



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO OLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN ESTUDIO DE MERCADO EN LA CREACIÓN DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICO PLAY-TOUR**

**Autor: Orrala Mejillones Jimmy Leonel**

**Tutor: Ing.Com. Marlo López Perero Mba.**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2017**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO OLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN ESTUDIO DE MERCADO EN LA CREACIÓN DE LA  
EMPRESA DE SERVICIOS TURÍSTICO PLAY-TOUR**

**Autor: Orrala Mejillones Jimmy Leonel**

**Tutor: Ing.Com. Marlo López Perero Mba.**

**GUAYAQUIL - ECUADOR**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado en primer lugar a Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi madre, esposa e hijas que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellas estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes:

**Orrala Mejillones Jimmy Leonel**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por su consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

**Orrala Mejillones Jimmy Leonel**



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de servicios turístico Play-tour”, y problema de investigación: ¿Cómo influye el estudio de mercados en la creación de operadoras turísticas, en el Cantón Playas durante el periodo 2017? Presentado por Orrala Mejillones Jimmy Leonel como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresado:

Tutor:

Orrala Mejillones Jimmy Leonel

Ing. Com. Marlo López Perero Mba.

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Orrala Mejillones Jimmy Leonel en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de servicios turístico Play-tour, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Orrala Mejillones Jimmy Leonel

Nombres y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_

Firma

N° de cedula: 0923697379

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

“Propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de  
servicios turístico Play-tour”

**Autor:** Orrala Mejillones Jimmy Leonel

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López perero Mba.

**RESUMEN**

El contenido de este trabajo tiene el propósito de conocer el mercado del sector turístico y de esta manera ver la viabilidad de la empresa PLAY-TOUR que tiene como objetivo este mercado. Su estructura se desarrollará donde primero se llevará a cabo una breve investigación del mercado de este sector. Allí, también se indican las características de la investigación ya realizada por otras instituciones y en medios tecnológicos encontrados, que pueden optar por el logro de la metodología propuesta. En segundo plano, parte del trabajo de muestra y las características fundamentales de la investigación del mercado en el sector turístico, así como su proceso de las ventajas y desventajas del mercado turístico. Y las formas de realizar encuesta en línea y personalizadas, teniendo en cuenta el uso de los métodos propuestos en este trabajo de investigación. Finalmente, se propone una metodología para la investigar el mercado del sector turístico en este proyecto se expone una propuesta metodología señalando la característica que tiene este mercado y que es necesario conocer para viabilidad de la empresa.

Propuesta

Marketing

Turismo

Viabilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TEMA:

“Propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de  
servicios turístico Play-tour”

**Autor:** Orrala Mejillones Jimmy Leonel

**Tutor:** Ing. Com. Marlo López perero Mba.

**ABSTRACT**

The content of this work has purpose of knowing the market of the tourist sector and in this way to see the viability of the PLAY-TOUR Company that has as its objective this market. Its structure will be developed where first a brief investigation of the market of this sector was carried out. There, the characteristics of the research already carried out by other institutions and found in technological media, which may opt for the achievement of the proposed methodology are also indicated. In the background, part of the sample work and the fundamental characteristics of market research in the tourism sector, as well as its process of the advantages and disadvantages of the tourism market, and the ways of conducting surveys online and personalized, taking account the use of methods proposed in this research work. Finally, a methodology for research the market of the tourism sector is proposed in this project a methodological proposal is exposed pointing out the characteristic that this market has and that is necessary to know for the viability of the company.

Purpose

Market

Tourist

Viability

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	Paginas
CARATULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
AUTORÍA NOTARIADA.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> ii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
ÍNDICE DE GRAFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1 Situación conflicto.....	2
1.2 Delimitación del problema.....	2
1.3 Formulación del problema.....	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION .....	3
JUSTIFICACION E IMPORTANCIA .....	3
CAPITULO II .....	5
MARCO TEORICO .....	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	5
2.1.1 Antecedente histórico.....	6
2.1.2 Antecedente Referencial .....	8
2.2 FUNDAMENTACION LEGAL .....	11
DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN ...	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO.....	15
DEL MINISTERIO DE TURISMO .....	15
Plan Nacional del Buen Vivir .....	17

CÓDIGO DEL TRABAJO .....	19
2.3 VARIABLE DE INVESTIGACIÓN.....	21
2.4 CONCEPTUALIZACION .....	22
CAPITULO III .....	30
METODOLOGIA .....	30
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	37
TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	40
TIPO DE MUESTRA .....	41
3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS .....	43
3.4.4 Método Analítico .....	44
3.4.5 Método Sintético.....	44
3.4.6 Método Inductivo .....	44
3.4.7 Método Deductivo .....	45
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	45
CAPÍTULO IV .....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
Análisis de la preguntas efectuadas a las Autoridades de los diferentes GAD del Cantón Playas.....	62
PLAN DE MEJORAS .....	63
4.2.1 Conclusiones .....	64
4.2.2 Recomendaciones .....	64
10-BIBLIOGRAFIA .....	65
ANEXOS	
Encuesta a turista.....	67
Fotos.....	69-75

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 Género.....	48
Gráfico 2 Por grupo etario .....	49
Gráfico 3 Nivel de estudio .....	50
Gráfico 4Cuál es la actividad que usted desarrolla? .....	51
Gráfico 5 Las Autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas?.....	52
Gráfico 6 Cree usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaborarían para desarrollar esta indagación.....	53
Gráfico 7 Tiene el cantón profesionales preparados para desarrollar actividades turísticas? .....	54
Gráfico 8 Estíma usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística?.....	55
Gráfico 9 Ha visitado alguna vez el Cantón Playas vía a Data? .....	56
Gráfico 10Cuál de los destinos turísticos es el que usted más frecuenta? .....	57
Gráfico 11 Creé usted que las operadoras turísticas en el cantón cubren las expectativas de los turistas?.....	58
Gráfico 12 Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?.....	59
Gráfico 13 Esta dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón? .....	60
Gráfico 14 Que valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar los destinos turísticos del Cantón?.....	61

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Turistas del Cantón.....	40
Cuadro 2 Población Muestral.....	42
Cuadro 3 Género.....	47
Cuadro 4 Por grupo etario .....	48
Cuadro 5 Nivel de estudio.....	49
Cuadro 6Cuál es la actividad que usted desarrolla? .....	50
Cuadro 7 Las autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas? .....	51
Cuadro 8 Creé usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaboran para desarrollar esta indagación? .....	52
Cuadro 9 Tiene el cantón profesionales preparados para desarrollar actividades turísticas? .....	53
Cuadro 10 Estima usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística? .....	54
Tabla 11: Ha visitado alguna vez Playas via a Data? .....	55
Cuadro 12:Cuál de los destinos turísticos es el que usted más frecuenta?.....	56
Cuadro 13 Cree usted que las operadoras turísticas en el cantón cubre las expectativas de los turistas? .....	57
Cuadro 14 Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios? .....	58
Tabla 15 Esta dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón? .....	60
Cuadro 16 Que valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar .....	61

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1. Ubicación del problema en un contexto**

El Ecuador es un país con un alto nivel turístico, por lo tanto, hay muchas ofertas de parte de entidades dedicadas a esta actividad, los gobiernos le han dado mucho énfasis en el desarrollo de la misma, y han asignado un presupuesto para la inversión y crecimiento de este sector.

En la actualidad hay varias compañías ubicadas en este sector del turismo donde se da con mucha fluencia este tipo de actividad, aprovechando la riqueza que presta el país para este tipo de actividad turística, pero a su vez la demanda es más exigente y en la cual hay muchas compañías que no pueden cubrir la demanda, esto se debe porque en algunas empresas no tiene un estudio de mercado lo bastante suficiente que le ofrezcan resultados reales del mercado turístico dejando muchas interrogativas abiertas, haciendo que pierda la dirección las empresas constituidas o por constituirse del sector turístico.

Por lo consiguiente esta propuesta se encuentra enfocada en proponer un estudio de mercado para ver la viabilidad de la empresa PLAY-TOUR en el mercado del turismo.

Mediante este estudio se busca analizar, la segmentación del mercado, que tendría para su inicio la empresa PLAY-TOUR, a la vez darle una valoración adecuada a toda esta información consolidada y de esta manera se vea encaminada hacia los objetivos propuestos para la creación de la empresa PLAY-TOUR.

## **1.1 Situación conflicto**

Para la viabilidad de empresa PLAY-TOUR necesita conocer el mercado y saber cuáles son sus indicadores y tomar la decisión en su creación por lo consiguiente:

1. Conocer la segmentación de mercado de turismo
2. Cuáles serán los tiempos con más y menos fluencia del mercado
3. Porcentajes de clientes que tendría la empresa
4. Cuáles son la exigencia de la demanda
5. Propuesta de la oferta
6. Proyección de los costos

De lo ante expuesto se puede decir que, si la empresa no hace este estudio antes de su creación, la empresa corre el riesgo de no ser sostenible en el mercado teniendo perjuicios interna y externamente.

## **1.2 Delimitación del problema**

Realizar un estudio un estudio de mercado, para establecer los tipos de clientes que tendría la empresa PLAY-TOUR.

**Objeto: Demanda de servicio turístico**

**Campo: Creación de la empresa**

**Área: Emprendimiento**

**Lugar: Cantón Villamil Playas**

**Año: 2017**

### **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo influye el estudio de mercados en la creación de operadoras turísticas, en el Cantón Playas durante el periodo 2017?

### **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.1.1.1 Objetivo general**

Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda que tendría la empresa PLAY-TOUR posterior a su creación

#### **1.1.1.2 Objetivos específicos**

1. Sustentar desde la teoría en el aspecto administrativo enfocado en los estudios de mercado
2. Diagnosticar las ofertas turísticas que comercializan las operadoras turísticas existentes en playas.
3. Desarrollar el estudio de mercado para determinar la viabilidad de la creación de la operadora turística

### **JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

Según la revista Harvard Business Review, para el presente periodo, se estima que al menos 800 millones de turística que se movilizaran en viajes internacionales. Y en 2020 se estima que 1600 millones de personas se desplacen por todo el mundo. Expansivamente el aumento de la demanda conlleva a interrogativas puntuales: ¿las empresas tendrán la oferta para el masivo incremento de viajeros?

¿Qué pasará en aquellas ciudades donde las empresas no puedan satisfacer la necesidad de la demanda?

Esta propuesta investigativa tiene como principal objetivo determinar las necesidades de cada persona y ubicar a los tipos de cliente que requieren de este tipo de servicio turístico. La recopilación de esta información será de mucha utilidad para viabilidad de la empresa PLAY-TOUR la cual dará el servicio turístico mucho más allá resolverá algunos problemas que se origina en el balneario de Villamil playas al momento que el turismo haga uso de la oferta que tiene la empresa y la localidad.

La importancia de esta propuesta investigativa establece de su estabilidad y permanencia en el mercado que pueda tener en futuro la empresa de turista ya que la información obtenida va a canalizar a los emprendedores de PLAY-TOUR.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

La situación de hoy en día nos basamos a la innovación de nuevos métodos que determinaran el buen estudio analítico de mercado, a nivel de turismo, que promueva expectativas para todas las personas en general, la empresa Play Tour diseñara nuevas técnicas de funcionamiento de turismo, en el desarrollo de nuevas tendencias para fomentar el turismo dentro y fuera de la ciudad. El estudio que se haría es un análisis de mercado de acuerdo al proceso de recolección de datos de información, para verificar que tan factible es la demanda de turismo, al entorno del servicio planificando alternativas, para el beneficio de la empresa y de la sociedad en general.

El estudio de mercado según el autor (Sandoval, 2014), dice que es un proceso de recolección y análisis de datos de información acerca de los clientes, competidores y el mercado. Esto nos dice que hay que generar un plan de negocios, implementar nuevas estrategias de servicio que nos pueda servir para el control de entorno turístico, planeación y organización.

El estudio de mercado va más allá de un simple análisis, es decir que se basa en la determinación de un objetivo de plan específico de desarrollo

turístico, fomentando la iniciativa para el buen manejo de estudio. (Fall, 2014)

Según el autor (Casquete, 2014), piensa que el estudio de mercado no es más que “Es un estudio secundario que determina su desempeño hacia nuevos retos, analizando el buen manejo de la empresa turística”

La empresa Play – Tour desarrollara métodos y procesos para el buen funcionamiento del servicio, es decir diseñar mecanismos de servicio al turismo, implementando ideas, objetivos desarrollados por las variantes de mercado.

### **2.1.1 Antecedente histórico**

En la antigüedad la relación del turismo, cultura y desarrollo evidente ha sido tratado de manera improvisada y precipitadamente en la corrección práctica, analítica de acuerdo a las asociaciones que impulsa al buen desarrollo turístico, basándose en la aplicación de variedades, (Cucalon, 2014)

En el Ecuador el turismo se ha fomentado de una u otra manera muy productiva en el mercado, a nivel nacional y mundial, ya que tenemos muchas variedades, en todas las áreas posibles de desarrollo como la gastronomía, medio ambiente, fauna, flora y biodiversidad. Por otro lado, la competencia con lo demás países existe esa variación, el turismo es una fuente de muchos recursos ya que determina su desarrollo de

acuerdo a su entorno. El estudio de mercado es factible en este ámbito ya que lograría su propósito en el resultado (Alan, 2014).

En el siglo XX el turismo era poco reconocido las primeras ciudades surgieron con los asirios, en la zona geográfica ubicada entre los ríos Éufrates y Tigris, en la actual Iraq. Ya en éstas nacientes sociedades existían clases sociales: los grandes sacerdotes, artesanos y mercaderes, arrendatarios de tierras y esclavos. La simple existencia de esclavos señala que existía una clase social que no necesitaba trabajar y que tenía tiempo libre o de ocio. (Teran, 2014), el turismo en la antigüedad o de aquella época era poco aconsejable ya que estaba determinado a un enfoque medieval y estaba bajo doctrinas y políticas de acuerdo a la época.

A los sumerios les debemos la existencia de la rueda, del arado, del barco de vela y de la invención del dinero. Sin embargo, su mayor aporte a los viajes fue la construcción de carreteras, que estaban pavimentadas con piedra y arcilla, y que conectaban las principales ciudades del pequeño imperio. Además éstas eran el eje central de su economía, ya que ésta sociedad necesitaba comerciar con otras ciudades para el intercambio de productos. (Lopez, 2014), esto indica que la economía dependía del turismo basándose al a su aporte de infraestructura, diseño de nuevos productos para el buen surgimiento central.

Según el autor (Will, 2014, pág. 45), piensa que el turismo es “El conjunto de relaciones y fenómenos producidas por el desplazamiento y la permanencia de personas fuera su lugar de domicilio, en tanta dicha permanecía y desplazamiento no estén motivadas por una actividad lucrativa”, es decir que se relaciona en la sociedad fomentando la variedad de cada nación o ciudad determinando su impulso hacia el turismo.

## **1.1.2 Antecedente Referencial**

### 1.1.2 Mercado

Según el autor (Alpin, 2014), dice que mercado son todas las personas u organizaciones con necesidades que satisfacen deseos

#### 1.1.2.1 Empresa

La empresa es una organización conformado por individuos, bienes materiales y realizaciones comunes para satisfacciones a su clientela (Almira, 2015)

Según el autor (Quiroz, 2014, pág. 30), dice que la empresa “Es aquella entidad formada con un capital social, y que parte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores”

La organización que conforma el estatus global determinando una fuente de recursos con la finalidad de asegurar y dar bienestar a toda una sociedad (Quiroz L. , 2014)

La empresa en si es un organismo que determina varios factores, donde influyen recursos, bienestar y satisfacción en una comunidad de personas, estableciendo parámetros donde indica la posibilidad de tomar decisiones y obtener resultados.

### 1.1.2.2 Servicio

Según el autor (Rogel, 2015), define como Servicio como una actividad que identifica un objetivo principal de una transacción ideada para brindar a los clientes un buen complemento de servicio.

El servicio es la acción de determinación que desarrolla el individuo con el objetivo de mostrar y desarrollar técnicas para el beneficio de los individuos. (Perez, 2014)

El servicio es una actividad que es el resultado de esfuerzos humanos o mecánicos que producen un hecho, un desempeño o esfuerzo que implica generalmente la participación del cliente que pueden ser ofrecidos poseer físicamente satisfaciendo deseos y necesidades. (Jaramillo, 2014)

La empresa Play Tour tiene que desarrollar buenas estrategias de servicios enfocándose en la distribución de información turística, reformando planes y controlando su función.

### 1.1.2.3 Turismo

Según el autor (Zaruma, 2015), es la acción de viajar temporalmente con intención de regresar a su domicilio habitual

El turismo es el complemento que se obtiene a través de recursos para determinar un buen desarrollo en una sociedad o comunidad (Hidalgo, 2015)

El autor (Alviar, 2015) determina el turismo como una fuente de ingresos que equivale dentro de una comunidad o fuera, implementando varias normas económicas que sea beneficio para un fin común.

El turismo es importante, ya que nos beneficia para dar a conocer el desarrollo económico social de una ciudad, pueblo o nación donde determina un beneficio y genera un ingreso para la sociedad.

#### 1.1.2.4 Estrategia

Es un mecanismo que desarrolla habilidades, ideas y conocimientos para el buen direccionamiento de un propósito. (Freire, 2015).

#### 1.1.2.5 Planificación

Es el proceso que establece metas y elige medios para alcanzar dichas metas, cuyo entorno se refleja en el curso de acción y procedimientos requeridos para alcanzar objetivos y metas. (Davila, 2015).

## **2.2 FUNDAMENTACION LEGAL**

### **1.1.2.6 Constitución – Ley del Turismo**

Artículo uno. - En este artículo la constitución establece el entorno legal que regirá la promoción, desarrollo y regulación de la actividad turística; y así también la potestad del Estado y las obligaciones y derechos tanto de los prestadores de servicios y los usuarios.

Artículo dos. - Se entiende como Turismo el ejercicio de acciones asociadas con el movimiento de personas hacia sitios diferentes al de su residencia frecuente; sin el deseo de establecerse permanentemente en él.

Artículo tres. - Son acciones turísticas las siguientes:

- a. Emprendimientos privados como punto de apoyo de los diferentes sectores con su aporte por medio de la inversión directa, la procreación de fuentes de empleo y la difusión tanto nacional como internacional.
- b. La participación de los gobiernos autónomos descentralizados tanto provinciales, cantonales con el fin de impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización administrativa.
- c. El desarrollo de la infraestructura nacional y la mejora continua de los servicios públicos básicos garantizan la adecuada satisfacción de los turistas;

- d. El cuidado constante de los recursos tanto naturales como culturales del país;
- e. La iniciativa e involucramiento de la comunidad indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana a través la exhibición de su cultura y tradiciones guardando el respeto a su identidad, protegiendo su ecosistema y prestando servicios turísticos respetando los términos considerados bajo la Ley y sus reglamentos.

Artículo cuatro. - Manifiesta que el sector turístico debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística pertenece tanto a emprendimientos privados y comunitarios al Estado por cuanto se debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar la racionalidad de los recursos tanto naturales, históricos, culturales y de origen arqueológicos de todo el pueblo ecuatoriano.
- c) Proteger la actividad turística y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados tanto del entorno nacional como los locales para conseguir objetivos turísticos.
- e) Propiciar capacitaciones tanto técnicas como profesionales de aquellos que ejercen la actividad turística.
- f) Difundir sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

## DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Artículo cinco. - Se considera actividad turística aquella acción que las personas naturales o jurídicas ejercen de manera remunerada y de forma habitual, inmersas en las siguientes formas:

- a. Alojamiento
- b. Servicio de alimentos y bebidas
- c. Transporte turístico desarrollado por el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, en el caso de que las agencias de viaje provean su propio transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito, individual o en conjunto estas actividades se considerarán parte de la agencia miento.
- e. La prestación de servicios a través de la intermediación tales como agencia de servicios turísticas y organizadoras de eventos congresos y convenciones, y;
- f. En donde la constitución y las leyes internas lo permiten los casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Artículo seis. - Todo acto y contrato celebrado para las acciones señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este marco legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad establecida y aprobada por los órganos regulares.

Artículo siete. - Toda aquella personería jurídica sin fines de lucro no podrá realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Artículo ocho. - Si el deseo es iniciar una actividad turística se debe obtener el registro para el turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a aquellas normas técnicas que acrediten idoneidad del servicio que ofrece y se ajusten a las normas técnicas y de calidad

Artículo nueve. - La inscripción del prestador de servicio turístico en el registro de turismo lo pueden hacer las personas naturales o jurídica, previo al inicio de las actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, requisitos que establecerá el Reglamento de esta Ley. En este se la clasificación y la categoría que le corresponde.

Artículo diez. - Aquellos que tienen la facultad de concederé a los establecimientos la licencia de única anual de funcionamiento son el ministerio de turismo, los municipios o los consejos provinciales, estos les permitirá:

- a. Acceder según la Ley a los beneficios tributarios.
- b. Proporcionar publicidad a su categoría.
- c. Que la información o publicidad oficial mencione la categoría cuando haga mención tanto para empresarios, instalación o establecimiento.
- d. Que el empresario puede utilizar el libro de reclamaciones luego que lo autentifique por un Notario como prueba a su favor.
- e. No tener que sujetarse a la obtención de algún otro tipo de Licencia para el funcionamiento tan solo en el caso de la Licencia Ambiental, que por Ley.

Artículo once. - Los empresarios temporales, la Ley no les concede los beneficios sino poseen el permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrece, e igual tendrá que sujetarse a las normas técnicas y de calidad existente.

Artículo doce. - El Ministerio de Turismo o sus delegaciones otorgaran las facilidades necesarias para el desarrollo de actividades turísticas a las diferentes comunidades locales que estén organizadas y capacitadas y que requieran prestar sin exclusividad de operación en el lugar que presten sus servicios según lo dispuesto en la Ley y a sus reglamentos.

### **DEL CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO**

Artículo trece. -

El Consejo Consultivo de Turismo, creado cómo ente asesor turístico del Ecuador sobre los temas consultados por el Ministerio de Turismo.

Artículo catorce. - El Consejo Consultivo de Turismo, con voz y voto, estará integrado por:

- 1 El Ministerio de Turismo, presidente y cuyo voto es dirimente:
- 2 El Ministerio de Relaciones Exteriores o su delegado.
- 3 El Ministerio del Ambiente o su delegado.
- 4 Un representante de la Federación Nacional de Cámaras de Turismo FANACAPTUR.
- 5 Dos delegados que representan a los ecuatorianos de la Asociación Nacional de Turismo legalmente reconocidos y en forma alternativa.
- 6 Un representante de la Asociación de Municipalidades del Ecuador AME
- 7 Un representante del Consorcio de Consejos Provinciales del Ecuador CONCOPE; y,
- 8 Un representante de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador – FPTC

### **DEL MINISTERIO DE TURISMO**

Artículo quince. - El Organismo rector de la actividad turística ecuatoriana es el Ministerio de Turismo que con sede en Quito el mismo que está dirigido por el Ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad turística que regirán en todo el territorio nacional.

2. Elaborar las políticas y marco referencial dentro del cual obligatoriamente se realizará la promoción internacional del país;
3. Planificar toda actividad turística del país.
4. Elaborar el inventario donde se consideren las áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información.
5. Designar y fomentar toda actividad turística.
6. Presidir el Consejo Consultivo de Turismo.
7. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades.
8. Orientar, promover y apoyar la inversión extranjera directa nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes;
9. Diseñar y elaborar los planes de acción y promoción turística nacional e internacional,
10. Calificar los proyectos de actividades turísticas.
11. Establecer los instructivos necesarios para la marcha administrativa y financiera del Ministerio de Turismo; y
12. Todas las demás establecidas en la Constitución, esta Ley y las que le asignen los Reglamentos.

Artículo dieciséis. - Es de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación de la información estadística y control de turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Artículo diecisiete. - El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a

implementarse, a fin de lograr no afectar el desarrollo del turismo en el sector.

Artículo diecinueve. - El Ministerio de Turismo establecerá las categorías oficiales para cada una de las actividades turísticas. Estas deberán sujetarse a las normas de uso internacional, expidiendo normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

Artículo veinte. - En este artículo prevé coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turísticas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley. El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio de Ambiente. El territorio insular de Galápagos se regirá por la Ley de Régimen Especial para la conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos.

#### Plan Nacional del Buen Vivir

En este plan establece que todas las actividades productivas producidas en el territorio ecuatoriano están normadas por leyes. Basándose en los doce objetivos del plan nacional del buen vivir, el cual es una hoja de ruta para que todos los ecuatorianos contribuyamos a obtener los logros enunciados en este plan.

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Los principios y orientaciones para el socialismo del buen vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, establecemos que el trabajo no puede ser considerado como un factor más de producción, sino como un elemento mismo integrante del Plan del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la disminución progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

- a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, una estabilidad laboral para los trabajadores y las trabajadoras sin discriminación de alguna clase.
- b. Certificar el pago de remuneraciones justas, dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busque cerrar las brechas salariales existentes entre la población.
- c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables,
- d. Ahondar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.
- e. Instituir mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan situaciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos de trabajos.
- f. Efectuar estrategias que lleven a reducir la informalidad, a remover barreras de entrada al sector formal, así como a simplificar el pago de impuestos y la aplicación del código tributario.
- g. Iniciar medidas que impulse la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadores y trabajadoras, que permitan asegurar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.
- h. Impulsar mecanismos de diálogos y mediación laboral, que aseguren la resolución justa de conflictos.

- i. Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, en especial el trabajo infantil, domésticos y cuidado humano.
- j. Implementar acciones efectivas de control de trabajo adolescente, para asegurar el derecho a la educación de niñas, niños y jóvenes.
- k. Implementar mecanismos para el control de trabajo de adolescente, para garantizar el derecho a la educación de los niños, niñas y jóvenes.

## CODIGO DEL TRABAJO

El Congreso Nacional y la comisión de legislación y codificación, resuelve expedir lo siguiente:

El artículo uno. - los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren.

El artículo dos. - señala la obligatoriedad del trabajo, indica que el trabajo es un derecho y un deber social. El Trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

El artículo tres. - manifiesta entre sus líneas que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo urgencia, es decir solo en ese caso se podrá hacer ese tipo de trabajos.

El artículo cuatro y cinco. - nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección garantizando así la eficacia de sus derechos como trabajador.

El artículo noventa y siete. - señala que el empleador o la empresa deben de reconocer a sus trabajadores con un 155 de las utilidades líquidas. El cual el 10% se le entregará directamente al trabajador y el 5% restante se le entregará en proporción a sus cargas familiares.

El artículo diecinueve. - Se sustituye por el artículo ciento cuatro de la Ley Orgánica para la justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar en donde indica la determinación de las utilidades anuales de la respectiva empresa se tomarán como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas S.R.I. a petición del Director Regional del Trabajo de las Organizaciones de los trabajadores de las empresas, podrán disponer las investigaciones y fiscalizaciones que crea convenientes para las evaluaciones de las utilidades efectivas. Las respectivas organizaciones de los trabajadores delegarán un representante para el examen de la contabilidad.

El artículo trescientos cinco. - señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, participación de beneficios o cualquier forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

El artículo trescientos nueve. - en el establece que los contratos de trabajo entre el empleador y el empleado privado se consignarán por escrito.

El artículo trescientos diez. - indica que las causas para la terminación de estos contratos serán por causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto por lo siguiente:

1. Si el empleado revela secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador, y

2. Cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificado falsos.

Mediante este artículo podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados, pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato.

### **2.3 VARIABLE DE INVESTIGACIÓN**

- 1.2 Variable Dependiente – Viabilidad de la empresa

Es el resultado medible de esta manipulación, los resultados de diseño experimental.

Es necesario tener una buena planificación para el desarrollo de emprendimiento de la empresa Play Tour, es decir que diseñando estrategias de innovación podemos establecer vínculos de proyección para llegar a obtener resultados.

- 1.3 Variable Independiente - Demanda de Servicio Turístico

Es el centro del experimento y es aislada y manipulada por el investigador

Determina que el proceso es muy lento, se desarrolla y se controla todo el servicio de la empresa, acorde su necesidad Play Tour para beneficio de las personas, coordinando y administrando el área para los visitantes.

## **2.4 CONCEPTUALIZACION**

### **❖ Diseño**

Es el resultado final de un proceso cuyo objetivo es buscar una solución idónea a cierta problemática en particular.

- **Estrategia**

Es el conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa

- **Demanda**

Es la cantidad total de un bien o servicio que la gente desea adquirir

- **Proceso**

Es la acción que determina un conjunto de pasos para llegar hacia un resultado

- **Necesidad**

Es un impulso irreprimible que produce que las causas procedan inequívocamente en cierto sentido o manera.

- **Administración**

Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar es considerada la técnica que busca obtener resultado de máxima eficiencia por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad

- **Beneficio**

Es aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe

- **Organización**

Es el mecanismo efecto u acción donde los individuos se unen para un fin determinado dentro de una empresa.

- **Método**

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada referente a una técnica o conjunto de tareas para el desarrollo de sus propósitos

- **Innovación**

Es la acción que refleja el cambio de una cosa o novedad que existe en el entorno

- **Estudio de mercado**

Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado

- **Proyección**

Es la acción de proyectar una imagen, estado de ánimo en una situación dada

- **Viabilidad**

Es una cualidad viable que tiene probabilidad de llevarse a cabo o concretar circunstancia o características

- **Negocio**

El negocio es una operación de cierta complejidad, relacionada con los procesos de producción, distribución y venta de bienes y servicios

- **Resultado**

Es la acción de un proceso o calculo determinando una conclusión

- **Competencia**

Es una rivalidad entre aquellos agentes que quieran el mismo objetivo al mismo bajo las mismas condiciones

- **Análisis de Mercado**

Es el estudio de segmento de mercado proyectado hacia la producción y comercialización de productos, tamaño de muestra y previsiones.

- **Biodiversidad**

Es la pluralidad de especies de seres vivos que habitan en un ambiente en toda la faz de la tierra.

- **Desarrollo**

Capacidad de influir en una situación o individuo, objeto determinado en aspecto de desarrollo humano o sostenible al analizar su entorno en el que se desenvuelve.

- **Método**

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada referente a una técnica o conjunto de tareas para el desarrollo de sus propósitos

Mediante este artículo podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados, pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato.

- ❖ **Diseño**

Es el resultado final de un proceso cuyo objetivo es buscar una solución idónea a cierta problemática en particular.

- **Estrategia**

Es el conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa

- **Demanda**

Es la cantidad total de un bien o servicio que la gente desea adquirir

- **Proceso**

Es la acción que determina un conjunto de pasos para llegar hacia un resultado

- **Necesidad**

Es un impulso irreprimible que produce que las causas procedan inequívocamente en cierto sentido o manera.

- **Administración**

Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar es considerada la técnica que busca obtener resultado de máxima eficiencia por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad

- **Beneficio**

Es aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe

- **Organización**

Es el mecanismo efecto u acción donde los individuos se unen para un fin determinado dentro de una empresa.

- **Método**

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada referente a una técnica o conjunto de tareas para el desarrollo de sus propósitos

- **Innovación**

Es la acción que refleja el cambio de una cosa o novedad que existe en el entorno

- **Estudio de mercado**

Es un proceso sistemático de recolección y análisis de datos e información acerca de los clientes, competidores y el mercado

- **Proyección**

Es la acción de proyectar una imagen, estado de ánimo en una situación dada

- **Viabilidad**

Es una cualidad viable que tiene probabilidad de llevarse a cabo o concretar circunstancia o características

- **Negocio**

El negocio es una operación de cierta complejidad, relacionada con los procesos de producción, distribución y venta de bienes y servicios

- **Resultado**

Es la acción de un proceso o calculo determinando una conclusión

- **Competencia**

Es una rivalidad entre aquellos agentes que quieran el mismo objetivo al mismo bajo las mismas condiciones

- **Análisis de Mercado**

Es el estudio de segmento de mercado proyectado hacia la producción y comercialización de productos, tamaño de muestra y previsiones.

- **Biodiversidad**

Es la pluralidad de especies de seres vivos que habitan en un ambiente en toda la faz de la tierra.

- **Desarrollo**

Capacidad de influir en una situación o individuo, objeto determinado en aspecto de desarrollo humano o sostenible al analizar su entorno en el que se desenvuelve.

- **Método**

Es un modo, manera o forma de realizar algo de forma sistemática, organizada referente a una técnica o conjunto de tareas para el desarrollo de sus propósitos.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

#### **Diagnóstico del Cantón Playas**

Para el turismo es muy importante dar a conocer nuestra cultura, el desarrollo de la identidad nacional. Si analizamos que el Ecuador su mayor ingreso representa la venta del crudo de petróleo, tenemos un claro ejemplo a Dubái, país que, aunque cuenta con un recurso abundante de no renovable opto por modificar su modelo de desarrollo y se enfocó en el sector turístico, puesto que no se realiza explotación de la naturaleza sino lo contrario preservarla para atraer a los turistas y crear infraestructuras modernas y atractivas, convirtiéndose en uno de los países con gran potencial turístico, destacándose sobre todo en lo económico contribuyendo al igual que otros sectores de economía y actividad productiva.

Cuando el turismo se desarrolla afecta directa o indirectamente a todos los aspectos de la economía de un país, región, localidad calificándolo a este fenómeno como un potencial económico que benéfica a hoteles, hostales, restaurantes, centros de diversión, taxis, cooperativas de transporte, aerolíneas, agencias de viajes, entre otros.

El turismo ha obtenido el quinto lugar comparado con los ingresos de las exportaciones por producto principal, según datos estadísticos proporcionados en la página web del Ministerio de Turismo. Así mismo la localidad General Villamil Playas se ha beneficiado con las nuevas obras que entregó el Consejo Provincial del Guayas, siendo la autopista Progreso Playas una de las más importantes, la misma que se inauguró el 30 de diciembre del 2010. Esto impulsó el turismo en el sector.

La Cámara de Turismo capítulo Playas, reportó un incremento desde que inauguró la nueva vía de acceso, generando empleo, modernización, actividades productivas, revalorizando los recursos autóctonos e equilibrando la balanza de pagos nacionales.

El turismo comunitario ha sido implementado por las comunidades gracias a que los gastos de los turistas repercuten directamente en los ingresos de los comuneros y así dinamizan la economía local.

El turismo para la población local representa un empleo estacional, por sus temporadas bajas y altas. Adicionalmente es una actividad que genera empleos inestables: El sector turístico general actividad con grandes vaivenes y con competencia de otras nuevas que surgen gracias al desarrollo de los medios de transporte.

El sector está consciente que la infraestructura tales como carreteras, aeropuertos, terminales terrestres, senderos, sanitarios etc., son necesarias por no decir prioritarias para el turista y no así para pensar en un desarrollo endógeno, equilibrado integradas a otras actividades productivas. Es decir, solo es importante porque el sector turístico lo requiere más no porque es importante para la comunidad teniendo esta que esperar sus otras demandas.

El desarrollo que logra el turismo pese a que es sectorizado contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de ciertas localidades.

En conclusión, el turismo sin lugar a duda contribuye a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las localidades que gozan de un potencial turístico, adicionalmente influye positivamente en el desarrollo económico de las localidades, pero este desarrollo jamás llegará de manera homogénea.

Es necesario que se apliquen modelos económicos de desarrollo, no parches así también que existan intereses económicos de los grupos económicos.

El Cantón General Villamil Playas posee un gran movimiento turístico comercial, siendo estas actividades las principales fuentes de ingreso de sus habitantes. En los últimos años las necesidades y los servicios demandados han aumentado y día a día se vuelven más exigentes y requieren servicios de óptima calidad.

La nula presencia de proyectos turísticos no desarrollados por instituciones públicas y privadas en este sector, nos indica el desconocimiento de las riquezas naturales que posee el cantón, situación que provoca la disminución de las actividades turísticas en relación a años anteriores.

General Villamil Playas mercado turístico atractivo, se considera que no se ha explotado todas las potencialidades que posee, debido al desconocimiento de los lugares turísticos de esta localidad, generando pérdidas de ingreso a la comunidad.

El resultado de la poca planificación de la actividad turísticas sumado al poco conocimiento y capacitación en el manejo correcto de los desechos domiciliarios tanto sólidos como líquidos, resultado del diagnóstico que la Fundación Ecológica Jambelí reveló indicando que el plástico constituye el 67% de la contaminación en la zona de la playa, seguido del papel y cartón, con un 10%.

La polución es otro problema de contaminación generado por el ingreso de los carros a la arena, afectando a la salud de los habitantes.

Estos datos resultados del estudio, investigación y análisis del sector turístico y sus potencialidades del cantón General Villamil Playas son de suma importancia para generar ingresos a la economía de manera que no afecte al ecosistema.

Incentivar el turismo es muy importante en el Cantón General Villamil Playas, es por ello que un estudio de mercado aportará con información recopilada organizada verídica que podrá ser usada como herramienta informativa.

Dentro de la metodología de la investigación se analizará potencialidades turísticas para el desarrollo y dinamismo del mercado turístico de General Villamil Playas, que para ello se aplicará instrumentos de recolección de datos siguiendo la investigación descriptiva para la utilización de las herramientas técnicas.

En esta investigación se aplicarán varios métodos de estudio e investigación todos ellos que ayuden al análisis, recolección de información fidedigna que aporte al crecimiento del mercado turístico.

Esta investigación se enfocará a solucionar una serie de problemas identificados, los mismos que requiere una serie de planes de acción. Es necesario para ello el análisis y el entendimiento de la problemática de una investigación que en definitiva es la raíz de todo proyecto, la misma que está encaminada a solucionar un problema existente y latente que esté presente en el Cantón General Villamil Playas.

## **ESTUDIO DEL MERCADO**

Este estudio es uno de los estudios más importantes para el Cantón General Villamil Playas que nos permitirá manejar una óptima diferente y actual del mercado donde brinden datos como el de la demanda, oferta, las posibles cantidades demandadas de nuestro bien o servicio a ofertar,

con estos datos se podrá cuantificar los posibles ingresos a obtener, rubros futuros pertenecientes a la venta del servicio o bien.

Este estudio no solo se limita a la oferta a la demanda, sino también al mercado de los insumos necesarios para la elaboración del producto o servicio, a la idoneidad de la localización lo cual servirá como base del estudio técnico. Deberá completar el estudio del entorno que afecta positiva o negativamente al este sector de la producción.

## **DEMANDA**

Definida como las cantidades que requiere el mercado de nosotros ya sea producto o servicios a un determinado precio y durante un periodo determinado.

El estudio de la demanda no solo se limita a obtener datos actuales sino también a pronosticar las demandas futuras, de tal manera que se pueda proyectar a pronosticas las demandas futuras, con cantidades demandadas en el pasado.

Para ello es necesario estudiar el comportamiento, reacción de los consumidores a cierto nivel de precios, de acuerdo al poder adquisitivo que tiene el potencial cliente del producto o bien. Este proyecto social debe considerar la estimación de carácter colectivo.

La demanda es afectada por variables como el poder adquisitivo de los consumidores, la variación de los precios de bienes sustitutos, preferencias y gustos de clientes, así como la acción de los gobiernos

locales y regionales en el sector, las tendencias tecnológicas y las iniciativas privadas que se ejecutaran en el cantón.

## **OFERTA**

Denominada oferta a la cantidad determinada de producto o servicio que podemos poner a consideración de los consumidores a través de los vendedores a un determinado precio y el tiempo determinado para el efecto.

Analizar la competencia quienes también se dedican a vender ya sea un producto igual o similar al que se pretende incursionar, no solo se debe estudiar la oferta actual también como se atendió y la demanda del bien o servicio.

La oferta también está atada a variables como son los costos, disponibilidad de insumos, desarrollo tecnológico, cambios de clima, capacidad de los productores, restricciones gubernamentales o convenios internacionales.

## **TECNICAS DE PROYECCIÓN DEL MERCADO.**

Con el estudio del mercado se pretende predecir el comportamiento del mercado mediante aplicación de técnicas de pronóstico. Las técnicas tienen diferentes aplicaciones, y recogerá diferentes resultados que en análisis depende de los datos con el que se haya alimentado la información, pues sin datos históricos o sin incursionar en el mercado

productor de tipo no convencional. El avance tecnológico ayudará sin lugar a duda en la operación de la extracción de la información, se utilizará la matriz de Boston consulting que relaciona el crédito.

### **ANÁLISIS DEL ENTORNO (FODA)**

El análisis FODA permite estudiar e identificar los factores externos e internos que rodean al proyecto de esta manera se pueden evaluar las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que tendría de aprovechar las oportunidades que tendría la compañía en el mercado.

En base al análisis FODA se tratará de aprovechar las oportunidades, de reducir el impacto de las amenazas para el proyecto, de mantener las fortalezas, aprovechar y valerse de las mismas y también tratar de contrarrestar las debilidades e in buscando mecanismo para eliminarlas.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Única empresa con este tipo de servicio turístico en el Cantón Villamil Playas</li> <li>• Paquetes turísticos a cómodos precios para sus futuros clientes</li> <li>• Personal capacitado para realizar esta actividad del turismo</li> <li>• Hacer útil de la tecnología para darse a conocer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprovechamiento de la infraestructura de los recursos naturales para hacer turismo en la localidad de playas</li> <li>• Expandir el servicio de la empresa a otras provincias donde tenga déficits de este servicio de turismo</li> <li>• Apoyo que el gobierno está brindando al sector turístico para promover el trismo interno</li> <li>• Buscar a la cabecera principal del Cantón apoye a los empresarios naciente</li> </ul>

	dedicada a este servicio
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiencia de cultura turística del Cantón</li> <li>• Poco conocimiento de la compañía PLAY-TOUR para su creación</li> <li>• Desconocimiento del mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectos climático impredecible</li> <li>• Surgimiento de nuevos competidores</li> <li>• Inseguridad, delincuencia y accidente en carretera</li> </ul>

### 3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En el reciente proyecto se realiza empleando todo un proceso de investigación usando la encuesta como herramienta para obtener información necesaria, para luego continuar con consultas bibliográficas en textos actuales, además se utilizó un medio común como es el internet, que ha sido muy importante como fuente de consulta para la elaboración del presente trabajo. En este capítulo estudiaremos los conceptos de las principales herramientas que para efecto utilizaremos en esta investigación (Zapata, 2014)

Según el autor (Lener, 2014), dice que el servicio es el sentido común de la atención que se presta hacia las demás personas, es decir que la atención, la buena comunicación es esencial para el desarrollo del buen funcionamiento de servicio.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.2 Investigación Exploratoria**

Hernández, Fernández y Baptista (Hernandez, 2014), dicen que se efectúan, cuando el Objetivo de la Investigación es analizar o examinar un determinado tema o problema, que a la fecha de

la investigación ha sido abordado muy poco o en nada; no existiendo del literatura o si existe es muy vaga.

Con este tipo de investigación va a permitir acceder y reunir la información que sea necesaria para establecer cuáles son las expectativas de los clientes y cuáles son los tipos de cliente para saber cómo iniciar sus cantidades comercial la empresa de turismo PLAY-TOUR.

### **Investigación Descriptiva**

El autor (Cervo, 2015), dice que es el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación permitirá dar a conocer la demanda y oferta sobre clientes actuales y a los potenciales que en la actualidad presenta el mercado.

### **Investigación Correlacional**

Según el autor (Plaza, 2015, pág. 20), se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”.

Este método se lo utilizara en esta investigación de mercado la cual determinara cuál es la relación que hay entre la demanda y oferta que se necesita para la creación de la empresa.

La utilidad de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. En el caso de que dos variables estén correlacionadas, ello significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienden a mostrar altos valores en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar bajos valores en la otra variable.

### **3.1.4 Investigación Explicativa**

Es aquella que tiene relación casual, no solo persigue descubrir o acercarse a un problema sino que intenta encontrar las causas del mismo, su metodología es básicamente cuantitativa y su fin último es el descubrimiento de causas. (Alvarez, 2015)

### **Investigación de Campo**

Es aquella que se aplica extrayendo datos e información directamente de la realidad a través del uso de técnicas de recolección como entrevistas o encuestas con el fin de dar respuesta o alguna situación o problema planteado previamente. (Quinto, 2015)

### **Investigación Experimental**

Esta investigación se trata de una colección de diseños de investigación que utilizan la manipulación y las pruebas controladas para entender los procesos casuales, en general una o más variables son manipuladas para determinar su efecto sobre una variable dependiente. (Pereira, 2014)

## **3.2 LA POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.2.1 Población**

La población es el conjunto de individuos que viven en un preciso lugar, inclusive en el planeta en general, esto se refiere a los espacios y obra de una localidad u otra división política a la acción y las consecuencias población. (Lainez, 2015), nos indica que la población es un conjunto de

individuos que hace referencia a cada elemento donde se obtiene la información.

*Cuadro 1. Turistas del Cantón*

<b>Visitantes</b>	<b>Cantidad</b>
Nacionales	401.526
Extranjeros	730.582
Locales	154.251
<b>Total</b>	<b>1.286.359</b>

*Fuente Elaborador por: Autor*

### **3.2.2. Muestra**

La muestra es la representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad, pero en mayor cantidad, las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. (Garcia, 2015), una muestra determina el resultado de una población generando resultados estadísticos.

## **TIPO DE MUESTRA**

### **3.3.1 Muestreo Estratificado**

Es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona

aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

### 3.3.2 Muestreo por cuotas

El muestreo por cuotas es una técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra reunida tiene la misma proporción de individuos que toda población con respecto al fenómeno enfocado, las características o los rasgos conocidos.

### 3.3.3 Muestreo Intencionado

Un elemento clave para cualquier proyecto de investigación es obtener datos utilizables de la población en general, si esto su búsqueda es poca profunda en un lado y la falta de cualquier evidencia real. Es por esta razón que se lleva a cabo por lo general alguna forma de muestreo y uno de los métodos más populares de muestreo es un proceso conocido como de muestra intencional

*Cuadro 2 Población Muestra*

<b>Visitantes</b>	<b>Cantidad</b>
Nacionales	80
Extranjeros	146
Locales	30
<b>Total</b>	<b>256</b>

*Fuente Elaborador por: Autor*

### **3.3.4 Muestreo Mixto**

Cuando la población es compleja, cualquiera de los métodos descritos puede ser difícil de aplicar en estos casos se aplica muestreo mixto que combina dos o más de los anteriores sobre distintas unidades de la encuesta.

## **3.4 MÉTODOS Y TÉCNICAS**

### **3.4.1 Método Teórico**

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo porcentual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

### **3.4.2 Método Histórico**

Es el que caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo, se aplica a la descripción de hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos, este método histórico tiene como objetivo el estudiar cual es el método de proceso de investigación en la ciencia histórica y así identificar patrones que sean regulares y las causas generales que hay en los procesos históricos a largo plazo.

### **3.4.3 Método Lógico**

Reproduce en el plano teórico la esencia del objeto del estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo, es un conjunto de reglas o medios que se han de seguir o emplear para redescubrir la verdad o para que lo demuestre, son comunes en todas las disciplinas en las que tenga que ver con el saber.

### **3.4.4 Método Analítico**

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, su análisis es la observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías (Ayala, 2015).

### **3.4.5 Método Sintético**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

### **3.4.6 Método Inductivo**

Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales como la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el estudio de estos hechos la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y la contrastación, esto supone que tras una primera etapa de observación análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado una forma de llevar a cabo el método inductivo, es proponer mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase. (Tiago, 2015)

### **3.4.7 Método Deductivo**

Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir una serie de premisas o principios, en este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general leyes o principios a lo particular fenómenos o hechos concretos. (Tego, 2015)

## **3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### **3.5.1 Análisis documental**

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados.

Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó.

Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el procesamiento de datos. Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaborarán una serie de instrumentos que serán los que, en realidad, requiere la investigación u objeto de estudio.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación.

### **Observación**

La observación es un proceso cuya función es recoger información sobre el objeto del cual se toma en cuenta para la investigación, es decir que es un procedimiento de recolección de datos e información que se consiste en utilizar los sentidos para poder observar los hechos y realidades según el problema que se está estudiando.

## **Entrevista**

La entrevista es una técnica por la cual el investigador desea recopilar la información de una forma oral y personalizada. La información que se recoja tratara en torno a los acontecimientos vividos y aspectos en la forma de pensar y sentir de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

## **Encuesta**

La encuesta es la técnica que utiliza como procedimiento de investigación porque permite obtener y elaborar los datos de una forma más rápida y eficaz. Esta herramienta es un cuestionario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema que se estudia y que el investigador llena por sí mismo una serie de preguntas a criterio personal.

# **CAPÍTULO IV**

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

A continuación, se detallan los resultados de las encuestas aplicada a turistas nacionales, locales e internacionales

Genero. -

Con respecto al detalle de género, tenemos que fueron encuestados tanto hombre como mujeres, es así que tenemos el 46% encuestado de género masculino y el 54% encuestados de género femenino, como observamos a continuación:

Cuadro 3 Género

GENERO		
Detalle	No.	%
Masculino	119	46%
Femenino	137	54%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 1 Género

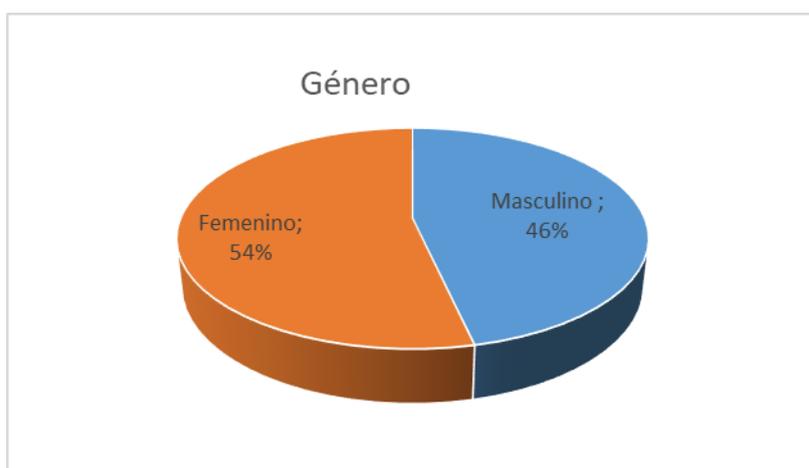


Grafico 1 elaborado por: Jimmy Orrala

**Por grupo etario:** se segmentó el grupo etario desde la edad de 10 a más de 61 años de edad. Es así que el grupo de 10 a 18 representó el 11%, de la edad de 19 a 29 años el 30%, de 30 a 40 años con un 24%, de la edad de 41 a 50 años con un 16%, de 51 a 60 años con un 14%, y de más de 61 años con un 4%.

Cuadro 4 Por grupo etario

Por grupo etario		
Detalle	No.	%
DE 10 a 18 años	29	11%
DE 19 a 29 años	78	30%
DE 30 a 40 años	61	24%
DE 41 a 50 años	40	16%
de 51 a 60 años	37	14%
DE 61 años en adelante	11	4%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 2 Por grupo etario

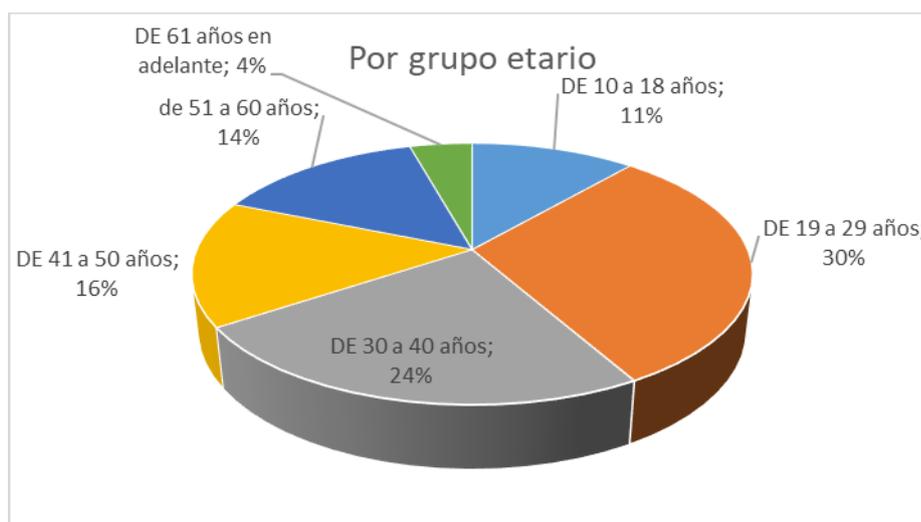


Grafico 2 elaborado por: Jimmy Orrala

**Con respecto al nivel de estudio** se clasifico desde el nivel primario con un 1% de representatividad en la encuesta, el nivel secundario 60%, y el nivel superior con un 39%, como observamos en el cuadro a continuación.

Cuadro 5 Nivel de estudio

Nivel de estudio		
Detalle	No.	%
Primario	2	1%
Secundario	153	60%
Superior	101	39%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 3 Nivel de estudio

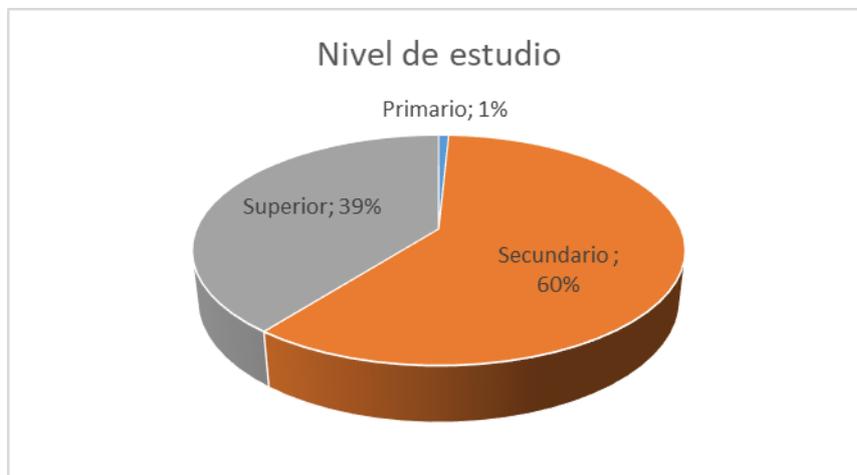


Grafico 3 elaborado por: Jimmy Orrala

**¿Cuál es la actividad que usted desarrolla?** En esta parte del análisis las artesanías representan el 22%, la pesca el 22%, la agricultura con un 17%, en educación con un 9%, en el Comercio con un 13%, el turismo con un 16% así como vemos a continuación:

Cuadro 6 ¿Cuál es la actividad que usted desarrolla?

Cuál es la actividad que usted desarrolla?		
Detalle	No.	%
Artesanía	56	22%
Pesca	56	22%
Agricultura	44	17%
Educación	24	9%
Comercio	34	13%
Turismo	42	16%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 4 ¿Cuál es la actividad que usted desarrolla?

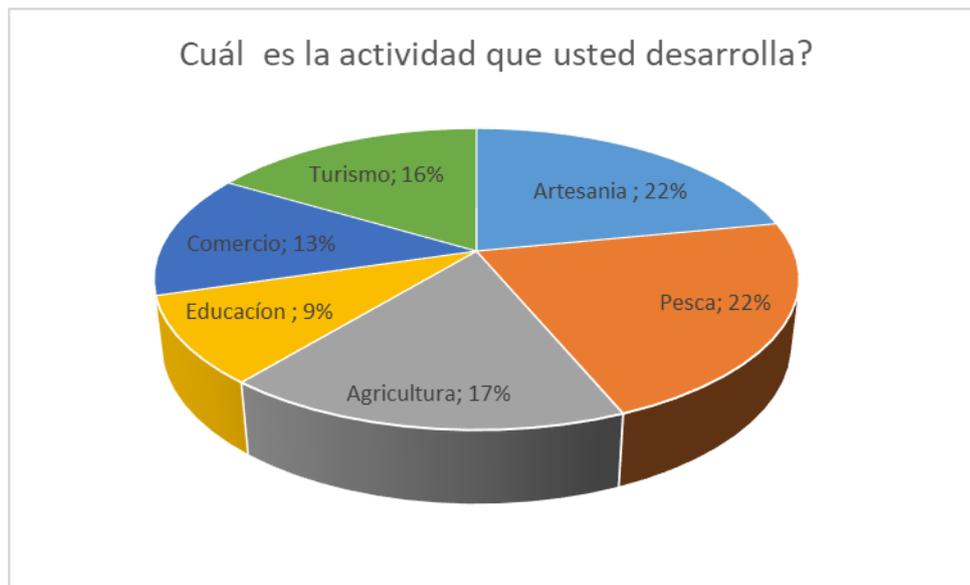


Grafico 4 elaborado por: Jimmy Orrala

**¿Las autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas?**

En esta pregunta encontramos que el Si representó el 62% y el No un 18%, y la respuesta no sabe un 20% como se detalla en el cuadro:

Cuadro 7 ¿Las autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas?

Las autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas?		
Detalle	No.	%
Si	158	62%
No	46	18%
No sabe	52	20%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 5 ¿Las Autoridades del cantón han realizado alguna investigación de mercados para la creación de operadoras turísticas?

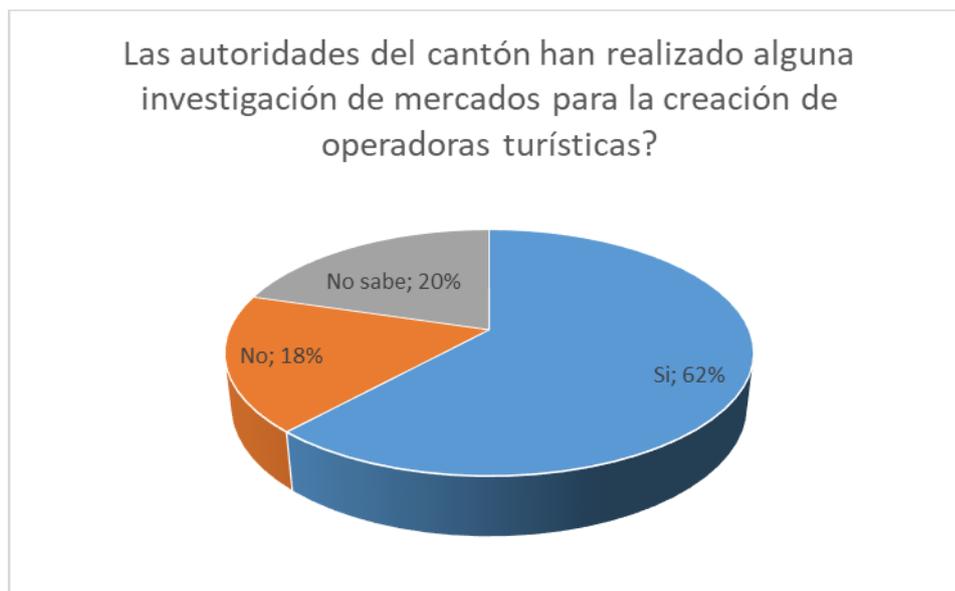


Grafico 5 elaborado por: Jimmy Orrala

**¿Cree usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaborarían para desarrollar esta indagación?**

En esta pregunta tenemos que el 32% manifiesta que, Si colaborarían para desarrollar indagación, con NO el 24% y con 44% el grupo de No SABE.

Cuadro 8 ¿Creé usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaboran para desarrollar esta indagación?

Cree usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaborían para desarrollar esta indagación?		
Detalle	No.	%
Si	82	32%
No	62	24%
No sabe	112	44%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 6 ¿Cree usted que los turistas y prestadores de servicios turísticos colaborarían para desarrollar esta indagación?

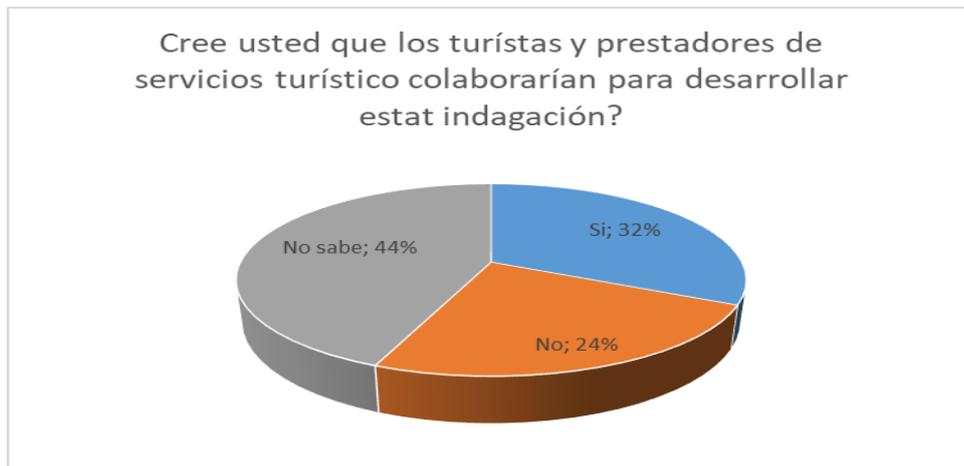


Grafico 6 elaborado por: Jimmy Orrala

**Tiene el cantón profesional preparados para desarrollar actividades turísticas.** Al tomar la información aparece que el SI tiene un 69% y los NO con un 11%, así el NO SABE lleva un porcentaje de 20%, así como se detalla en este cuadro.

Cuadro 9 ¿Tiene el cantón profesionales preparados para desarrollar actividades turísticas?

Tiene el cantón profesionales preparados para desarrollar actividades turísticas?		
Detalle	No.	%
SI	176	69%
NO	29	11%
No sabe	51	20%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 7 ¿Tiene el cantón profesionales preparados para desarrollar actividades turísticas?



Grafico 7 elaborado por: Jimmy Orrala

**¿Estima usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística?**

Con respecto a la respuesta tenemos que el 48% informa que, SI es importante la implementación de una operadora turística, pero el 30% nos indica que NO, así el 22% nos manifiesta que NO SABE.

Cuadro 10 ¿Estima usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística?

Estima usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística?		
Detalle	No.	%
Si	124	48%
No	76	30%
No sabe	56	22%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 8 ¿Estima usted que la investigación de mercados es importante para la implementación de una operadora turística?



Grafico 8 elaborado por: Jimmy Orrala

¿Ha visitado alguna vez Playas vía a Data?, nos responde que SI el 49% y que NO el 36%, así como se registra en el cuadro a continuación.

Tabla 11: ¿Ha visitado alguna vez Playas vía a Data?

Ha visitado alguna vez Playas Vía a Data?		
Detalle	No.	%
SI	89	49%
NO	167	36%
TOTAL	256	85%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 9 ¿Ha visitado alguna vez el Cantón Playas vía a Data?

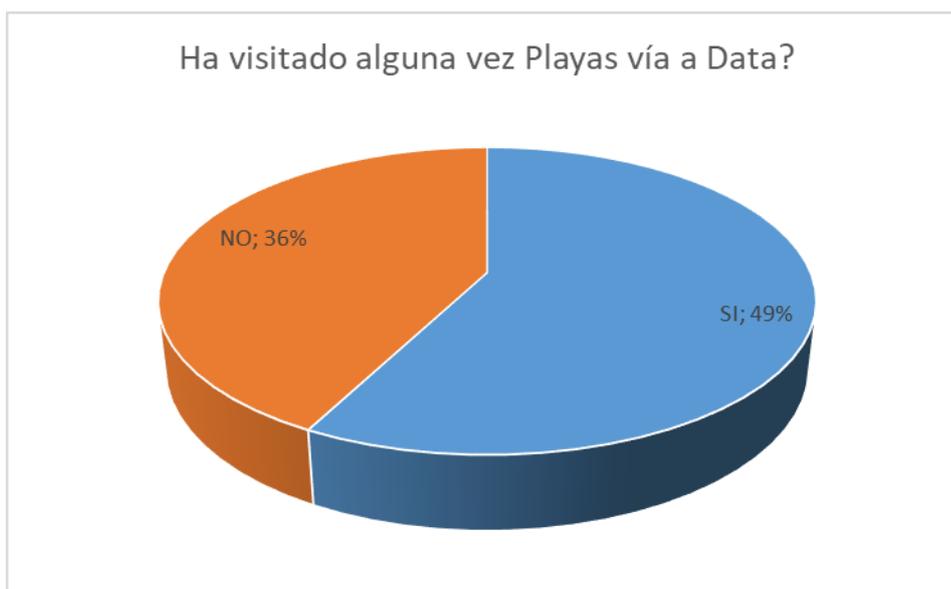


Gráfico 9 elaborado por: Jimmy Orrala

### ¿Cuál de los destinos turísticos es el que Usted más frecuenta?

Con respecto a esta pregunta tenemos que el 26% acude a Playas, el 28% a Varadero, el 16% a Puerto el morro, el 12% a Vía a Data, el 9% Posorja, el 9% a Puna tal y como se detalla en el siguiente cuadro.

Cuadro 12: ¿Cuál de los destinos turísticos es el que usted más frecuenta?

Cuál de los destinos turísticos es el que usted mas frecuenta?		
Detalle	No.	%
Playas	66	26%
Varadero	71	28%
Puerto el morro	42	16%
Via a Data	31	12%
Posorja	24	9%
Puna	22	9%
TOTAL	256	100%

Fuente Elaborador por: Autor

Gráfico 10 ¿Cuál de los destinos turísticos es el que usted más frecuenta?

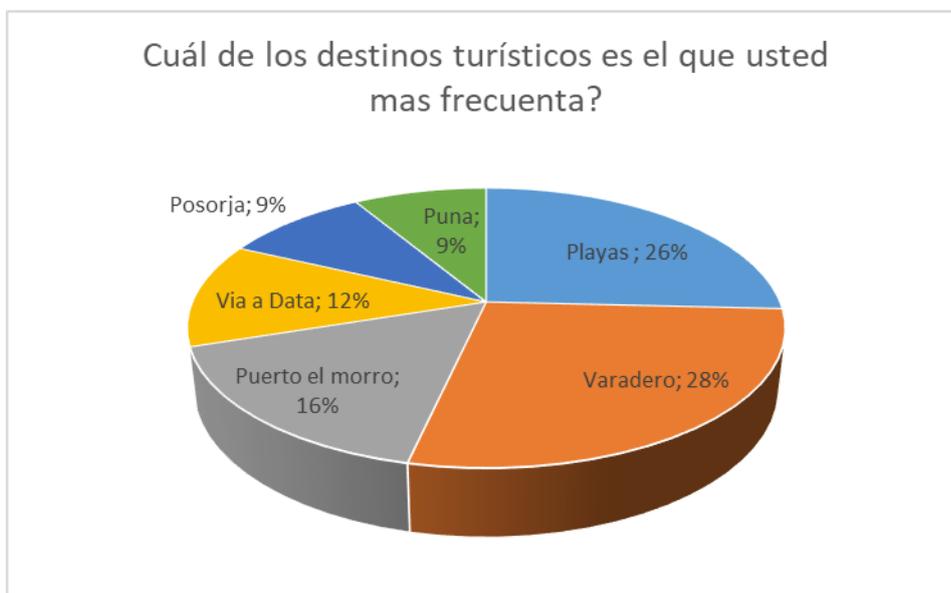


Grafico 10 elaborado por: Jimmy Orrala

**¿Creé Usted que las operadoras turísticas en el cantón cubren las expectativas de los turistas?**

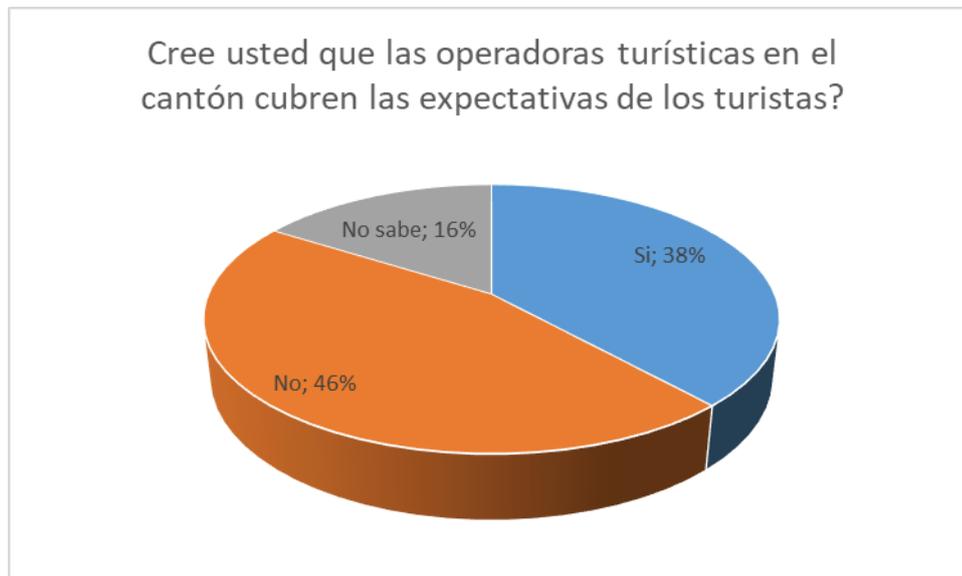
El 38% de los que contestaron manifiestan que SI, el 46% que NO creen que las operadoras turísticas cubren las expectativas y un 16% aseguran NO SABER.

*Cuadro 13 ¿Cree usted que las operadoras turísticas en el cantón cubren las expectativas de los turistas?*

<b>Cree usted que las operadoras turísticas en el cantón cubren las expectativas de los turistas?</b>		
Detalle	No.	%
Si	98	38%
No	117	46%
No sabe	41	16%
TOTAL	256	100%

*Fuente Elaborador por: Autor*

*Gráfico 11 ¿Creé usted que las operadoras turísticas en el cantón cubren las expectativas de los turistas?*



*Grafico 11 elaborado por: Jimmy Orrala*

**¿Estima Usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?**

Con respecto a esta pregunta nos contestaron los encuestados el 38% que SI y un 33% que NO, así mismo que NO SABE un 30%.

*Cuadro 14 ¿Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?*

<b>Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?</b>		
Detalle	No.	%
Si	96	38%
No	84	33%
No sabe	76	30%
Total	256	100%

*Fuente Elaborador por: Autor*

*Gráfico 12 ¿Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?*



*Grafico 12 elaborado por: Jimmy Orrala*

**¿Está dispuesto Usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón?**

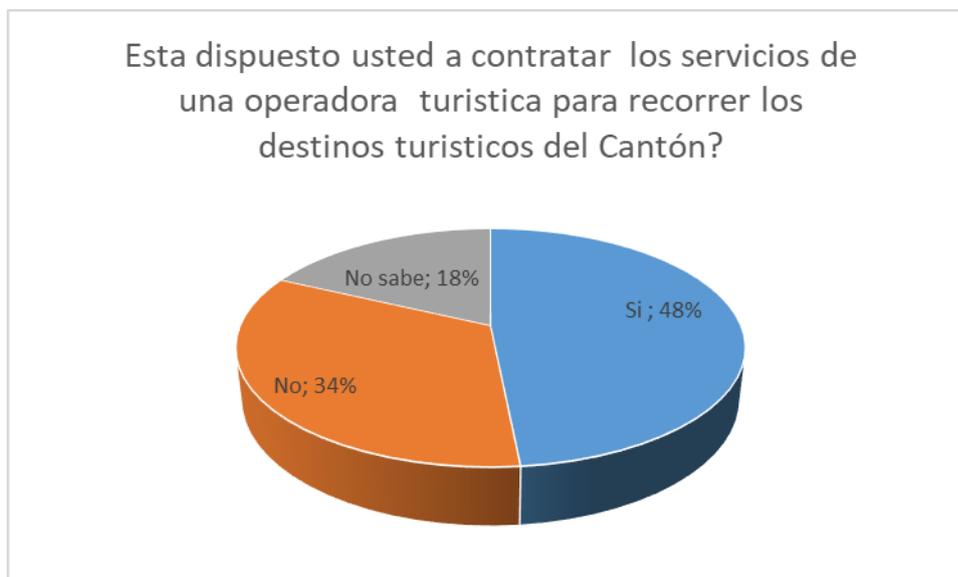
Los encuestados manifiestan que SI un 48% y que NO un 34%, y los que NO SABEN un 18%, tal y como se observa en el cuadro a continuación:

*Tabla 15 ¿Esta dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón?*

<b>¿Está dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón?</b>		
Detalle	No.	%
Si	124	48%
No	86	34%
No sabe	46	18%
Total	256	100%

*Fuente Elaborador por: Autor*

*Gráfico 13 ¿Esta dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón?*



*Grafico 13 elaborado por: Jimmy Orrala*

**¿Qué valor Usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar los destinos turísticos del Cantón?** Se estableció rangos de valores que aproximadamente cubra un valor que sin perder la calidad se preste un buen servicio, es así que el primer rango de entre 50 a 60 dólares llevo a un 55%, los rangos de 61 a 80 dólares llegaron al 31%, los valores de entre el 81 a 100 dólares llegaron a un 9%, y los que manifestaron que NO SABEN 4%.

*Cuadro 16 ¿Qué valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar*

*¿Los destinos turísticos del cantón?*

Que valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar los destinos turísticos del Cantón?		
Detalle	No.	%
De 50 a 60 dolares	142	55%
De 61 a 80 dolares	80	31%
De 81 a 100 dolares	24	9%
No sabe	10	4%
Total	256	100%

Gráfico 14 ¿Qué valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar los destinos turísticos del Cantón?

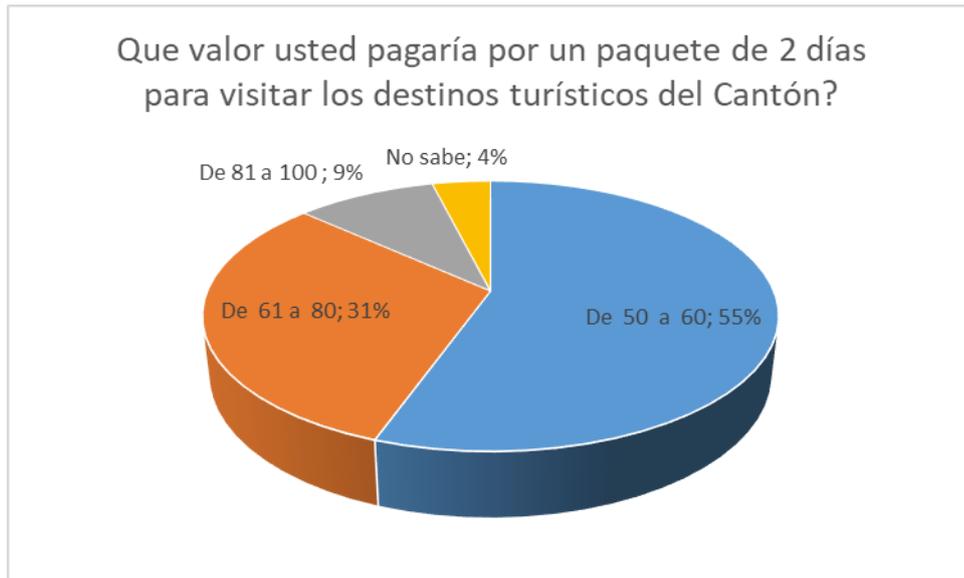


Grafico 14 elaborado por: Jimmy Orrala

### **Análisis de las preguntas efectuadas a las Autoridades de los diferentes GAD del Cantón Playas**

#### **1. ¿Qué sitios de turismo considera usted importantes promover en el Cantón?**

De acuerdo al resultado de la entrevista tenemos que los sitios más concurridos son los sitios de comida extendido a lo largo de la playa. y que consideran que le falta al cantón mayor impulso.

#### **2. ¿Que considera que le falta al cantón para su desarrollo?**

Se considera que al cantón le falta para su desarrollo más infraestructura turística y de calidad, sobre todo seguridad en las vías, luego personal que guie a los turistas

**3. ¿Cree verdaderamente que el cantón representa una buena opción turística?**

Por supuesto, es uno de los cantones que conservan bellezas naturales y desarrollo hotelero, comercial y con proyecciones marítimas, así como también despunte urbanístico ha logrado captar el interés de propios y extraños.

**4. ¿Qué lugares del cantón Playas – Posorja considera los más conocidos?**

Los turistas arriban en su periplo a Playas por su gastronomía, su infraestructura, pero en luego de ello sigue en importancia Varadero, por la publicidad boca a boca que se ha desarrollado ya hace mucho tiempo, y sin una infraestructura adecuada tiene temporada alta y visita todo el año de los turistas.

**5. ¿Qué piensa usted, respecto a la implementación de una operadora turística en Playas?**

Pienso que es necesario apoyar todos los emprendimientos turísticos en la provincia tomando en consideración los atractivos turísticos y la necesidad del turista que es evidente. La necesita de orientación, atención y desarrollo de actividades que aún en nuestro medio no se observan y algunas incrementar la calidad, y diversidad.

Proporcionan servicios otras operadoras que son monótonas, con poca calidad y escasa diversidad de productos

**PLAN DE MEJORAS**

<b>Metas 1</b>	<b>Meta 2</b>	<b>Meta 3</b>	<b>Meta 4</b>
----------------	---------------	---------------	---------------

¿Qué actividad se va desarrollar?	Se va a desarrollar una operadora turística en el cantón Playas	Crear una pequeña empresa turística	Crear estrategias de marketing para crear valor al cliente	Difundir las estrategias a través de medios de diferentes medios de comunicación
¿Por qué se va instalar la operadora?	Proporcionar diversos servicios, que satisfagan la exigencia de calidad de los turistas	Ejecutar estrategias que orienten al turista al uso de nuevos atractivos del cantón	Aumentar las visitas los fines de semana	Desarrollar estrategias de marketing turístico
¿Quién instalará la operadora turística?	- El tecnólogo John Orrala.	El ministerio de turismo	La municipalidad del cantón	El aporte de instituciones públicas y privadas
¿Cuándo se realizará la operadora turística?	- Durante el primer semestre del 2018.	Después de obtener los permisos necesarios	Cuando estén firmados los convenios y servicios complementarios	Cuando la logística este completa
¿Cómo se realizará la apertura?	- Bajo la guía de personal calificado del ministerio de turismo, Pro Ecuador y Ministerio de la Productividad	A través de vinculaciones entre pequeñas y medianas empresas	Con la colaboración del ministerio de turismo, gobernación	Con la presencia y apoyo de líderes comunitarios
¿Dónde se realizará la apertura de la operadora turística?	- En el Cantón Playas.	En web de la empresa	En el salón de la ciudad de la municipalidad del Cantón	Con el apoyo de las redes sociales
¿Cuánto costará instalar la operadora turística?	- S/. 20.880 dólares por la infraestructura, equipos, insumos de oficina, alarmas, seguros, personal de arranque para la operadora turística	La cifra de 4.580,00 para recapitalizar con		

#### 4.2.1 Conclusiones

Con respecto al análisis para emitir las conclusiones tenemos que la encuesta presenta una inclinación de un 54% hacia el género femenino, el rango de 30 a 40 años el 24% fue el preponderante, el nivel de estudio que estuvo con mayor importancia el 60% el rango secundario, la mayor presencia tenemos en la actividad artesanal y pesca con un 22% ambas. Con respecto a las autoridades se percibe que el 62% si ha evidenciado algún tipo de indagación, investigación para la creación de operadora turística. Con respecto a que, si colaboran o no el 32% afirma colaborar, el 69% afirma que los profesionales están preparados para desarrollar

actividades turísticas. El 48% afirman que sin la investigación de mercado no se puede implementar proyectos es así que es necesario para la implementación de una operadora turísticas. El 49% afirman haber visitado alguna vez Playas vía a Data, Así el 28% frecuentan varadero, y el 26% playas como destino turístico. Si las operadoras turísticas existentes cubren las expectativas tenemos el 46% que no, el 38% afirman que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios. El 48% contestaron que si contratarían los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos en el cantón. El rango con el cual cree que debe comprender los precios para el servicio está entre 50 a 60 dólares con un 55%.

#### **4.2.2 Recomendaciones**

Es necesario obtener la información de alguna indagación realizada por fuente oficial, para saber cómo se comporta el mercado interno, Una importante acción es recopilar el mapa social de los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales, parroquiales, "GAD", con el fin de obtener la localización de los negocios e iniciativas comerciales para determinar a la perfección la ubicación del negocio. Otra información importante es el levantamiento realizado por el ministerio de turismo o por el departamento de turismo de los GAD.

## **10-BIBLIOGRAFÍA**

### **Tesis**

<http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/5525/1/TESIS%20DEFINITIVA.pdf>

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/145/1/Isabel%20Basurto%20-%20Gabriela%20Buste.pdf>

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10455/1/TESIS%20ECUA\\_PLAYAS%20.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10455/1/TESIS%20ECUA_PLAYAS%20.pdf)

<http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1266/1/T-UTEQ-0009.pdf>

<http://miunespace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/504/1/TG4380%20TESIS%20COMPLETA%20cc.pdf>

### **Autores**

Hernández Fernández y baptista (2003)

pdf<http://metodos-avanzados.sociales.uba.ar/files/2014/04/El-proceso-de-la-investigacion.pdf>

Cervo y Bervian

<https://es.slideshare.net/brendalozada/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-3ra-edicion>

### **Paginas**

[https://www.google.com.ec/search?q=estudio+de+mercado&rlz=1C1ELEB\\_enEC648EC648&oq=estudio+de+mercado&aqs=chrome..69i57j69i60j0l4.19495j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=estudio+de+mercado&rlz=1C1ELEB_enEC648EC648&oq=estudio+de+mercado&aqs=chrome..69i57j69i60j0l4.19495j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

[https://www.google.com.ec/search?q=demanda+administracion&rlz=1C1ELEB\\_enEC648EC648&oq=demanda+administracion&aqs=chrome..69i57j0l5.4015j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com.ec/search?q=demanda+administracion&rlz=1C1ELEB_enEC648EC648&oq=demanda+administracion&aqs=chrome..69i57j0l5.4015j0j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8)

[https://www.estudiosdemercado.org/que\\_es\\_un\\_estudio\\_de\\_mercado.htm](https://www.estudiosdemercado.org/que_es_un_estudio_de_mercado.htm)

<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/administracion-mercadotecnia.html>

<https://es.slideshare.net/guzadis/administracin-de-la-mercadotecnia-14530558>

<https://prezi.com/swzege65jokk/administracion-de-la-mercadotecnia/>

## **Anexos**

### **ENCUESTAS A TURISTAS**

Genero

Edad



Puna.

7. ¿Cree usted que las operadoras turísticas en el cantón, cubren las expectativas de los turistas?

8. ¿Estima usted que es necesario la creación de una operadora turística que oferte nuevos servicios?

9. ¿Está dispuesto usted a contratar los servicios de una operadora turística para recorrer los destinos turísticos del Cantón?

10. ¿Qué valor usted pagaría por un paquete de 2 días para visitar los destinos turísticos del Cantón?

## PLAYAS DE VILLAMIL

---



La localidad del cantón playas está situada a 97 kilómetro, de la ciudad de Guayaquil. La UNESCO (organización de las naciones unidas para la educación), califico a este balneario como el segundo mejor clima del mundo.

Tiene como principal carta de presentación sus extensas arenas y mar que lo hace un destino que encanta al turista.



## El mirador de playas de Villamil

El mirador e Playas de Villamil es un lugar muy llamativo por vista hermosa. Está ubicado al oeste de playas en el barrio el Balcón del Pacífico la vista más bella se puede apreciar cuando se da la caída del sol que se profundiza al horizonte del océano pacifico y cuando se apaga la luz de la naturaleza y se prende la luz de la ciudad.



## Data de Villamil

Data de Villamil es un pequeño pueblo situado en el canto general de Villamil Playas, en la provincia del Guayas. Se compone de una superficie aproximada de 16 kilómetros cuadrados y está situado entre arenal de playas y Data de Posorja.

La mayor actividad productiva del recinto son albañilería, pesca acuicultura, y trabajos en fábricas de las zonas. Son muy representativas por sus extensiones de mar y arena.



## Engabao de Playas de Villamil

Engabao tiene más agua que tierra, mas lancha que automóvil y su cielo no está para aviones sino para fragatas. Ubicada a 110 kilómetros de Guayaquil, en esta localidad 6000 habitantes esta irremediamente subordinados al mar.



## Data de Posorja – El Delfín

Lugar turístico cómodo pasar con la familia y amigo un fin de semana con la acogida de sus habitantes del sector y admirar el monumento representativo a un delfín.



## Puesto de Posorja

Posorja es una de las cinco parroquias rurales perteneciente al cantón Guayaquil está localizada al suroeste del cantón, y está limitada al norte por la parroquia el morro, al este por el canal del morro, al sur por el golfo de Guayaquil, y al oeste por el cantón Villamil playas



## **Puerto De Posorja Isla Puna**

Se encuentra aproximadamente a dos horas de Guayaquil vía terrestre y a media hora vía marítima que a decir de sus pobladores y de quienes ha llegado hasta la misma podría decirse que es el segundo galápagos.



## **Playas El Morro El Cerro Del Muerto – (Virgen De La Roca)**

Este lugar turístico conocido como el cerro del muerto es un lugar magnifico para el turismo de aventura, realizar escalada, caminatas, ciclismo entrar en reflexión ya que tiene la hermosa gruta de la virgen de las rocas, donde los creyentes no dejan de visitarlo.



## **Puerto del morro**

La localidad de puerto del morro se encuentra a media hora de Guayaquil por vía marítima y a 11 km del Cantón Villamil Playas esta es una ruta turística del pescador que ofrece un clima familiar muy tranquilo, se puede hacer su recorrido en botes o lanchas que avista de los cetáceos (delfines), la isla Manglarcito o como también como la isla de los pájaros.



## **Puerto El Morro La Isla De Los Pájaros**

La isla manglarcito o isla de los pájaros está situada en el puerto del Morro se encuentra rodeada de un ecosistema de la isla de manglar.

Unos de su gran atractivo es la población más grande de fragatas en toda la costa ecuatoriana que se puede ver en grandes cantidades volando y perchando sobre los arboles de mangle.



Lo complementario para visitar playas de Villamil es su gente, cultura, sus lugares propios, hoteles, gastronomía, y sus lugares nocturnos de diversión.





Instituto Superior  
**Tecnológico**  
**Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

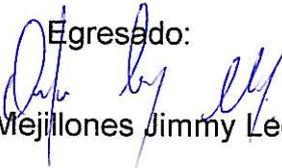
### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de servicios turístico Play-tour", y problema de investigación: ¿Cómo influye el estudio de mercados en la creación de operadoras turísticas, en el Cantón Playas durante el periodo 2017? Presentado por Orrala Mejillones Jimmy Leonel como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresado:

  
Orrala Mejillones Jimmy Leonel

Tutor:

  
Ing. Com. Marlo Lopez Perero Mba.

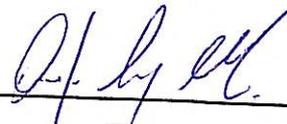


## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Orrala Mejillones Jimmy Leonel en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: propuesta de un estudio de mercado en la creación de la empresa de servicios turístico Play-tour, de la modalidad semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnólogo en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Orrala Mejillones Jimmy Leonel  
Nombres y Apellidos del Autor

  
Firma

Nº de cedula: 0923697379



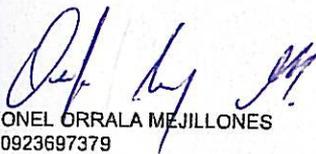
Factura: 001-002-000018057



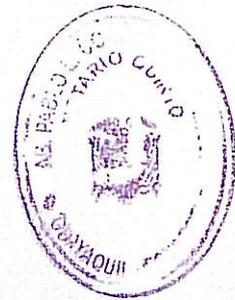
20170901005D01564

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901005D01564**

Ante mí, NOTARIO(A) PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS de la NOTARÍA QUINTA , comparece(n) JIMMY LEONEL ORRALA MEJILLONES portador(a) de CÉDULA 0923697379 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PLAYAS, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (11:02).

  
JIMMY LEONEL ORRALA MEJILLONES  
CÉDULA: 0923697379

  
NOTARIO(A) PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS  
NOTARÍA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL







## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



**Número único de identificación:** 0923697379

**Nombres del ciudadano:** ORRALA MEJILLONES JIMMY LEONEL

**Condición del cedulaado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/C/ /CONCEPCION/

**Fecha de nacimiento:** 9 DE AGOSTO DE 1986

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** JUAN ALBERTO ORRALA MEJILLONES

**Nombres de la madre:** MARIA MAGDALENA MEJILLONES MAZZINI

**Fecha de expedición:** 14 DE FEBRERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: PABLO LEONIDAS CONDO MACIAS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 5 - GUAYAS - GUAYAQ

N° de certificado: 179-074-00341



179-074-00341

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



TIDAD

LEONEL

YAQUIL/C/

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

W. Alberto Alzate

W. Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

Firma



Propuesta

ES

MAZZINI

YAS - GUAYAQUIL

