectos, ‘planes e itinerarios,</p> <p>Elaboración y venta de productos turísticos entre sus clientes y determinado proveedores de viajes.</p>	<p>Servicios</p> <p>Viajes</p> <p>Incentivar</p> <p>Oferta</p>	<p>¿Cuál es el motivo que los ciudadanos babahoyenses no soliciten los servicios de una agencia de viaje?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ presupuesto elevado ❖ desconocimiento de los destinos turísticos ❖ simplemente desinterés <p>¿Existe discriminación de precios de paquetes ofrecidos por las agencias de viajes a los ciudadanos babahoyenses? <input type="checkbox"/></p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>¿Cómo se podría incentivar a los ciudadanos babahoyenses a que soliciten los servicios de una agencia de viajes?</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Mediante programas de culturalización en los destinos turísticos ❖ Mayor promoción de los destinos turísticos ❖ Todas las anteriores <p>¿Piensan ampliar este año la oferta de nuevos destinos turísticos?</p> <p>SI</p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>



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



Variable dependiente	Concepto	Indicadores	Ítems (preguntas)
Demanda	Se define como el conjunto de turistas que de forma individual o colectiva, están motivados por una serie de productos o servicios turísticos, con el objetivo de cubrir sus necesidades. Económicamente la definimos como la cantidad de “productos turísticos” que los consumidores están dispuestos a adquirir en un momento dado a un precio determinado.	Interés Destinos Turísticos	¿Qué genera el escaso interés de los ciudadanos de Babahoyo a los destinos turísticos? <ul style="list-style-type: none">❖ Inestabilidad económica. de la ciudad❖ Estación financiera del país ¿Cómo afecta el escaso interés de los ciudadanos de Babahoyo a los destinos turísticos? <ul style="list-style-type: none">❖ Dimensión de Emprendimiento turístico.❖ Dimensión de afluencia turística.❖ Escaso desarrollo turístico. ¿Qué porcentaje al mes los babahoyenses hacen uso de los destinos turísticos? <input type="checkbox"/> <ul style="list-style-type: none">❖ 75%. <input type="checkbox"/>❖ 50%. <input type="checkbox"/>❖ 25%. <input type="checkbox"/>