

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Estudio técnico de base para la elaboración de la nueva ordenanza de turismo del cantón Salinas.

PROYECTO INTEGRADOR

Previo la obtención del Título de:

Licenciatura en Turismo

Presentado por:

Freddy Xavier Peñaherrera Merchán

Francisco Palomeque Vinueza

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2019

DEDICATORIA

Les dedico esto a todas aquellas personas que estuvieron en cada paso que di, a todos aquellos que en algún momento dudaron que llegaría hasta aquí, agradezco a Melanie por todos sus consejos y a todas las personas que nos abrieron las puertas y han hecho que el trabajo se realice con éxito. Muchas gracias.

Freddy Peñaherrera M.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios y a su infinito amor, a mis padres y a mis abuelos por su paciencia y dedicación, siendo un soporte fundamental en mi formación y desarrollo profesional, no cabe duda de que sin ellos no hubiera podido seguir adelante, por tal motivo le agradezco a ellos por su inmenso apoyo.

Freddy Peñaherrera M.

DEDICATORIA

Se lo dedico con cariño a todos los que no creyendo que se podía llegar hasta aquí y con amor a todos los que aportaron por hacerme llegar hasta acá. A mi madre aguantando cada semestre, a Geni que estuvo en el principio y está en el final convenciéndome que soy capaz de esto y más realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Francisco Palomeque v.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres, tíos, abuelos y amigos porque estuvieron durante este proceso que ha tomado algunos años, pero siempre estuvieron aportando a su manera para llevarme a donde estoy ahora. Estaré agradecido por siempre.

Francisco Palomeque v.

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; *Freddy Peñaherrera Merchán* y *Francisco Palomeque Vinueza* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



Freddy Peñaherrera Merchán

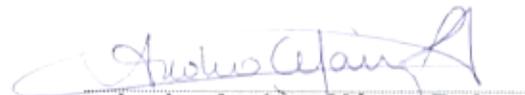


Francisco Palomeque Vinueza

EVALUADORES


M.sc. Olga Martín Moreno

PROFESOR DE LA MATERIA


Lcda. Andrea Yáñez Rojas

PROFESOR TUTOR

RESUMEN

El presente proyecto tiene como objetivo principal la actualización de la ordenanza de turismo del cantón Salinas a través de un estudio participativo con los actores involucrados en la industria del turismo con la finalidad de obtener información relevante que sustente las propuestas planteadas, con el propósito de mejorar y regular las actividades turísticas que el cantón ofrece.

Las principales técnicas usadas fueron entrevistas, observación directa y encuestas. A su vez, se realizó un análisis de las leyes que componen la pirámide de Kelsen de la república del Ecuador, contrastando lo decretado por la ley y lo estipulado en la ordenanza.

El estudio realizado junto a los actores involucrados ayudó a encontrar falencias en la actual ordenanza que han afectado al cantón provocando un declive de la actividad turística, generando a través de los años una disminución de turistas que influyen directamente en la economía local.

La exhaustiva investigación demostró la importancia de socializar los cambios realizados a nivel gubernamental con la comunidad. Una ordenanza mal estructurada tiene como resultado un declive de la calidad del turismo. A su vez la importancia de mantener actualizadas las plataformas oficiales de los GADs con información pública para una mejor comprensión del funcionamiento interno del municipio.

Palabras Clave: Ordenanza, Estudio participativo, Actores involucrados, Falencias,

ABSTRACT

The main objective of this project is to update the Salinas canton tourism, through a participatory study with the actors involved in the tourism industry, in order to obtain relevant information to support the proposed proposals, with the purpose of improving and regulate the tourist activities that the canton offers.

The main techniques used were interviews, direct observation and surveys. An analysis of the laws that make up the Kelsen pyramid of the Republic of Ecuador was also performed, contrasting what was decreed by law and what was stipulated in the ordinance.

The study realized together with the actors involved, helped to find flaws in the current ordinance that have been affecting the canton, causing a decline in tourism activity, generating over the years a decrease in the percentage of tourists that have a greater impact on the local economy.

The exhaustive research demonstrated the importance of socializing the changes made at the governmental level with the community. A poorly structured ordinance results in a decline in the quality of tourism. In turn, the importance of keeping the official GADs platforms updated with public information for a better understanding of the internal functioning of the municipality.

Keywords: Ordinance, Participatory study, Actors involved, Failures

ÍNDICE GENERAL

EVALUADORES.....	7
RESUMEN.....	1
<i>ABSTRACT</i>	2
ÍNDICE GENERAL	3
ABREVIATURAS	6
ÍNDICE DE Graficos	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE Figuras.....	9
CAPÍTULO 1.....	10
1. Introducción	10
1.1 Descripción del problema	10
1.2 Justificación del problema	11
1.3 Objetivos.....	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 Marco teórico.....	12
1.4.1 Sistema normativo ecuatoriano.....	12
1.4.2 Estudio de línea base.....	14
1.4.3 Fundamento legal	15
1.5 Casos de estudio.....	17
1.5.1 General Villamil Playas – Guayas.....	17
1.5.2 Manta – Manabí	20
1.5.3 Atacames – Esmeraldas	22
1.5.4 Cancún - México	24

CAPÍTULO 2.....	29
2. Metodología	29
2.1 Enfoque de la investigación.....	29
2.2 Desing thinking.....	30
2.3 Investigación de mercado.....	31
2.3.1 Objetivo general.....	31
2.3.2 Objetivos específicos	31
2.4 Técnicas de investigación.....	32
2.5 Método cualitativo.....	32
2.5.1 Observación de campo	32
2.5.2 Análisis de la observación de campo	32
2.5.3 Entrevistas	34
2.5.4 Lista de actores involucrados.....	34
2.5.5 Encuestas	37
2.6 Recomendaciones de la investigación de mercado.....	44
2.7 Conclusiones de la investigación de mercado.....	44
CAPÍTULO 3.....	45
3. Resultados y análisis	45
3.1 Tendencias de consumo.....	45
3.2 Caracterización del lugar	46
3.2.1 Nivel de gobernanza	46
3.2.2 Nivel de Alojamiento	48
3.2.3 Nivel de Transportación	50
3.2.4 Restauración.....	52
3.2.5 Atractivos y recursos.....	52
3.3 Caracterización de la demanda	53

3.4	Análisis del Entorno.....	54
3.5	Tendencias del mercado	55
3.5.1	Tecnología	56
3.5.2	Segmentos de mercado del 2019	56
3.6	Estudio técnico.	56
3.6.1	Determinación de procesos.	56
3.6.2	Aplicación de herramientas.....	57
3.7	Elaboración de propuestas.....	57
CAPÍTULO 4.....		61
	Conclusiones.....	61
	Recomendaciones.....	62
ANEXOS.....		63
BIBLIOGRAFÍA.....		71

ABREVIATURAS

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

COOTAD Código orgánico de ordenamiento territorial

ANT Agencia Nacional de Tránsito

GAD Gobierno Autónomo Descentralizado

MINTUR Ministerio de Turismo

LOTAIP Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública

SECTUR Secretaría de Turismo

MAE Ministerio de Ambiente

ART Artículo

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1.1 Pirámide de Kelsen.	14
Gráfico 2.1 Pasos design thinking	30
Gráfico 2.2 Visitantes.....	38
Gráfico 2.3 Edad.....	38
Gráfico 2.4 Lugar de procedencia.....	38
Gráfico 2.5 Visitas a Salinas	39
Gráfico 2.6 Motivo de Visitas.	39
Gráfico 2.7 Visitas Salinas acompañado.	40
Gráfico 2.8 Gastos Promedios.....	40
Gráfico 2.9 Servicios usados en Salinas.	41
Gráfico 2.10 Tiempo de estadía.....	41
Gráfico 2.11 Preferencia de estadía.	42
Gráfico 2.12 Atractivos turísticos.	42
Gráfico 2.13 Movilización usada para llegar a Salinas.	43
Gráfico 2.14 Seguridad.....	43
Gráfico 2.15 Cuidado del ambiente.	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Matriz de leyes.....	15
Tabla 1.2 Oferta de alojamiento del cantón Atacames	22
Tabla 2.1 Variables de observación de campo	32
Tabla 2.2 Actores involucrados.....	34
Tabla 2.3 Análisis a entrevista actores involucrados.	34
Tabla 3.1 Matriz tendencias de consumo Salinas.....	45
Tabla 3.2 Atractivos y Recursos turísticos de Salinas.	52
Tabla 3.3 Información general de la demanda encuestada.	53
Tabla 3.4 Análisis de la competencia.	54
Tabla 3.5 Matriz de propuestas aplicables según departamentos y direcciones.	57
Tabla A. 1 Evaluación del contenido de la Ordenanza.....	63
Tabla A. 2 Grupo técnico involucrado en la actualización de la ordenanza de turismo...64	
Tabla A. 3 Actores involucrado (Periodo de validación).....	65
Tabla A. 4 Costo propuesta legal.....	65
Tabla A. 5 Costo final (Periodo de aprobación).....	66

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1.1 Pantalla principal del GAD de Playas Villamil.....	18
Figura 1.2 Ofertas turísticas de Playas Villamil.....	19
Figura 1.3 Catastro turístico del cantón Playas 2007	19
Figura 1.4 GAD de Manta sección transparencia.	20
Figura 1.5 Catastro turístico 2016.....	21
Figura 1.6 Pantalla principal del GAD de Atacames	22
Figura 1.7 Visitas a Atacames según temporadas.....	23
Figura 1.8 Infraestructura Hotelera	25
Figura 1.9 Mapa conceptual de equilibrar actividad turística Cancún.....	26
Figura 1.10 Comportamiento turístico.....	26
Figura 1.11 Derrama económica del turismo Cancún.....	27
Figura 1.12 Inversión turística	27
Figura 3.1 Presentación Ofertas online.	49
Figura 3.2 Plataforma Airbnb	50
Figura 3.3 Transportes - movilidad externa e interna	50
Figura A. 1 Señalética en muelle.....	66
Figura A. 2 Vendedores asociados y degustación de platos a la carta.....	67
Figura A. 3 Desorden territorial (Zonificación).....	67
Figura A. 4 Informalidad frente al muelle.....	68
Figura A. 5 Playa se Salinas un feriado.....	68
Figura A. 6 Juegos acuáticos.....	69
Figura A. 7 Acta de validación.....	70

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

Las ordenanzas son leyes que se establecen con el objetivo de regular y controlar las diversas actividades realizadas en distintas áreas según el GAD, presentando con claridad, normas a cumplir y en caso de incumplimiento sanciones a aplicar.

El cantón Salinas ha sido considerado como uno de los principales destinos de sol, playa y diversión en la costa, este ha tenido un crecimiento descontrolado generando problemas tanto para los recursos, servicios y la calidad turística.

Salinas posee una ordenanza de turismo que no ha sido actualizada hace más de 15 años y para su actualización, se requirió realizar un estudio de línea base el cual consistió en un análisis cualitativo, cuantitativo y exploratorio enfocado en determinar el flujo de visitante, tipos y calidad de servicios turísticos, seguridad y condiciones de los atractivos, con la finalidad de obtener datos que permitió obtener una base de problemas y necesidades que sirve para el planteamiento de un instrumento legal que se aplique a todos los ámbitos que conciernen de manera directa en la actividad turística. era se obtendrá otra imagen del cantón, mejorando la situación cultural y económica del sector.

1.1 Descripción del problema

La ordenanza de turismo vigente del cantón Salinas presenta falencias en algunos de sus artículos reflejando el desinterés por la preservación de los recursos naturales y culturales al no abarcar todas las actividades y servicios con las que cuenta el cantón o los que podrían empezar a desarrollarse, añadiendo a esto que los entes responsables del cumplimiento de la ordenanza no están comprometidos con el correcto aplicativo de la misma.

Los resultados de la inacción han generado que los prestadores y consumidores de los servicios y atractivos turísticos no tengan una consciencia sostenible de los mismos, provocando caos y deficiencia en la calidad del destino.

Las acciones se han enfocado a la masificación sin pensar en la afectación que tiene tanto para sus recursos como para su imagen y por ende el tipo de turista que llegan al destino.

1.2 Justificación del problema

Este proyecto genera información de importancia para el manejo de la actividad turística del cantón al tener información de los diferentes actores demuestra que su proceso de elaboración es participativo y abarca las necesidades de todo el sector que hacen posible la actividad turística cantonal.

Este proyecto beneficia a las autoridades del cantón ya que provee de la información integral que hace posible la actividad turística para generar una ordenanza acorde a las necesidades territoriales.

La actualización de la ordenanza reguladora de las actividades productivas y manejo integral del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena, tiene como propósito regular las actividades dentro del sector turístico con la finalidad de lograr que se adapten a las tendencias del turismo, a su vez la entidad encargada del control y cumplimiento de las normativas que genere cambios en los prestadores de servicios turísticos del cantón hacia los visitantes.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Generar un estudio técnico de línea base para la actualización de la ordenanza de turismo del cantón Salinas por medio de la participación de los actores que hacen posible la actividad turística.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Evaluar el contenido de la ordenanza de turismo y su aplicación.
2. Identificar los actores involucrados y sus puntos de vista de la ordenanza vigente obteniendo información que sustente la nueva ordenanza.
3. Establecer las necesidades que deben ser abarcadas en la nueva ordenanza de turismo partiendo de los resultados obtenidos en el proceso de investigación.

1.4 Marco teórico

1.4.1 Sistema normativo ecuatoriano

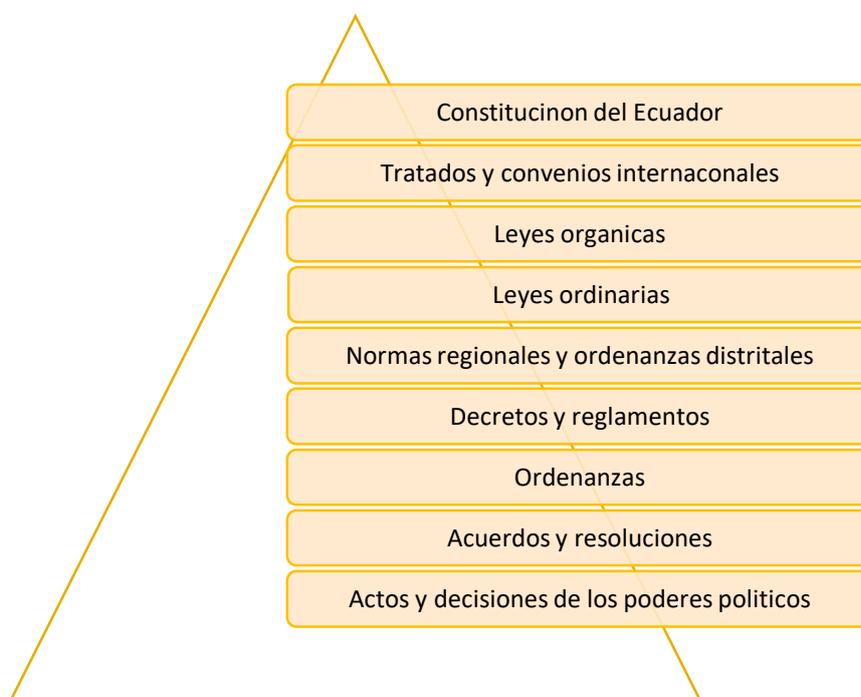
La pirámide de Kelsen representa de forma gráfica la estructura escalonada del orden jurídico, que es el resultado obtenido de un estudio profundo de la obra teoría pura del derecho, del tratadista austriaco Hans Kelsen, quien propuso que el ordenamiento jurídico es un conjunto de normas categorizadas jerárquicamente, entre sí, de tal manera que representada de manera visual se asemejaría a una pirámide formada por pisos superpuestos. Siendo la que se encuentra en la cúspide la de mayor jerarquía y disminuyendo conforme se acerca a la base de la pirámide, esto indica de manera visual cual está supeditada a las que se encuentran sobre ella y cuales dependen de ella.

Jerarquía de las normas jurídicas en la constitución política del Ecuador es muy clara respecto a este tema, y lo expresa tácitamente en el Título IX - Supremacía de la Constitución, tal cual lo señalan los artículos a continuación:

Art. 424.- La constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica. La constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público. Kelsen, Hans, teoría pura del derecho, Universidad Nacional Autónoma de México, 1982 (Constitución de la república del Ecuador, 2008, pág. 29)

Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior. La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados tomando lo establecido en los artículos antes señalados de la Constitución Política del Estado del Ecuador del año 2008, la pirámide de Kelsen para el país quedaría representada de la siguiente manera. (Macías, 2013)

Gráfico 1.1 Pirámide de Kelsen.



Elaborado: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

1.4.2 Estudio de línea base.

De acuerdo con el estudio (ONU Mujeres) menciona. “El objetivo de un estudio de línea de base es proporcionar una base de información contra la cual monitorear y evaluar el progreso y eficacia de una actividad durante la implementación de esta y después de que se haya completado. A veces ya existen los datos necesarios para una línea de base contra la cual medir el grado y la calidad del cambio durante la implementación de una actividad. En tales casos, la única tarea es cotejar los datos y asegurarse de que puedan ser actualizados a largo plazo” (2011).

1.4.3 Fundamento legal

Tabla 1.1 Matriz de leyes.

Matriz de leyes aplicables a la ordenanza de turismo.				
Leyes, normas y ordenanzas	Competencia	Ambiente	Seguridad	Áreas Protegidas
Constitución de la republica del Ecuador.	Estado Ecuatoriano	Uso de tecnologías ambientales limpias art.-15, beneficio del medio art.-74, protección Galápagos art.-258, principios ambientales art.-395, consulta de afectación ambienta a la comunidad art.-398	Derecho a la seguridad art.-34	Conservación de la biodiversidad art.-405, prohibición de actividad extractiva art.-407.
COOTAD (código orgánico de organización territorial)	Consejo provincial	Dentro del medio ambiente, se menciona la recuperación, protección y conservación en los art.-4, literal d, art.-100, art.-136, sanción de actividades que afecten al mismo art.-431 y hacer el medio sustentable art.-446.	Plan de seguridad: Art.- 31 literal i, art.-37, literal n, art.-45, literal n, art. Literal n, creación de consejos de seguridad art .84, literal r, art.-130, seguridad vial. Seguridad en espectáculos públicos art.-545.1	Territorios ancestrales art.-100
GAD (gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Salinas)	Municipalidad	Sistema único de información ambiental, estudio de impacto ambiental (base del medio), a partir de resultados recopilados a los últimos años, sistema de conservación y estrategias de protección del medio.	Capacitaciones en temas de riesgo a la comunidad.	Capitulo IV involucra áreas protegidas en el art.- 20 y 21.

Operación turística.	Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios	Nombre ministerio de ambiente art.-14, actividades turísticas art.-20, operación turística art.-24	Seguridad áreas protegidas art.- 21, Delitos contra la seguridad publica art.- 53	
Ley de gestión ambiental	Ministerio de ambiente	Proceso de la gestión ambiental art.-2, protección del medio ambiente art.-12, Se menciona los derechos ambientales colectivos,		Aprovechamiento racional de los recursos art.- 6 diferentes políticas ambientales sobre el patrimonio art.- 13
Transporte turístico	Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.	Evaluación del servicio, art.-7, seguridad en movilidad de pasajeros art.-30, disposiciones art.-31		
Alojamiento turístico	Ministerio de turismo.	Amigable con el entorno, art.-12, literal c.1., matriz ambiental pág. -26	Derechos y obligaciones de los establecimientos art.-6 Segmento de anexos, matrices de seguridad por tipo de alojamiento.	Establecimientos ubicados en áreas protegidas, categorización de hoteles en áreas protegidas décimo tercera y décimo segunda.

Operaciones y actividades turísticas de aventura.	Ministerio de turismo.		Equipamiento y accesorios art.-21, 60,70, 83	Requisitos de comercialización art.-10
--	------------------------	--	--	--

Fuente: Leyes, normas y ordenanzas de la república del Ecuador.

Elaborado: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

1.5 Casos de estudio.

Para nuestros casos de estudio se han tomado en cuenta 4 destinos nacionales y 1 destino internacional. Las variables por contrastar son las siguientes:

- Facilidad para acceder a la información Relevante del Municipio
- Plan de Ordenamiento territorial (PDOT)
- Ordenanza de turismo
- Oferta
- Demanda

1.5.1 General Villamil Playas – Guayas

Facilidad para acceder a la información

El municipio de General Villamil Playas contiene la información que cumple con el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.

La página web del municipio de General Villamil Playas cuenta con la información cargada hasta el año 2019 y actualmente se encuentra cargando la información del año 2020.

Figura 1.1 Pantalla principal del GAD de Playas Villamil.



Fuente: GAD Playas Villamil.

Plan de Ordenamiento territorial (PDOT)

La página web del cantón Playas cuenta con la información del PDOT cargada en su totalidad.

Ordenanza de turismo

El cantón Playas, no cuenta con una ordenanza de turismo publicada, sin embargo, en su PDOT se encuentran estrategias que impulsan el crecimiento de la industria turística local.

Oferta turística del Cantón Playas

La oferta que brinda el cantón Playas es muy similar a las otras Playas de la Costa Ecuatoriana, sin embargo, a diferencia de la página web de Salinas, en este destino si nos permite revisar la oferta al momento de presionar sobre la pestaña del turismo, como lo podemos ver a continuación

Figura 1.2 Ofertas turísticas de Playas Villamil.



Fuente: GAD Playas Villamil.

Demanda turística del cantón Playas

En base a los datos recolectados del Geo portal de visitas turísticas GEO VIT, en el año 2018 en playas existió un total de 89,378 pernoctaciones de turistas nacionales. (Turismo en cifras, 2018).

A su vez, al tratar de buscar datos sobre la llegada de turistas internacionales, no existe una cifra ya que General Villamil Playas no ha realizado una promoción para atraer este mercado. (Hierro & Hierro, 2017)

Figura 1.3 Catastro turístico del cantón Playas 2007

CATASTRO TURISTICO DEL CANTON PLAYAS 2007	
DETALLES DE ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO	32
ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACION	46
ESTABLECIMIENTOS DE RECREACION	4
TOTAL DE PLAZAS DE ALOJAMIENTO	1592
TOTAL PLAZAS DE ALIMENTACION	2752
TOTAL DE PERSONAS QUE TRABAJAN EN ESTABLECIMIENTOS	353

Fuente: Oficina Dirección Turística Cantón Playas, 2008

Elaborado: (Federico, 2014)

1.5.2 Manta – Manabí

Facilidad para acceder a la información

El municipio de Manta cumple con el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP. El GAD de Manta cuenta con la información cargada hasta el año 2019, en las carpetas constan los datos necesarios que la ley solicita.

Figura 1.4 GAD de Manta sección transparencia.



Fuente: (GAD Manta)

Plan de Ordenamiento territorial (PDOT)

El documento tiene como fecha del 2014 al 2019, se encuentra en la página web del municipio, la diferencia de este PDOT es que fue actualizado para hacer énfasis en la gestión de riesgos.

Ordenanza de turismo

La “Ordenanza de desarrollo turístico - regulación y control del uso de playas del cantón Manta” aprobada el año 2015, tiene como vigencia del año 2014 - 2019, es la encargada de regular la actividad turística en el cantón.

Oferta turística del Cantón Manta

Para la solicitud de la información turística oficial de manta se debe realizar un proceso que puede tardar 10 días en ser contestado o más.

Por lo tanto, hemos tomado en cuenta los principales atractivos que brinda Manta.

Figura 1.5 Catastro turístico 2016

CATASTRO TURÍSTICO 2016	
HOTELES	25
HOTELES APARTAMENTOS	3
HOSTALES	52
HOSTALES RESIDENCIAS	9
HOSTERIAS	7
PENSIONES	3
RESTAURANTES	181
CAFETERIAS	44
BARES	55
FUENTES DE SODA	52
BALNEARIOS	9
DISCOTECAS	15
SALAS DE RECEPCIONES	17
CENTRO DE CONVENCIONES	1
CENTRO DE RECREACION TURISTICO	3
AGENCIAS DE VIAJES	28
TRANSPORTE TERRESTRE TURISTICO	2
TOTAL	506

Fuente: (GAD Manta)

Demanda turística del cantón Playas

En base a los datos recolectados del Geo portal de visitas turísticas GEO VIT, en el año 2018 en Manta existió un total de 926.937 pernотaciones de turistas nacionales. (Matriz de origen – destino, visitas turísticas internas (Turismo en cifras, 2018)

A su vez, la información publicada en la página de “turismo en cifras” sobre los movimientos internacionales, refleja que al Cantón Manta llegaron 77.402 turistas extranjeros. (MINTUR, 2019)

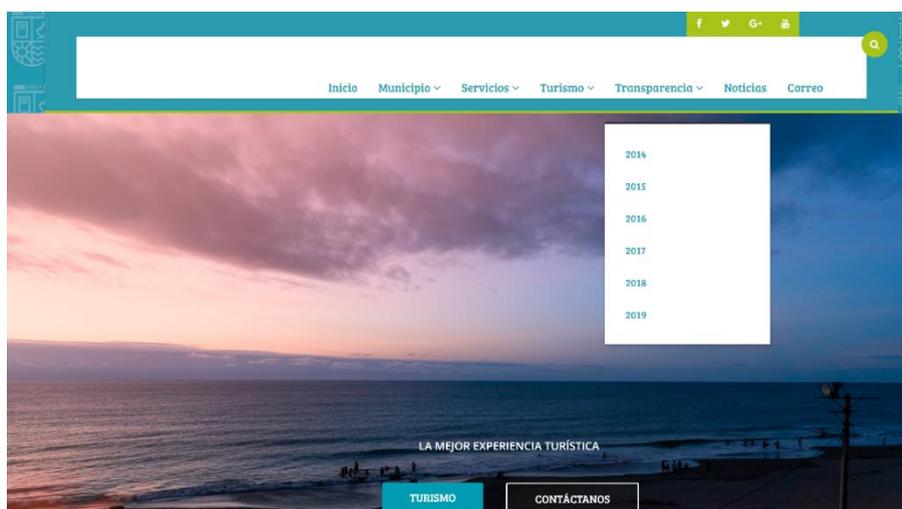
1.5.3 Atacames – Esmeraldas

Facilidad para acceder a la información

El municipio de Atacames contiene la información que cumple con el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.

La página del GAD de Atacames cuenta con la información cargada hasta el año 2019, en las carpetas constan los datos necesarios que la ley solicita.

Figura 1.6 Pantalla principal del GAD de Atacames



Fuente: GAD de Atacames.

Plan de Ordenamiento territorial (PDOT 2014 – 2019.)

Tabla 1.2 Oferta de alojamiento del cantón Atacames

Servicio	Habitaciones/ Mesas	Plazas
Alojamiento	6300 habitaciones	22902
Alimentación	490 mesas	1784

Fuente: GAD de Atacames – Dirección de turismo.

Elaborado: Francisco Palomeque.

Figura 1.7 Visitas a Atacames según temporadas

VACACIONES DE LA COSTA	JULIO, AGOSTO
SEMANA SANTA	MARZO
CARNAVAL	FEBRERO
DÍA DE LOS DIFUNTOS	2 DE NOVIEMBRE
FIN DE AÑO	DICIEMBRE

Fuente: GAD de Atacames – Dirección de turismo.

Ordenanza de turismo del Cantón Atacames

Al buscar la ordenanza del cantón Atacames, nos refleja un Plan de desarrollo turístico, el cual cuenta con programas y estrategias para potenciar la industria del turismo.

Oferta turística del cantón Atacames

- Bares, chozas con oferta de bebidas y música
- Comidas típicas
- Artesanías
- El Peñón del Suicida.

Demanda turística del cantón Atacames

En base a los datos recolectados del Geo portal de visitas turísticas GEO VIT, en el año 2018 en el cantón Atacames existió un total de 199.569 pernотaciones de turistas nacionales. (Matriz de origen – destino, visitas turísticas internas)

A su vez, en el “Plan de desarrollo turístico de Atacames” se menciona que, en la playa de Atacames, anualmente se reciben a 10.000 turistas extranjeros. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Atacames, 2018)

1.5.4 Cancún - México

Cancún, es uno de los destinos de sol y playa más importantes del mundo, no solo por las innumerables visitas que tiene tanto de mexicanos como de personas de otras partes del mundo, sino también por la capacidad hotelera, por su oferta turística y el modelo de gestión que ha llevado a través de los años y ha logrado posicionarlo como uno de los destinos más visitados del mundo.

Cancún, empezó su desarrollo turístico a manos del Fondo Nacional de Fomento al Turismo (FONATUR), crean el plan de desarrollo de la zona que fue el plan base para la creación de los planes que se encuentran actualmente vigentes. (Gobierno de Mexico, 2019)

Actualmente, Cancún se encuentra dividido en cinco zonas principales, perfectamente identificables para el gobierno mexicano:

- Isla Cancún o Zona Hotelera: Se encuentra la mayor oferta de hoteles y actividades del destino.
- Centro de la ciudad: Se ubica la población cancenense, se encuentran la mayor parte de instituciones gubernamentales, escuelas.
- Tamtamchen: Muelle para poder embarcarse y dirigirse a isla mujeres.
- Super manzanas 84 y 85: albergan aproximadamente 4.500 cancenenses
- Franja Ejidal: Zona que se encuentra regularizando el gobierno por la gran extensión de Cancún. Esta zona nace originariamente para albergar un mayor número de personas e independizar Cancún como un estado libre.

Lo antes mencionado muestra una clara zonificación de Cancún y que se encuentra a pleno conocimiento de la parte gubernamental de México.

Oferta hotelera

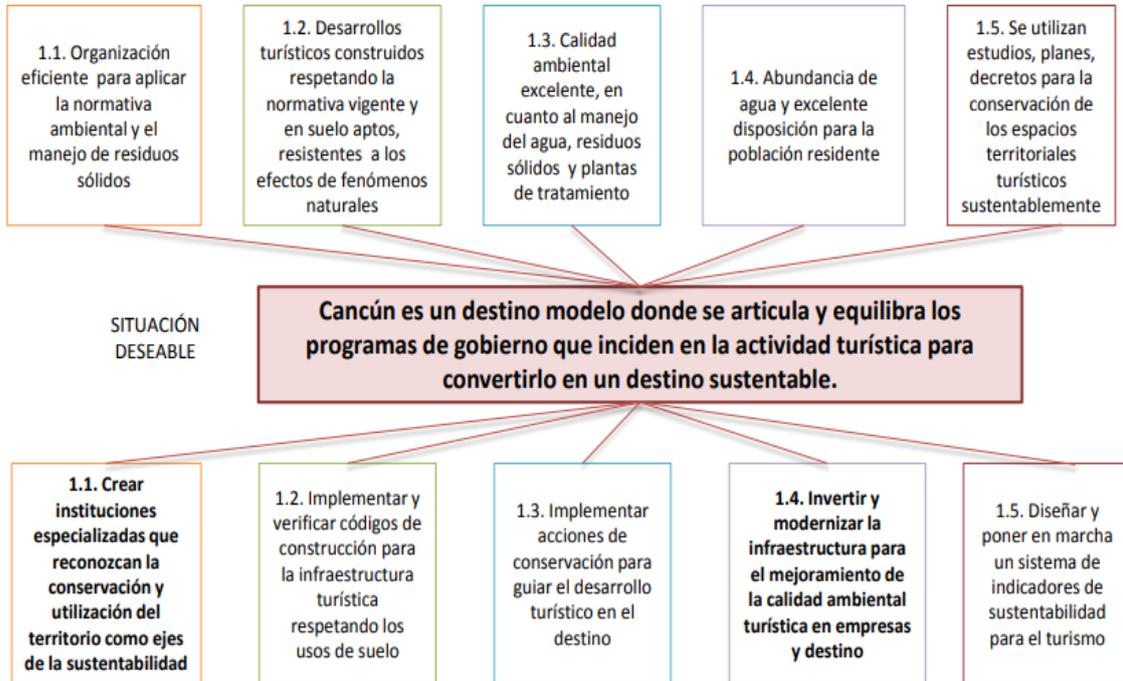
Figura 1.8 Infraestructura Hotelera

Infraestructura Hotelera			
Julio			
Municipio	Destino	Hoteles	Cuartos
Benito Juárez	Cancún	145	30,608
	Puerto Morelos	33	5,072
Isla Mujeres	Isla Mujeres	75	2,080
Cozumel	Cozumel	45	4,098
Solidaridad	Riviera Maya	246	34,606
Tulum		133	6,035
Lázaro Cárdenas	Holbox	56	589
	Kantunilkin	11	100
	Chiquillá	1	6
	Ignacio Zaragoza	1	15
José María M.	José María Morelos	9	90
Felipe C. Pto.	Felipe Carrillo Puerto	12	160
Bacalar	Bacalar	25	263
Othón P. Blanco	Chetumal	72	2,214
	Kohunlich	2	42
	Costa Maya -Mahahual	39	343
Estado		905	86,321

Fuente: (SECTUR MX)

Entre los principales factores que han convertido a Cancún en el destino de importancia mundial que es, cuenta con una visión clara de lo que desea alcanzar, evitando el uso excesivo de sus recursos, contaminando de la menor manera posible, imponiendo reglas claras a los prestadores de servicios turísticos.

Figura 1.9 Mapa conceptual de equilibrar actividad turística Cancún.

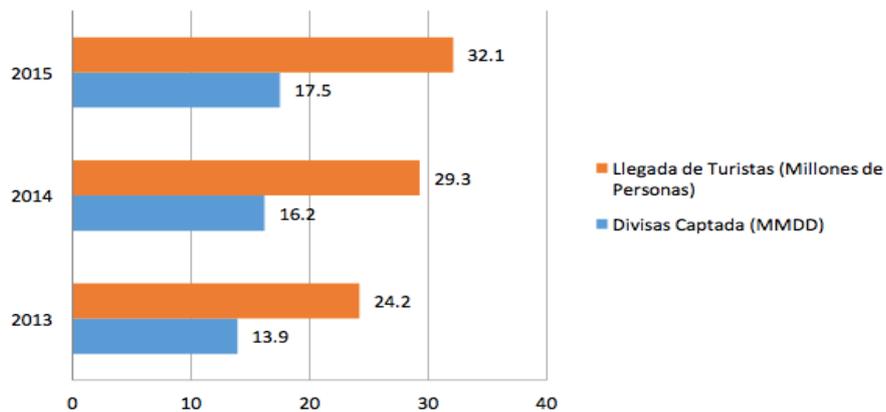


Fuente: (SECTUR MX)

Demanda turística de Cancún

Hasta el año 2015 Cancún tuvo la llegada de 32 mil millones de visitantes, captando un total de divisas de 17 mil millones de divisas.

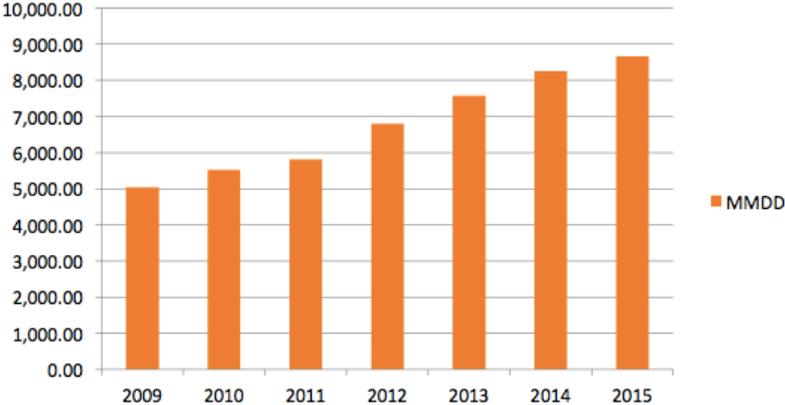
Figura 1.10 Comportamiento turístico



Fuente: (Quintana Roo Gobierno del Estado, MX)

Derrama económica o ingreso de dinero al destino, generando aproximadamente 9 mil millones de dólares.

Figura 1.11 Derrama económica del turismo Cancún

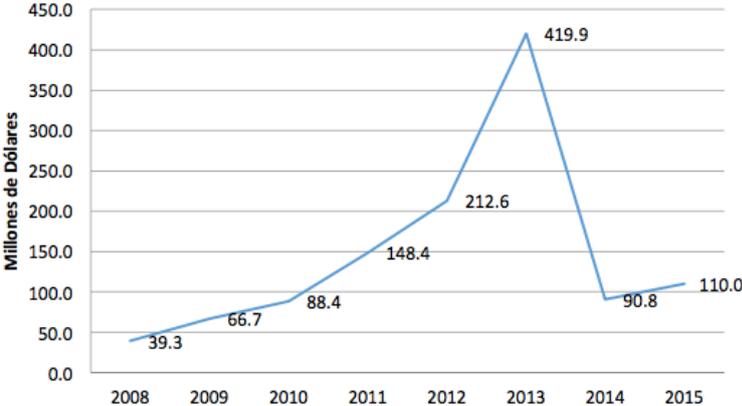


Fuente: (Quintana Roo Gobierno del Estado, MX, 2015)

Inversión turística en Cancún

Al cierre del 2015 la Secretaria de Economía ubicó a Quintana Roo como la segunda entidad que recibió mayor inversión en el sector turístico, con más de 110 millones de dólares.

Figura 1.12 Inversión turística



Fuente: (Quintana Roo Gobierno del Estado, MX, 2015)

El modelo de Cancún a pesar de tener solo 50 años de desarrollo turístico ha generado un gran impacto a nivel mundial ya que ha sabido manejar la sustentabilidad del destino, así como la generación de inversión que es uno de los puntos más importantes del destino, dicha inversión se logra en base al funcionamiento exitoso que tuvo Cancún durante los años, al brindar la confianza de poder consolidar a Cancún como uno de los destinos top a nivel mundial.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

La Investigación Científica surge de la necesidad del hombre de dar solución a los problemas más acuciantes de la vida cotidiana, de conocer la naturaleza que lo rodea y transformarla en función de satisfacer sus intereses y necesidades. El carácter de la investigación científica es creativo e innovador aplicando lo último del conocimiento científico. (Cortés & Iglesias, 2004)

Según (Malhotra) “La Investigación de Mercados es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso, sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing”. (2008)

2.1 Enfoque de la investigación.

Método analítico, es uno de los primordiales en usarse ya que, aquí se verá como resultado si las propuestas vigentes han sido eficientes y ver reflejado el impacto social que provoca que tendrá el proyecto. (Universidad de Costa Rica, 2017)

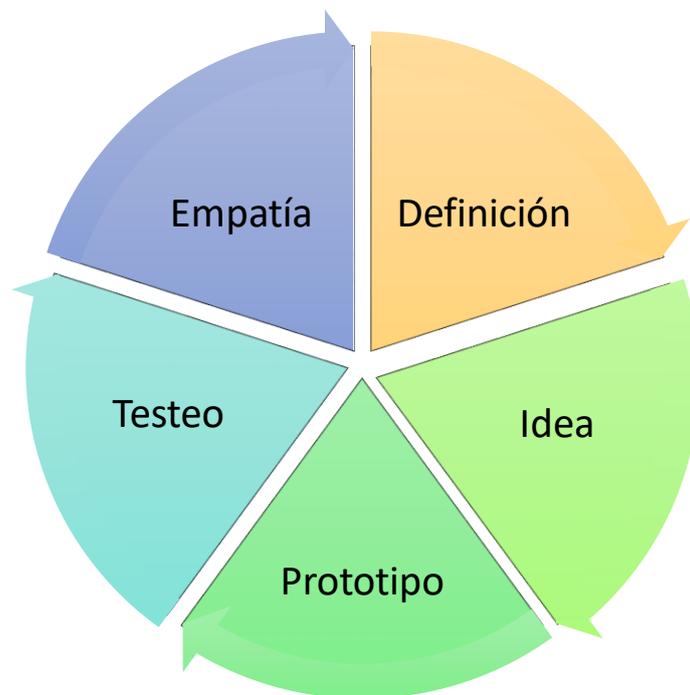
Metodología exploratoria, nos permitirá saber el contexto del problema a tratar, teniendo una mejor perspectiva del direccionamiento del proyecto, focalizando áreas y recursos del sector. teniendo en cuenta que se realizar encuestas, observación del entorno y uso de fichas de operación.

Investigación descriptiva, nos ayudará a plantear si la correcta ejecución de la ordenanza tendrá efectos significativos para el sector turístico del cantón Salinas. Tomando como principal fuente la vigente ordenanza de turismo del cantón Salinas y no descartando la información secundaria en papers, normativas y páginas webs.

2.2 Desing thinking.

Herramienta enfocada a fomentar la innovación de una forma eficaz y exitosa. Esto se debe a que, gracias a su aplicación, se generan importantes beneficios en el diseño de soluciones. (innovation factory institute, 2013)

Gráfico 2.1 Pasos design thinking



Fuente: Design Thinking

Elaboración propia.

- Adquirir conocimientos básicos (comprender al usuario).
- Desarrollar empatía con los usuarios, (metodología basada en observar al usuario).
- Generar ideas.
- Construir prototipos de las ideas más prometedoras.

2.3 Investigación de mercado.

(Malhotra) menciona en su libro la definición que brinda American Marketing Association propone lo siguiente:” La investigación de mercados es la función que conecta al consumidor, al cliente y al público con el vendedor mediante la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas del marketing; para generar, perfeccionar y evaluar las acciones de marketing; para monitorear el desempeño del marketing y mejorar su comprensión como un proceso”. (p. 7)

A continuación, se presenta un estudio de mercado que tiene como finalidad identificar al segmento de mercado, sus principales motivaciones y su satisfacción durante la visita realizada al cantón Salinas.

2.3.1 Objetivo general

Identificar la demanda turística actual que tiene el cantón Salinas a través de un estudio de mercado, generando datos relevantes para la toma de decisiones influyendo positivamente en la satisfacción del visitante.

2.3.2 Objetivos específicos

1. Distinguir las técnicas de investigación relevantes para el curso de la investigación.
2. Analizar la información recolectada una vez aplicadas las técnicas de investigación.
3. Evaluar decisiones que generarán un impacto sobre la demanda y el mercado potencial del cantón Salinas.

2.4 Técnicas de investigación.

Entre todas las técnicas de investigación existentes, se detallan las técnicas que ayudarán a la viabilidad del estudio al ofrecernos la recolección de información idónea.

Las técnicas de investigación aplicadas son:

- Observación directa
- Encuestas
- Entrevista

2.5 Método cualitativo.

2.5.1 Observación de campo

Esta técnica nos permite realizar la recolección de datos sin interferir en el campo de forma directa, lo cual permite obtener puntos de vista que resultan útiles para el análisis de la información sobre la oferta de servicios a los visitantes del cantón.

2.5.2 Análisis de la observación de campo

La observación de campo se realizó durante los fines de semana del 25, 26 y 27 de octubre y el fin de semana de días festivos el 1, 2, 3 y 4 de noviembre, las anotaciones son en base a la percepción de las variables que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 2.1 Variables de observación de campo

VARIABLES / FECHAS	Fin de semana (25, 26 y 27 de oct)	Feriado del (1, 2, 3 y 4 de nov)
Aseo	Contenedores de basura a medio llenar, botellas de vidrio y plástico en la acera del malecón.	Contenedores de basura llenos, bolsas de basura alrededor, botellas de vidrio a lo largo de la acera del malecón. resto de comida en la zona de playa.
Actividades de Playa	Dos puntos de salida de cada actividad que se ofrece en la playa.	Hasta 4 puntos de salida de cada actividad ofrecida en la playa.

Variables / Fechas	Fin de semana (25, 26 y 27 de oct)	Feriado del (1, 2, 3 y 4 de nov)
Contaminación visual	Publicidad colocada en 2 o 3 boyas de la zona de bañistas.	Publicidad en boyas ubicada en la zona de bañistas, vendedores con camisetas de las principales bebidas alcohólicas que se ofrecen en el país.
Contaminación auditiva	Establecimientos como tiendas, bares colocaban parlantes ubicados fuera de su local con alto volumen	Vehículos que circulaban con parlantes en la cajuela, restaurantes, tiendas, bares, colocaban parlantes fuera de su local.
Asociados e informales	Aproximadamente se acercan a los asociados cada 10 minutos	Aproximadamente se acercan a visitantes 26 vendedores (10 minutos)
Zonificación de playa	Las actividades de playa trabajaban en las zonas con más visitantes, se desplazan dependiendo la zona con más gente. los vehículos con motor o sin motor circulaban por la zona de bañistas.	Las actividades de playa están en zona de bañistas, los que alquilan carpas no permitían a los visitantes colocar sus carpas, no se respetaba la ubicación de la zona para practicar deportes, los vehículos con motor y sin motor circulaban con mayor libertad en la zona de bañistas.
Seguridad	Existieron reporte de problemas entre informales y visitantes o vendedores asociados	Reportes de robo por parte de vendedores, altercados entre asociados e informales, problemas entre visitantes en estado de ebriedad.
Visitantes	Serranía ecuatoriana	Costa ecuatoriana
Policías, Vigilantes, Policías metropolitanos	Poca presencia de uniformados, caminan en grupos, marino encargado del muelle no hace respetar las prohibiciones existentes	Existe sobornos por las zonas de parqueo, no se hace respetar la ley de tránsito, policías permiten el consumo de bebidas alcohólicas en vía pública

Elaborado: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

2.5.3 Entrevistas

La entrevista nos permite un contacto más profundo con los actores involucrados en la oferta de servicios del cantón, de los cuales obtendremos un listado de problemas que afectan al servicio que se brinda en el destino.

2.5.4 Lista de actores involucrados.

Tabla 2.2 Actores involucrados.

Susana Sotomayor (concejala del cantón Salinas)
Oto Laman (jefe de turismo)
Diego Garzón (Capitanía de Puerto)
John Alejandro (comisaria)
Clara Panchana (Depto. De ambiente)
Juan Carlos Yagual (depto. Justicia y vigilancia)
Luis Montenegro (Bares y discotecas)
Asociaciones involucradas.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aso. Cevicherías. 2. Aso. Progreso. 3. Aso. Playa Marisol 4. Aso. Salinas internacional. 5. Aso. Hotelera.
Operadores y guías
Restaurants (Rabotti)

Elaborado: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

Tabla 2.3 Análisis a entrevista actores involucrados.

Fecha/ Hora	Actores	Problema	Sugerencias
24/10/19 Hora 9:00 am	Susana Sotomayor (concejala del cantón Salinas)	<ul style="list-style-type: none"> ● No existe entidad regladora. ● Contaminación de playas. ● Desacuerdo dentro del municipio. ● Trabajadores ambulantes no asociados. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Reducir la capacidad de empleados, ubicados dentro de la playa. ● Aumentar personal (policía municipal)

Fecha/ Hora	Actores	Problema	Sugerencias
24/10/19 Hora 11:00 am	Oto Laman (jefe de turismo)	<ul style="list-style-type: none"> • Carece de planificación turística. • Desacuerdo con la autoridad competente a la Capitanía de puerto. • Desconociendo del nivel de competencia de los entes reguladores. 	<ul style="list-style-type: none"> • Zonificación de playa. (capacidad de carga de vendedores asociados.
02/11/19 Hora 8:00 am	Diego Garzón (Capitanía de Puerto)	<ul style="list-style-type: none"> • No es competencia de la capitanía, encargarse del mantenimiento y regulación del muelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • El muelle debe estar en manos del municipio. • Reubicar boletería. • Salvavidas
ç24/10/19 Hora 14:00 pm	John Alejandro (comisaria)	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiente personal policía municipal. • Personal de campo no capacitado, para la ejecución de sus actividades. • Problemas de recibir coimas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir personal capacitado. • Preparación en defensa personal. • Cambiar la entidad que autoriza las sanciones.
24/10/19 Hora 14:00 pm	Clara Panchana (Depto. De ambiente)	<ul style="list-style-type: none"> • Arrojo de desechos sólidos y orgánicos en la playa. • No se exige a los hoteles la clasificación de los desechos. • Desconocimiento cantidad de guardaparques en áreas protegidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Minga intermediar. • Acuerdos con asociados para recolección de basura.
01/11/19 Hora 16:00 pm	Juan Carlos Yagual (depto. Justicia y vigilancia)	<ul style="list-style-type: none"> • Señalética dentro y fuera de los prestadores de servicio. • Falta de plan de contingencia. • Capacitación de personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Señalética dentro de los establecimientos de servicio. • Plan de contingencia en entidades turísticas. • Zona emergente. • Mapas de inundaciones.
02/11/19 Hora 21:00 pm	Luis Montenegro (Bares y discotecas)	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas ambulantes que perjudican al sector de diversión nocturna. 	

Fecha/ Hora	Actores	Problema	Sugerencias
25/10/19 Hora 14:00 pm	Operadores y guías	<ul style="list-style-type: none"> ● Registros de zarpé. ● Registro ficticio de tripulantes. ● Cobro exagerado por pax. <ul style="list-style-type: none"> ● Ingreso de bebidas alcohólicas a la embarcación. ● Guías no capacitados. ● Remuneración de guías es mediocre. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Facturar. ● Crear boletería con tickets electrónicos. ● Regular zona de embarque.
04/11/19 Hora 18:00 pm	Restaurants (Rabotti)	<ul style="list-style-type: none"> ● Cultura de servicio de los residentes. ● Evitan pagar categorización de sus establecimientos. ● Incumplimiento de requisitos para las estructuras prestadoras de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Implementar planificación. ● Estandarizar precios de acuerdo con su nivel de establecimiento
04/11/19 Hora 10:00 am	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aso. Cevicherías. 2. Aso. Progreso. 3. Aso. Playa Marisol 4. Aso. Salinas internacional. 5. Aso. Hotelera. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vendedores ambulantes. ● Retribución de nombres de locales. <ul style="list-style-type: none"> ● Precios exagerados. ● Petición de un porcentaje por parte del trabajo de los vendedores ambulantes. ● Contaminación cruzada de alimentos. ● Desacuerdo entre asociados. <ul style="list-style-type: none"> ● Competencia desleal. ● Actividades realizadas en la playa no reguladas. ● Incumplimiento del uso de uniforme. ● Regular el preparar comida rápida en la playa. ● Lo vendedores ambulantes no respetan sector privado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Sancionar de primera a: <ol style="list-style-type: none"> 1. Competencia desleal. 2. Servidores que prestan sus servicios a enganchadores. 3. Asociaciones que no cumplan con sus normativas. 4. Multa a los establecimientos que no registran su infraestructura como es debido. ● Regular el servicio de alimentación. ● Agregar actividades que no están especificadas en la playa. ● Retirar material de trabajo de los informales. ● Emitir norma donde se regule la cantidad de empleados dentro de la playa.

Elaborado: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

Método cuantitativo

2.5.5 Encuestas

Esta técnica de recolección de datos nos permite tener un contacto directo con los visitantes del cantón por medio de un cuestionario previamente establecido. Con la finalidad de obtener información relevante para la credibilidad del estudio de mercados a continuación se ha realizado una fórmula que nos permite conocer la cantidad de unidades de estudio que deben ser encuestadas.

Nuestra población se ha basado en la cantidad de visitas que se ha generado en Salinas en el año 2019, información que nos brinda la página de “turismo en cifras”.

Nuestra población es de 289.230 (Geovit, 2019). Por lo tanto, se aplica la siguiente fórmula.

N= número de encuestas

P= probabilidad a favor

Q= margen de error

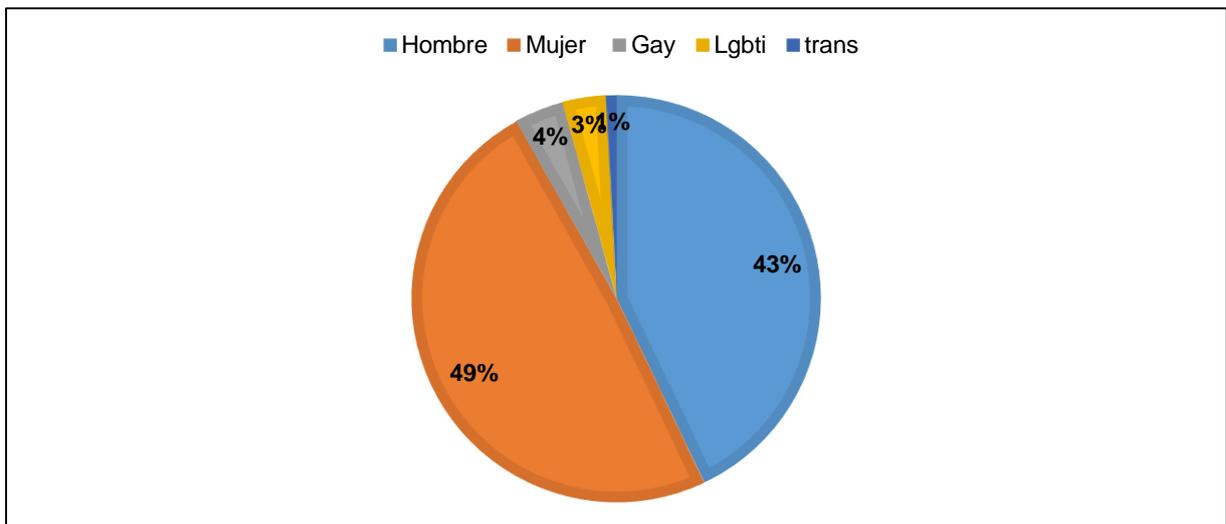
Z= nivel de confianza

E= error de muestra

Encuestas por realizar: 384.16 encuestas.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Datos sociodemográficos



Del 100 % de la población encuestada, el 43 % es hombre y el 49% son mujeres, también encontramos un pequeño porcentaje 4% y 3% siendo Igbti y trans.

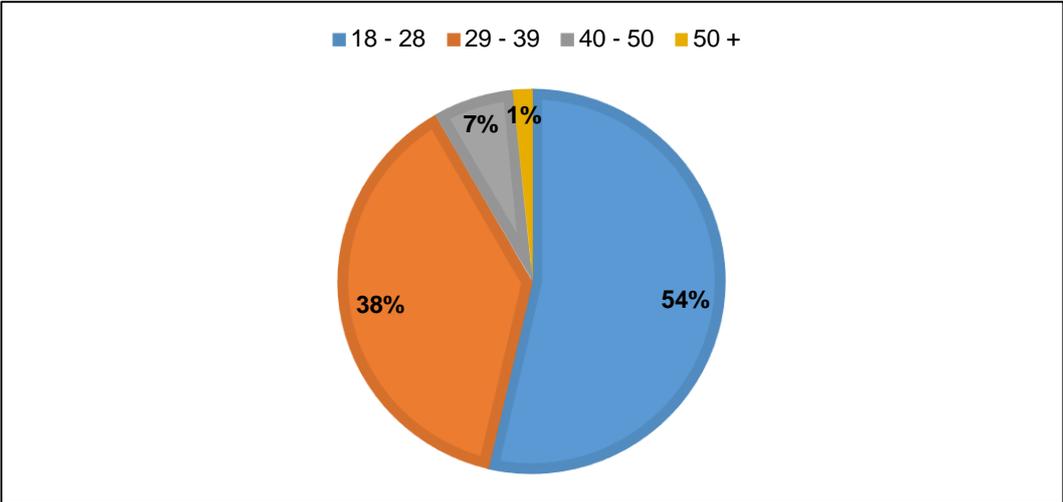


Gráfico 2.3 Edad

Las personas que visitan el cantón Salinas están entre los 18 y 29 años siendo esto el 54%, una población juvenil. El 38% está entre los 29 y 39 años y solo el 7% está entre los 40 y 50 años.

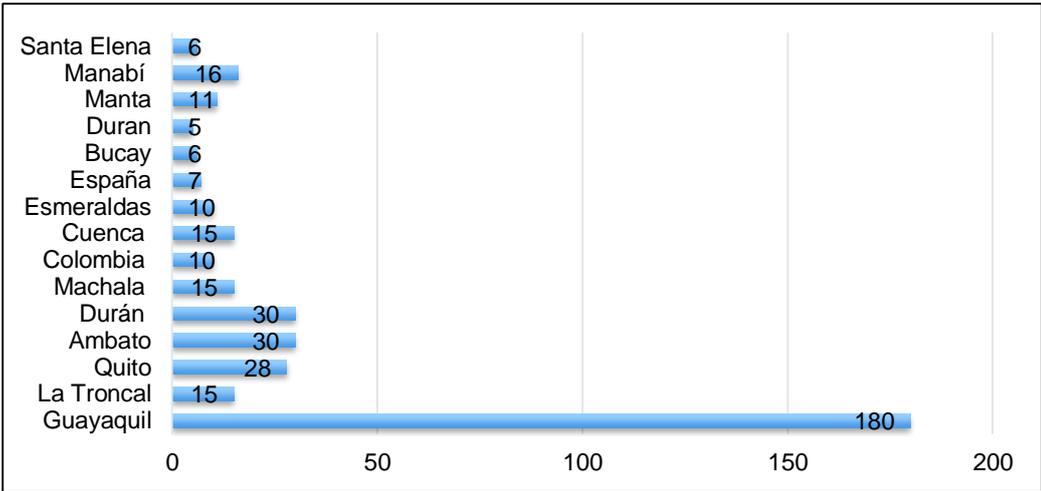


Gráfico 2.4 Lugar de procedencia.

El 47 % de turistas que tienen el cantón Salinas, proviene de la ciudad de guayaquil, el 10 % viene de quito y duran solo 7 %, solo un dos por ciento de turistas es extranjero.

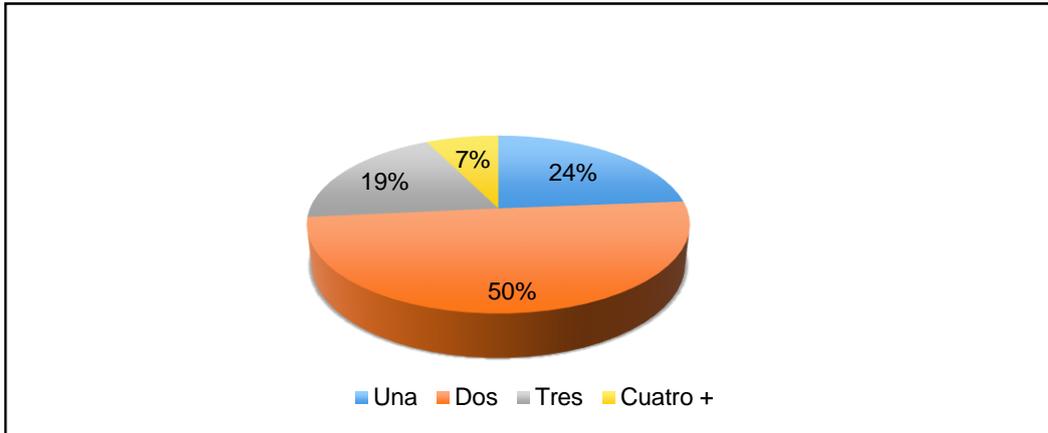


Gráfico 2.5 Visitas a Salinas

El 50% de la población estudiada ha visitado 2 veces Salinas, el 24 % ha visitado 1 sola vez Salinas en este año y el 19 y 7 % han visitado entre 3 y 4 veces el cantón.

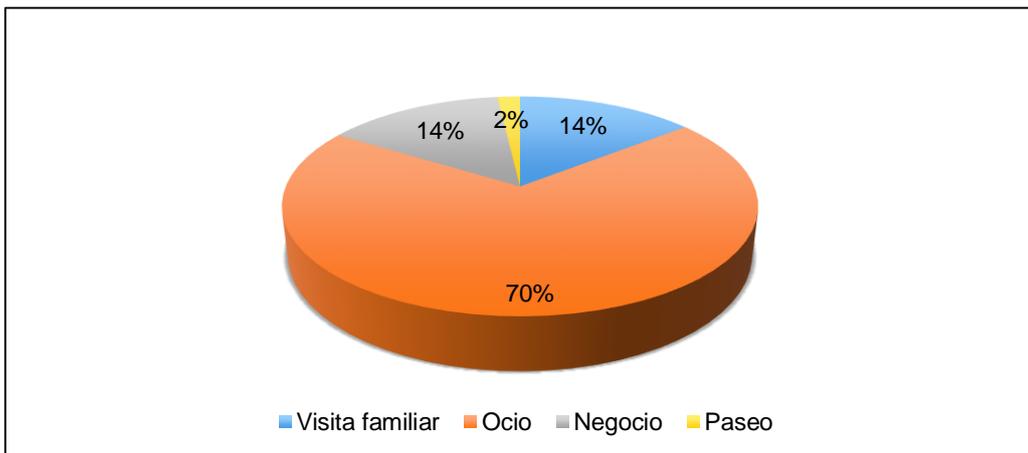


Gráfico 2.6 Motivo de Visitas.

Teniendo como respuesta que el 70 % de la población estudiada visita por ocio y diversión, un 2 % paseo y un 14 % en visita familiares y negocios.

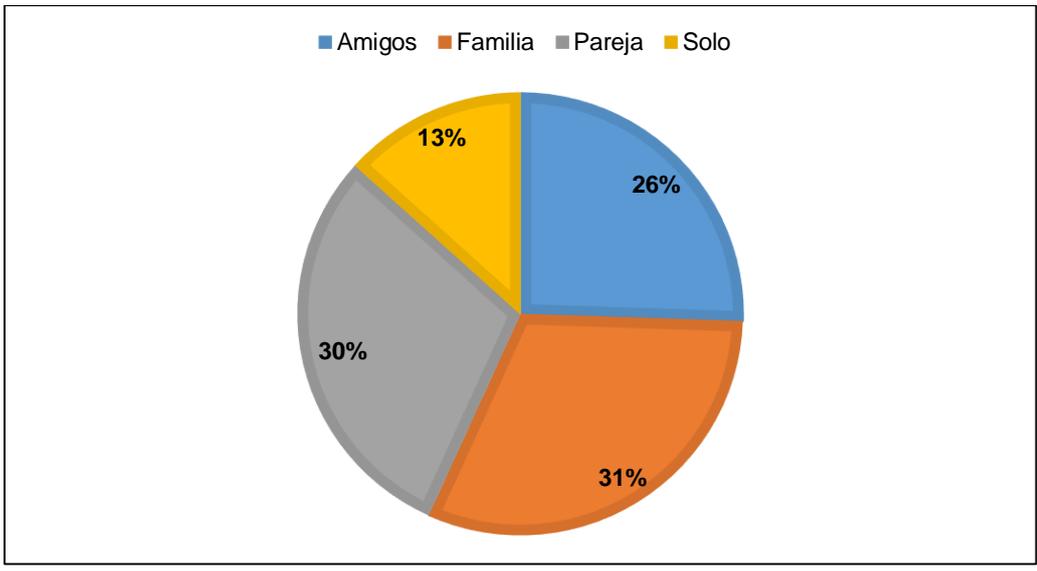


Gráfico 2.7 Visitas Salinas acompañado.

Un 31 % del turista promedio visita Salinas en compañía de familiares, un 30 % llega a Salinas con sus parejas una pequeña parte visita el cantón solos.

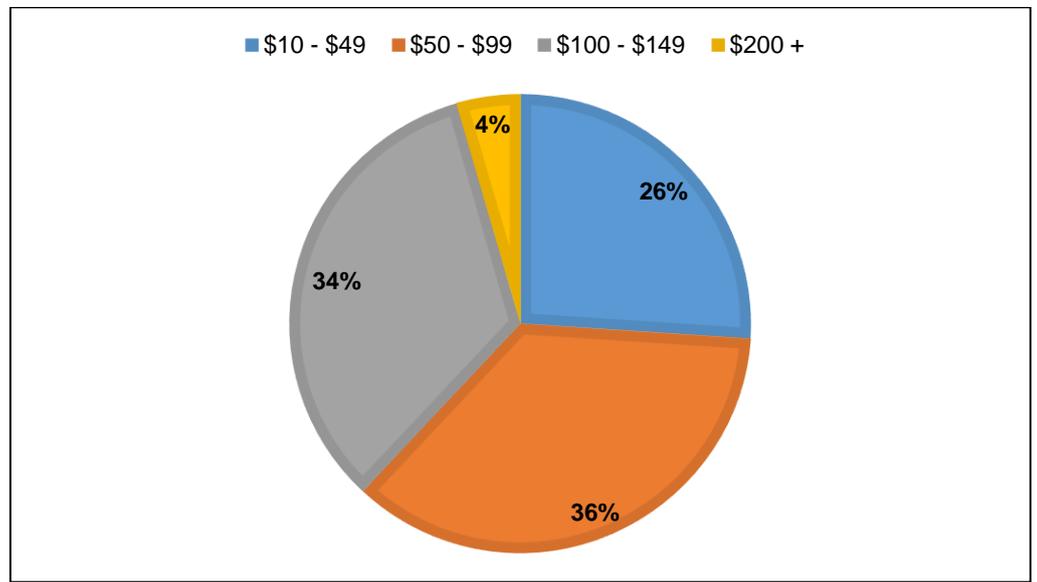


Gráfico 2.8 Gastos Promedios.

El promedio de gastos que tiene un turista en Salinas es de 50 a 99 dólares, mostrando que este gasto lo tienen un 36 % de la población un 34 % gasta entre 100 a 149 dólares y un 26% gasta entre 10 y 49 dólares en su estadía en Salinas.

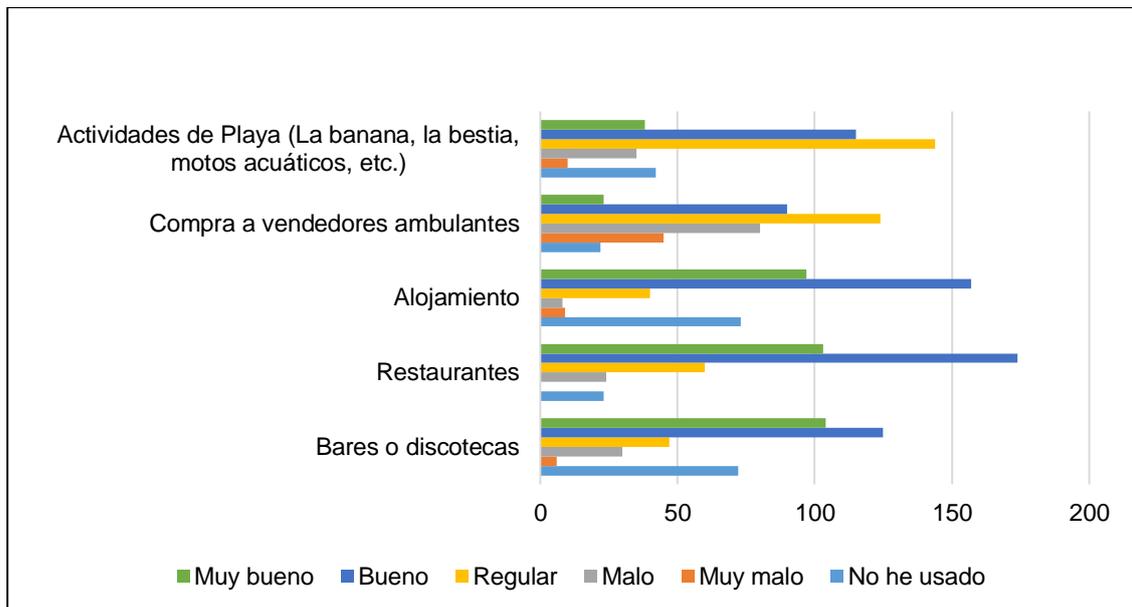


Gráfico 2.9 Servicios usados en Salinas.

Servicios que presta el cantón Salinas en la playa como lo son la banana, la bestia, etc., obtenemos que es un servicio que tiene falencias y fue calificado como un servicio regular. Los vendedores ambulantes son considerados como un servicio regular, llevando de la mano como un mal servicio, los servicios de alojamiento, restaurantes y discotecas destacan siendo clasificados como buenos.

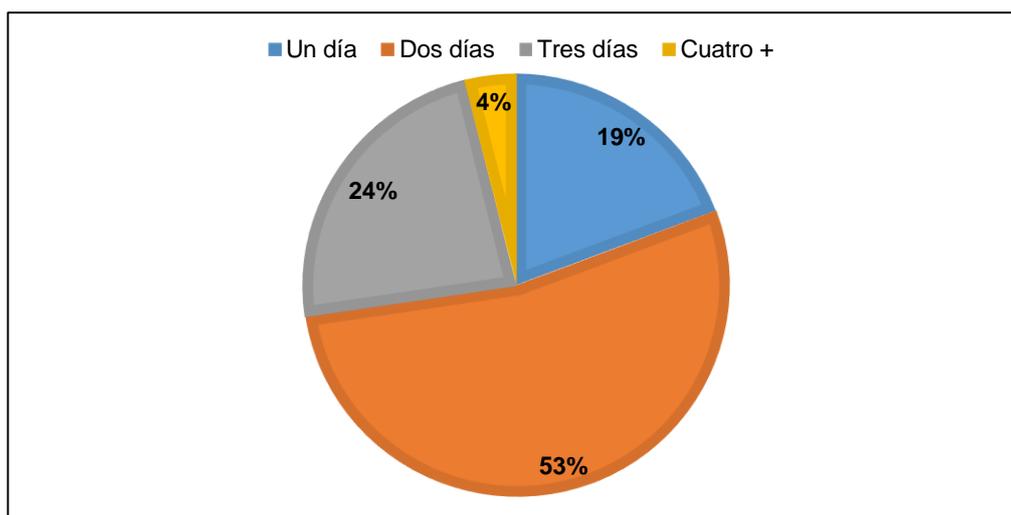


Gráfico 2.10 Tiempo de estadía.

El 53% de los visitantes encuestados permanece en Salinas un promedio de 2 días, el 24% permanece 3 días y el 19% por ciento 1 día, estimando que el tiempo promedio de visita es una noche.

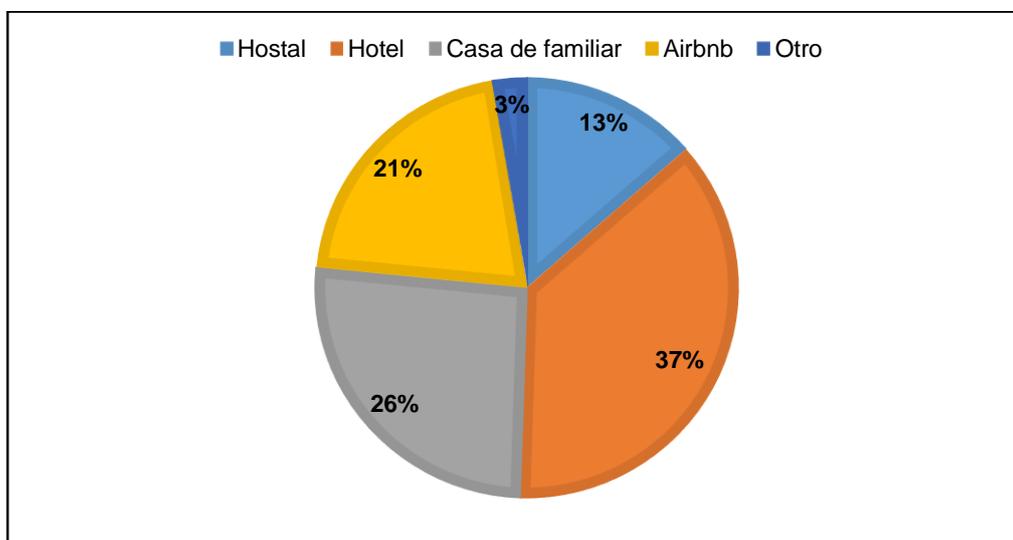


Gráfico 2.11 Preferencia de estadía.

La planta hotelera es ocupada por un 37 % de la población encuestada, el 26 % reside en casa de familiares y el 21 % usa plataformas o app de estadía económica.

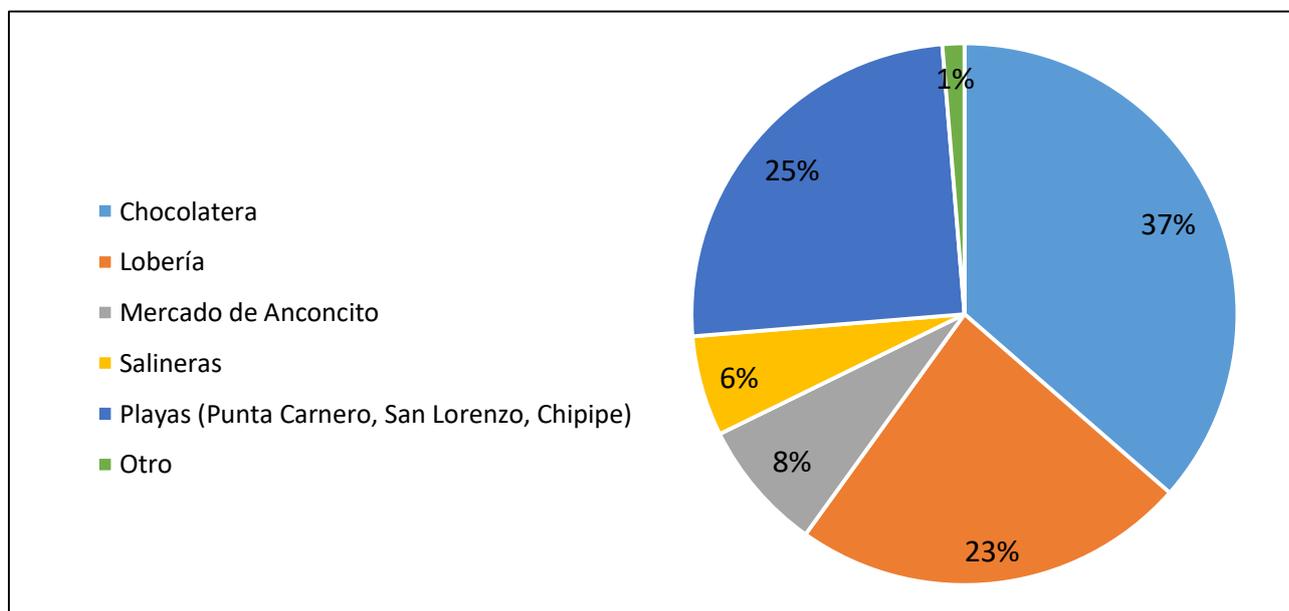


Gráfico 2.12 Atractivos turísticos.

Entre los lugares más frecuentados en el cantón Salinas, tenemos la chocolatera con mayor número de visita y va de la mano con la lobería, siguiendo con un 25% las playas San Lorenzo, Punta Carnero, Chipipe, el mercado de Anconcito es poco visitado solo un 8% menciona conocer este lugar.

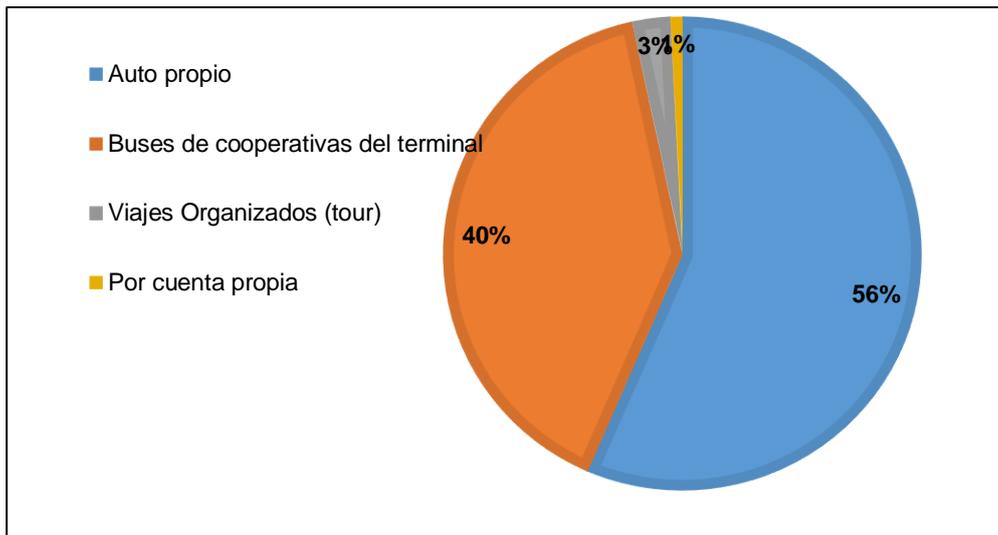


Gráfico 2.13 Movilización usada para llegar a Salinas.

El 56% de los encuestados llegan a salina en vehículo propio, el 40% usa transporte público para poder movilizarse y llegar a su destino.

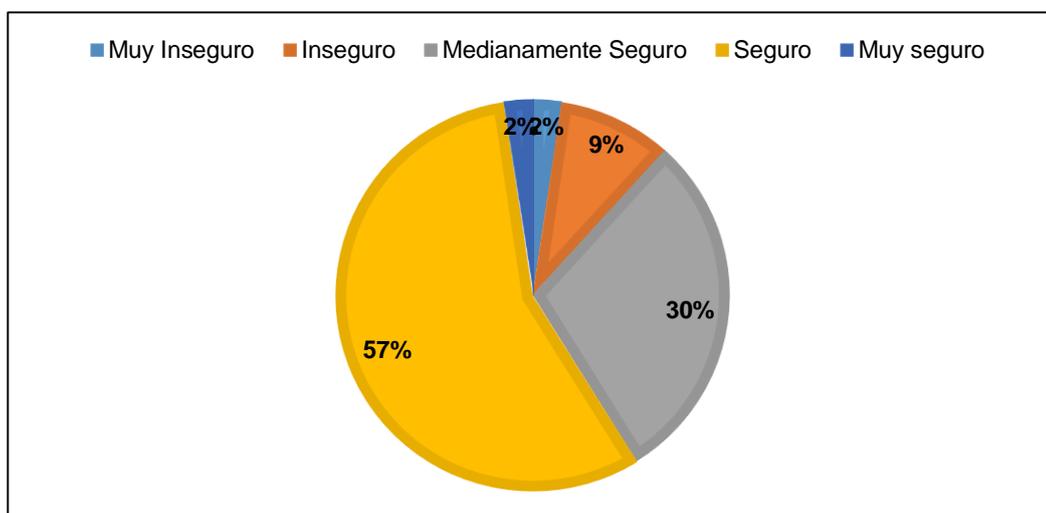


Gráfico 2.14 Seguridad.

El turista considera que Salinas es un lugar seguro para poder pasar un momento de ocio, negocio o en familia, un 57% menciona que Salinas es seguro y un 9% menciona que es inseguro y q no existe control policial.

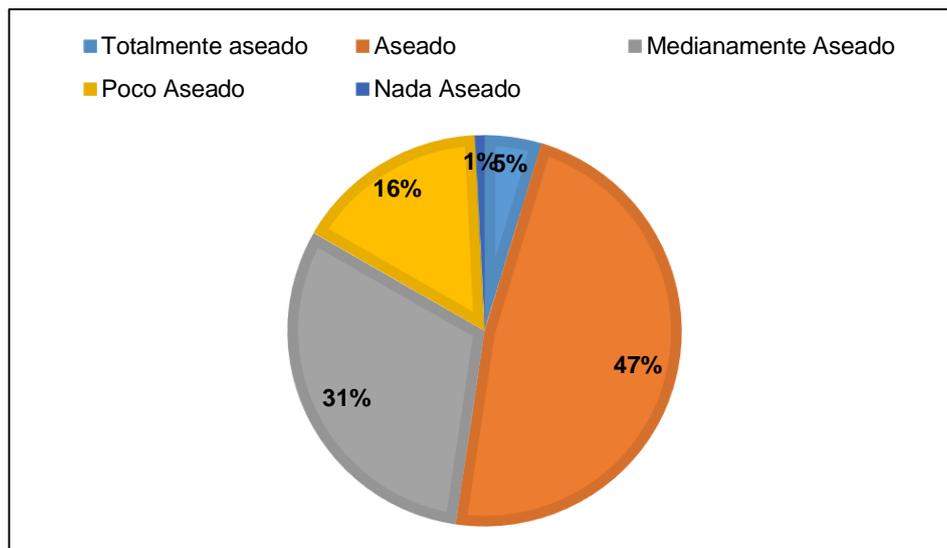


Gráfico 2.15 Cuidado del ambiente.

Salinas es considerado un destino aseado, es decir mantienen sus desechos en contenedores. Preservando el medio.

2.6 Recomendaciones de la investigación de mercado.

1. Socializar los temas de interés a las personas que se encuentran vinculadas directamente con la industria del turismo.
2. Definir competencias de los actores involucrados en la industria del turismo.
3. Implementar programas que reduzcan el nivel de percepción de insegura en el destino.
4. Brindar capacitaciones que incrementen el nivel del servicio en el turismo.

2.7 Conclusiones de la investigación de mercado.

1. No existe socialización de nuevos proyectos o planes con los actores involucrados en la industria turística.
2. No determinan el espacio geográfico sobre el cuál puede tener competencia una o más empresas públicas
3. Los prestadores de servicio no cuentan con un programa de capacitación sobre atención al cliente, que permitan actualizar el conocimiento.

CAPÍTULO 3

3. Resultados y análisis

3.1 Tendencias de consumo.

Las tendencias de consumo se encuentran basadas en el aumento del porcentaje de visitas a un destino, así como el comportamiento del consumidor hacia el destino.

Tabla 3.1 Matriz tendencias de consumo Salinas.

Variables	Descripción	Oferta de Salinas	Nicho
Turismo de Sol y Playa	Temporada alta	Diciembre – Mayo	Periodo de vacaciones de la costa
	Temporada baja	Mayo - noviembre	Periodo de Vacaciones de la Sierra
	Feriados y eventos	Feriados Nacionales	Personas que buscan el destino por su cercanía y por lo que ofrecen en estos días.
Actividades y deportes	Kayak	Si se realiza	Los deportes y actividades antes mencionadas son los que se encuentran actualmente patentes en el cantón Salinas, a partir de la investigación de mercado realizada los visitantes tiene gran afinidad con esta oferta en el destino.
	Kite surfing	Si se realiza	
	Moto acuática	Si se realiza	
	Surf	Si se realiza	
	Embarcación a pedal	Si se realiza	
	La banana, la bestia, bollas	Si se realiza	
	Tenis, fútbol de playa.	Si se realiza	
Paddle board	No realiza		
Gastronomía	Mariscos	Si se oferta	En la actualidad, la gastronomía de Salinas se encuentra en múltiples inconvenientes, desde personas intoxicadas por la comida, hasta restaurantes en mal estado (esto es causado por la mala manipulación de los alimentos, actividad realizada informalmente por extranjeros.)

Variables	Descripción	Oferta de Salinas	Nicho
Puerto pesquero	Obtener mariscos frescos	Anconcito	El puerto de Anconcito es conocido a nivel internacional por exportar marisco y por turistas que ya lo han visitado para obtener mariscos recién salidos del mar. A su vez, en este mercado se oferta comida, siendo los mariscos su fuerte, este punto es poco conocido y se dificulta la llegada por lo escasos de señalética
Avistamiento de ballenas	Temporada de avistamiento de ballenas de agosto a octubre	Se oferta en la playa de San Lorenzo	Oferta por temporadas
Embarcaciones	Embarcaciones de entre 12 a 22 personas.	Se ofertan avistamiento de ballenas y recorridos por la bahía.	Recorrido por la bahía. Recorrido para avistamiento de ballenas.
Avistamiento de Aves	Actividad que se puede realizar en las piscinas de Ecu sal.	No se realiza con frecuencia	Lo realizan los especialistas en avistamiento de aves y se han informado por colegas.
Seguridad	Señalética en áreas protegidas y en los edificios	Cuenta con señalética en malas condiciones. En los edificios no existe la señalización de seguridad	No se ha brindado el mantenimiento necesario a la señalética de las áreas protegidas del cantón. Según el comisario, Actualmente se está socializando la implementación de señalización de seguridad en los edificios del cantón.

Fuente: Francisco Palomeque & Freddy Peñaherrera.

3.2 Caracterización del lugar

El cantón Salinas cuenta con la siguiente jerarquización.

3.2.1 Nivel de gobernanza

La Municipalidad del cantón Salinas se conforma de la siguiente manera:

- Alcalde
 - ✓ Daniel Oswaldo Cisneros Soria
- Vice – alcalde
 - ✓ Muñoz Clemente Guido José
- Concejales
 - ✓ Soriano Soriano Eusebio Valentín
 - ✓ García Viteri Ronny Antonio
 - ✓ Córdova Barrezueta Juana María Jackeline
 - ✓ Sotomayor Baquerizo Susana Lilian
 - ✓ Piguave Panchana Edison Ernesto
 - ✓ Saavedra González Rosa Matilde
- Comisiones
 - ✓ Comisión de mesas, excusas y calificaciones
 - ✓ Comisión de planificación y presupuesto
 - ✓ Comisión de igualdad y género
 - ✓ Comisión municipal de legislación y políticas institucionales
 - ✓ Comisión municipal de servicio y control financiero
 - ✓ Comisión municipal de servicios públicos
 - ✓ Comisión municipal de catastro, avalúos y predios urbanos
 - ✓ Comisión municipal de mantenimiento y control
 - ✓ Comisión municipal de desarrollo social
 - ✓ Comisión municipal de tránsito
 - ✓ Comisión municipal de turismo, medio ambiente y gestión de riesgo
 - ✓ Comisión municipal de gestión de parroquia

A su vez, durante las entrevistas realizadas encontramos que hay entes privados que se encuentran vinculados directamente a la industria turística, mencionados a continuación:

- Cámara de turismo de la Provincia de Santa Elena
- Cámara de turismo del cantón Salinas
- Asociación de hoteleros del cantón Salinas
- Asociación de vendedores de playa del cantón Salinas.
- Asociación de restaurantes.

La finalidad de estas asociaciones privadas es fortalecer la industria turística a través de decisiones tomando en cuenta las necesidades y problemas de actualidad turística del cantón Salinas.

3.2.2 Nivel de Alojamiento

A continuación, se presenta la oferta hotelera en Salinas la cual cuenta con un servicio de alojamiento variado, así como servicios de hospedaje que no se encuentran registrados en el MINTUR.

Actividad: Alojamiento

Clase: Hotelero

- Hoteles
 - ✓ 5 estrellas
 - ✓ 4 estrellas
 - ✓ 3 estrellas
- Hoteles residencia
- Hoteles Apartamentos
- Hostales
- Hosterías
- Pensiones

A su vez tenemos otra clase la cual se encuentra registrada como Extra hotelero o no hotelero

- Apartamentos turísticos
- Segundas residencias
- Airbnb

Segunda residencia o turismo residencial: (OMT Organización Mundial del Turismo, 1997) reconoce el alojamiento colectivo, así como el alojamiento privado, en el 2008, este tipo de alojamiento lo reconoce “bajo una base no comercial, es decir no ligada al mercado”. Por lo tanto, las personas que poseen departamentos en Salinas no realizan el gasto de alojamiento, lo cual sería una fuga de dinero para este sector de la industria. Airbnb: esta es una plataforma que le permite a las personas que cuentan con una casa, departamento o que tienen una habitación de más, generar ingresos al alquilarlo a los visitantes de un destino. Los precios de esta plataforma van acorde al mercado o muchas

veces por debajo, lo que genera así mismo una pérdida de dinero para el sector de alojamiento de la industria turística.

A continuación, se presenta una comparación entre la oferta de un hotel de Salinas y un departamento ofertado en Airbnb en el feriado nacional de Carnaval (24 y 25 de febrero) Hotel Blue bay en Salinas.

Figura 3.1 Presentación Ofertas online.

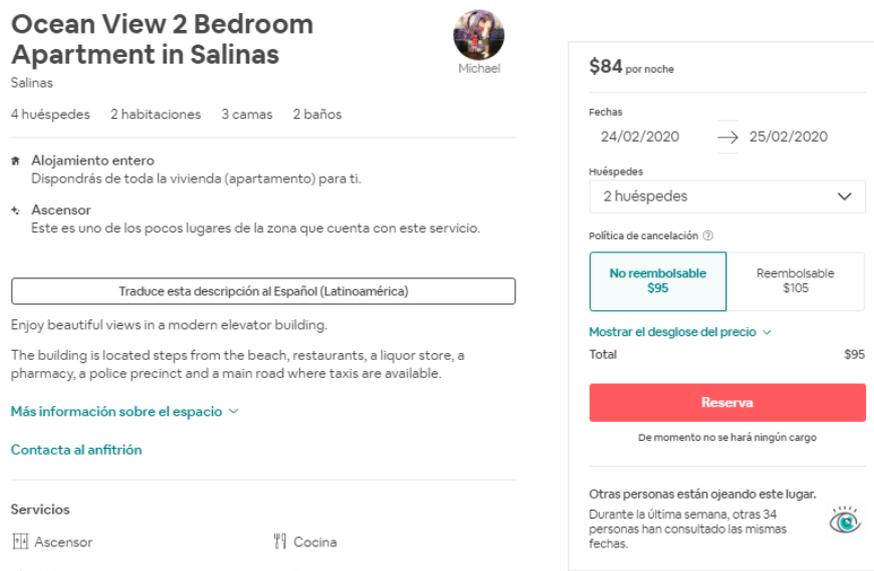
Fecha de entrada		Fecha de salida		Huéspedes		Modificar búsqueda	
lun, 24 feb 2020		mar, 25 feb 2020		2 adultos			
A partir de las 14:00		Estancia de 1 noche					

Tipo de alojamiento	Capacidad	Precio de hoy	Tus opciones	Cantidad	
Habitación Doble Estándar 1 cama doble y 1 sofá cama 16 m ² Aire acondicionado Baño privado TV de pantalla plana WiFi gratis Artículos de aseo gratis Aseo Sofá Bañera o ducha Toallas Nevera Canales por cable Armario Los precios son por habitación Incluido: Desayuno		US\$250 + US\$58 de impuestos y cargos	Desayuno incluido (Bueno) Cancelación GRATIS antes de las 23:59 del 22 de febrero de 2020	0	Reservaré <ul style="list-style-type: none"> Solo tardarás 2 minutos Confirmación inmediata ¡Sin cargos de gestión ni por pagar con tarjeta de crédito!
		US\$300 + US\$69,60 de impuestos y cargos	Desayuno incluido (Bueno) Cancelación GRATIS antes de las 23:59 del 22 de febrero de 2020	0	

Fuente: (Booking, 2019)

Podemos apreciar los servicios, como piscina, aire acondicionado, baño privado en la habitación, servicios de tv, tanto para habitaciones dobles y cuádruples se mantiene el precio de \$180.

Figura 3.2 Plataforma Airbnb



Fuente: (Airbnb, 2019)

En la imagen podemos apreciar la oferta de un anfitrión de Airbnb, el cual ofrece un apartamento para 2 o 4 personas, ofrece servicios como estacionamiento, cocina, ascensor, wifi. Por \$95.

3.2.3 Nivel de Transportación

El terminal terrestre se encuentra ubicado en Santa Elena, para llegar al cantón de Salinas se necesita distintos buses. El cantón Salinas cuenta con varias empresas de transporte que brindan el servicio de movilidad interna y externa.

Figura 3.3 Transportes - movilidad externa e interna

Transportes	Tipo
CLP	Interprovincial
CICA	Interprovincial
LIBERPESA	Interprovincial
Transportes Manglaralto	Interprovincial
Transportes Baños	Interprovincial
Transportes Esmeraldas	Interprovincial
Coop. 2 de Noviembre	Intercantonal Interna
Coop. Santa Rita	Intercantonal Interna
Coop. Trancisa	Intercantonal Interna
Coop. Trunsa	Intercantonal Interna

Fuente: Quiñonez Danilo

Las líneas de transporte inter-cantoniales brindan el servicio de movilidad haciendo conexiones con las diferentes parroquias del cantón, las líneas pueden ser tomadas en la parada del terminal terrestre o en las paradas informales de las rutas que estas realizan.

Las líneas interprovinciales pueden ser tomadas directamente en el terminal o en las paradas que realizan en las comunas a lo largo de la costa ecuatoriana.

3.2.3.1 Transportes turísticos.

Transporte marítimo.

Un paseo por la bahía de Salinas, que dura una hora, dependiendo de la embarcación, cuesta entre \$ 100 y \$ 160. Cada embarcación tiene capacidad para 20 personas, también existe otra opción la que es realizar la actividad en lancha, esta tiene un costo por una hora a \$ 60. (Pezo, 2016)

Tren turístico.

El automotor, que tiene una capacidad para 40 personas, se estaciona una cuadra.

En la entrevista realizada por el periodista Winston Rosales del periódico El Universo a Viviana Gómez, siendo ella el titular de la operadora, detalló que el recorrido en la noche por zonas aledañas del malecón es de \$ 2, en tanto que para trayectos más largos (durante el día) es de \$ 5 debido a que incluyen guías; uno de estos se extiende hasta las piscinas de Ecuasal en Mar Bravo donde se puede disfrutar del avistamiento de aves, la caída del sol, entre otros. (Rosales, 2017).

Actualmente ya está habilitado el recorrido por La Chocolatera.

Los infantes menores de 5 años no pagan.

3.2.4 Restauración

A pesar de lo importante que es este destino, no existen datos oficiales del catastro municipal del cantón, por lo tanto, tomando en cuenta la tesis “Calidad del servicio que ofrecen los restaurantes populares ubicados en el malecón de Salinas” del señor se menciona 124 locales generando una gran oferta de servicios de restauración. (Orellana, 2012)

3.2.5 Atractivos y recursos

Los atractivos turísticos y recursos con los que cuenta Salinas son los siguientes:

Tabla 3.2 Atractivos y Recursos turísticos de Salinas.

Atractivos y Recursos de Salinas	Atractivos y Recursos visitados por los encuestados	Observaciones
Museos	No Visitan	<ul style="list-style-type: none">• El museo no cuenta con la infraestructura para recibir una gran cantidad de visitantes• No cuenta con la promoción necesaria.
Piscinas de Ecuasal	No visitan	<ul style="list-style-type: none">• No cuenta con la promoción necesaria para realizar visitas.• Las visitas que se realizan son por parte de estudiantes.
Iglesia	No visitan	<ul style="list-style-type: none">• No existe promoción.
Chocolatera	Si visitan	<ul style="list-style-type: none">• Punto de interés turístico para los visitantes.• Existe la promoción y el conocimiento del atractivo.<ul style="list-style-type: none">• No se respeta la capacidad de carga.• Infraestructura y señalética desgastada.
Lobería	Si visitan	<ul style="list-style-type: none">• Infraestructura y Señalética desgastada<ul style="list-style-type: none">• Promoción fuerte en el destino.
Tren turístico	Si usan	<ul style="list-style-type: none">• Auto modificado con forma de tren que realiza recorrido en la línea de playa, lobería y chocolatera.
Carruajes	No usan	<ul style="list-style-type: none">• Actividad que se ofrece en los feriados y temporadas altas.
Playas del Cantón	Si visitan	<ul style="list-style-type: none">• Son el principal atractivo del cantón.

Atractivos y Recursos de Salinas	Atractivos y Recursos visitados por los encuestados	Observaciones
Avistamiento de aves	No realizan	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad que se puede realizar en las piscinas de Ecuasal. • No se promociona ni se realizan actividades dentro del cantón. • Las personas que realizan la actividad son aficionados a la actividad o especialistas que conocen por colegas.
Recorrido por la bahía	No realizan	<ul style="list-style-type: none"> • Actividad promocionada todo el año • Embarcaciones que realizan avistamiento de ballena, realizan la actividad de recorrido de bahía

Fuente: Francisco Palomeque & Freddy Peñaherrera

3.3 Caracterización de la demanda

Mediante la realización de un estudio de mercado, pudimos conocer la demanda actual de Salinas, la cual tiene las siguientes características:

Tabla 3.3 Información general de la demanda encuestada.

<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas han visitado el cantón dos veces.
<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de las personas visitan Salinas por motivos de Ocio.
<ul style="list-style-type: none"> • Destaca la visita en compañía de familia, pareja y amigos.
<ul style="list-style-type: none"> • El gasto de los visitantes tiene un rango entre los \$50 y los \$149.
<ul style="list-style-type: none"> • Entre los servicios que han utilizado cuando han visitado el destino, destaca la calificación de “bueno”.
<ul style="list-style-type: none"> • Los visitantes pernoctan en Salinas en su mayoría una noche.
<ul style="list-style-type: none"> • Las opciones de alojamiento varían entre Hoteles, Hostales y la presencia de la aplicación “airbnb”.
<ul style="list-style-type: none"> • Los sitios turísticos más visitados por parte de los turistas son: Las playas, la lobería y la chocolatera.

<ul style="list-style-type: none"> La forma de movilización más pronunciada es en los buses de las cooperativas que salen de los terminales y el vehículo propio.
<ul style="list-style-type: none"> En cuanto a la seguridad, califican a Salinas como un destino seguro.
<ul style="list-style-type: none"> En relación con el aseo, las personas califican a Salinas como un destino aseado.

Fuente: Francisco Palomeque.

3.4 Análisis del Entorno

Tabla 3.4 Análisis de la competencia.

Competencia Variable	Playas Villamil	Atacames	Manta
Accesibilidad	<p>Carreteras en mal estado.</p> <p>Buses directos.</p> <p>Terminal en el centro de la ciudad.</p> <p>Mejora de infraestructura en el área del malecón.</p> <p>Fácil accesibilidad para personas con discapacidad.</p>	<p>Carreteras en buen estado.</p> <p>Buses directos.</p> <p>Terminal ubicado cerca de la zona de playa.</p> <p>Accesibilidad para personas discapacitadas.</p> <p>Existe y se nota zonificación.</p>	<p>Carreteras en un estado regular.</p> <p>Buses directos.</p> <p>Terminal en el centro d la ciudad.</p> <p>Zona comercial y turística cerca.</p> <p>Playas:</p> <p>Murciélago: accesibilidad completa, existe zonificación, no hay presencia de salvavidas, pero sí de la policía nacional.</p> <p>Tarqui: malecón en mal estado, playa contaminada.</p> <p>San mateo: no tiene malecón, carece de salvavidas, presencia de policía nacional.</p> <p>Policía comunal</p> <p>Tiñosa: adecuando infraestructura. Policía nacional presente.</p>

Deportes y actividades acuáticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Surf • Motos acuáticas. • La banana • La bestia. • kayak 		
Gastronomía	Oferta variedad de establecimientos. Variedad de preparación en mariscos. Bebidas exóticas (cocteles)		
Alojamiento	Cerrado en temporadas bajas. Infraestructura en mal estado. Preferencia alquiler de casa en condominios o plataforma online.	Buena infraestructura hotelera. Posee diferentes categorías.	Hoteles 5 estrella. Airbnb uso de plataforma.
Temporadas altas y bajas.	De diciembre a mayo (temporada alta) junio a septiembre (temporada baja) feriados y festividades según sector.		
Sitios de recreación y ocio.	Playas, malecón, discotecas	Bares, discotecas	Zona rosa.
Áreas protegidas	Considerada área nacional de recreación playas Villamil.	Cayapa Mataje reserva faunística	Cerca queda el centro cívico Montecristi ciudad del faro.
Seguridad	Nula	Presencia de policía municipal y policía nacional.	Presencia de policía nacional y policía municipal.
Embarcación.	Pesca artesanal.	Recorrido por la isla de los pájaros.	Puerto, entrada y salida de turistas.

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque.

3.5 Tendencias del mercado

El turismo es una industria muy dinámica, se trata de estudiar a personas, por lo tanto, es muy difícil marcar una tendencia se debe identificar la demanda y tratar de realizar los ajustes necesarios en el destino para las personas y que logren darse cuenta de que el destino tiene todo para cumplir con sus necesidades.

Basándonos en la publicación del Ministerio de Turismo “Informe de tendencias globales de consumo” dicha publicación se basa en la tecnología y el turismo. Las variables mencionadas son explicadas a continuación:

3.5.1 Tecnología

Las tendencias en auge durante los últimos años se han basado en el avance de la tecnología, tan sencillo como realizar el check in en hoteles vía internet, evitando las molestas colas en el área de recepción.

Otra cosa muy importante de la tecnología es revisar los comentarios hechos a los lugares como atractivos, restaurantes, hoteles y tomar una decisión en base a las experiencias de otras personas.

3.5.2 Segmentos de mercado del 2019

En el “Informe de tendencias globales de consumo” se mencionan a cuatro segmentos de mercado de los cuales se considera aplicable en Salinas los siguientes:

- Familias modernas: Padres que viajan solo con sus hijos.
- Turista que viaja solo: Mujeres y Baby boomers sigue en aumento.

3.6 Estudio técnico.

3.6.1 Determinación de procesos.

Los procesos por determinar, para la aprobación de las propuestas de la ordenanza del cantón Salinas según las autoridades del municipio de Salinas son los siguientes:

1. Entrega del estudio base.
2. Entrega del estudio de la situación actual de la demanda del cantón Salinas.
3. Análisis de los consumidores.

4. Realización de entrevistas y encuestas (taller participativo).
5. Propuesta de los cambios o mejoras que se debe aplicar en la ordenanza.
6. Revisión de la viabilidad de los cambios en la ordenanza de turismo por parte de los entes encargados de las diferentes áreas departamentales.
7. Revisión por parte del ente jurídico.
8. Aplicación de cambios y presentación de la ordenanza.
9. Presentación y ejecución de la nueva ordenanza de turismo.

3.6.2 Aplicación de herramientas.

Las herramientas y técnicas usadas para el fortalecimiento de la investigación son:

Diagrama de Gantt: Es una herramienta básica que permite realiza una planificación de trabajo, desde el inicio al final de la actividad a realizarse, mostrando líneas de tiempo, los cuales se han tomado en realizar las diferentes tareas.

Focus group: Se trata de la reunión de personas, donde se hablará en un tema en común, se realiza esto con la finalidad de comprender problemas y obtener posibles soluciones del tema tratado.

Entrevistas digitales: Se usa con la finalidad de obtener una base de datos, con información básica y necesaria para la ejecución del proyecto.

3.7 Elaboración de propuestas.

La información obtenida nos ayuda a evidenciar que existen diferentes falencias, se proponen diferentes aspectos según el área a involucrarse y así generar cambios dentro del cantón Salinas y de esta manera podremos mejorar la cálida de vida del residente y trabajar directamente con la cultura del visitante (turista).

Tabla 3.5 Matriz de propuestas aplicables según departamentos y direcciones.

Departamento Ambiental	
Propuesta	Costo
Aplicar sanciones a los hoteles, restaurantes, casas, condominios, empresas públicas que	\$0.00

incumplan con los reglamentos de la ordenanza de ambiente una vez vigente.	
Elegir a un miembro del departamento legal para que forme parte del consejo sancionador del departamento de turismo.	\$450.00
Reunir un equipo de 10 personas con diferentes conocimientos del área ambiental, para realizar el estudio para la ordenanza de ambiente, con la finalidad de dar soporte a la ordenanza de turismo. \$1250.00 (salario por persona) duración de 6 meses.	Tomando en cuenta el salario de proyectista según ley de transparencia en remuneración 2015. y los demás gastos que puede generar la contratación temporal de un equipo de trabajo, la directora de ambiente indica esta cantidad. \$75.000
Proponer la instalación de nuevos tachos de basura en la Zona del malecón	\$0.00
Exigir el tratamiento de residuos a las empresas públicas, privadas del cantón	\$0.00
Exigir la separación de residuos de las empresas de turismo	\$0.00
Total	\$75.450
Departamento legal	
Revisar las ordenanzas existentes, con la finalidad de que no presenten contradicciones entre ordenanzas de los diferentes departamentos.	Salario en base a la remuneración que se encuentra en los archivos de la ley de transparencia del 2015 \$2100
Total	\$2.100
Dirección de Justicia y Vigilancia	
El comisario deberá ser reconocido como el presidente del consejo sancionador inscrito en la ordenanza de turismo.	Mantener salario \$ 700
Policías municipales deben aprobar cursos de educación vial, pruebas físicas y psicológicas para poder formar parte del cuerpo policial.	Capacitaciones según convenio con la UPSE \$200
Exigir a las empresas públicas, privadas y del sector turístico que implementen señalización de seguridad	\$0.00
Incrementar las sanciones por ingesta de alcohol en la vía pública y dentro de la Zona de playa	\$0.00

Realizar capacitaciones trimestrales sobre temas de conocimientos urbanos, defensa personal y trato al turista.	Capacitaciones según convenio con la UPSE \$800
Contratación de personal por temporadas altas y feriados. (7 personas para los 5 meses temporada alta)	Salario en base a la remuneración que se encuentra en los archivos de la ley de transparencia del 2015, \$24.500
Total	\$25.500
Dirección de turismo	
Crear un nuevo consejo sancionador con miembros que sea más fácil reunir para sancionar.	\$0.00
Realizar un proyecto de planificación turística. (Zonificación, capacidad de carga). (6 personas, 3 meses de trabajo)	\$21.600
Registrar las asociaciones y limitar el número de miembros de cada asociación.	\$400.00
Decretar un número límite de vendedores asociados en la línea de playa y el malecón.	\$0.00
Realizar Capacitaciones involucrando a las Universidades asociadas y el MINTUR para los servidores y operadores turísticos.	Capacitaciones según convenio con la UPSE \$200
Sancionar a las empresas turísticas que no cuenten con señalización de seguridad una vez cumplido el plazo dado por parte del comisario	\$0.00
Crear concurso con premio económico sobre promoción turística para el cantón	\$2.500
Invertir en promoción del destino	\$0.00
Total	\$24.700
Dirección de obras públicas	
Incrementar 25 tachos de recolección de basura.	\$875
Aumentar la frecuencia con la que pasa el recolector de basura.	Actualizar contrato con la empresa recolectora de basura.
Mejorar la accesibilidad de persona con discapacidad y movilidad reducida.	\$50.000
Implementación de 5 contenedores de basura de 1200lt en la 3 era cuadra con la finalidad de no	\$4250

ocasionar tráfico para los feriados y temporadas altas.	
Implementación de señalética en el cantón	\$34.810 (PROYECTO "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA" MINTUR)
Implementación de señalética en áreas protegidas	\$24.000 por 200 señales
Mantenimiento Anual de la señalética	\$70.000
Total	\$149.125
Alcaldía	
Solicitar más miembros de la policía nacional y la CTE para temporadas altas y feriados	
Actualización de la página web (subir archivos de transparencia de los últimos años, cargar archivos de información como el PDOT, ordenanzas)	Este rubro se incluiría en los gastos de difusión y publicidad, según los datos tomados de la cédula presupuestaria del 2016 sería de \$210.000
Total, por direcciones y departamentos	\$276.875

Fuente: Francisco Palomeque & Freddy Peñaherrera

CAPÍTULO 4

Los resultados obtenidos muestran la existencia de falencias, las cuales conllevan a encontrar soluciones. el cantón tiene mucho por ofrecer, pero no existe sectorización, tampoco zonificación establecida. A partir de esto notamos un desorden territorial, que a simple vista afecta a la comunidad y al turista.

Conclusiones

- El sector económico abusa de la temporada y muchas veces del turista extranjero.
- El sector cultural existe una calle de artesanías, la cual mencionan entrevistados y encuestados estar mal ubicada, porque dicha calle puede ser usada para mejorar la circulación de los vehículos.
- Áreas protegidas, está presente, pero dentro de la mismo no se respetan los límites establecidos para la circulación del turista.
- Área de playas, presentes no tienen establecida la zonificación, esto irrumpe en la organización de actividades.
- No se cumple con el Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP.
- No se encuentra cargado el Plan de Ordenamiento Territorial en la página web del municipio.
- Se realizó la aplicación de las herramientas necesarias para obtener las opiniones de los actores involucrados en el sector turístico del destino y así poder acercarnos a la realidad del trabajador de la industria turística.
- El presente trabajo cumple con la necesidad de un estudio base que sustenta los cambios que se deben realizar para obtener una actualización de la ordenanza de turismo del cantón Salinas.

Recomendaciones

- Direccionar el presupuesto anual en cada departamento, con la finalidad de cumplir con las reformas propuestas en la ordenanza de turismo.
- Lograr que las entidades públicas y privadas trabajen de la mano, pudiendo llegar a un consenso para mejorar la situación del cantón Salinas.
- Publicar sanciones en la playa, en caso de no cumplimiento con las normas establecidas. (turistas)
- Invertir en publicidad, relacionada con el cuidado del medio.
- Que se realicen auditorías internas o solicitar auditorías a instituciones internacionales, para obtener un estado cuentas sólidas y trabajar mucho mejor en relación con el dinero.
- Realizar auditorías internas a los proyectos que se realicen en el cantón.
- Actualizar la Zonificación de playa del destino
- Implementar capacidad de carga en base al recurso marino costero
- Implementar capacidad de carga en las áreas protegidas.
- Realizar mantenimiento a la señalética existente en el destino.
- Disminuir la publicidad de marcas comerciales del país e incrementar la publicidad relacionada al cuidado y preservación del destino.
- Incrementar sanciones económicas a los prestadores de servicios turísticos en caso de no cumplir con las leyes que estos se en cuentan sujetos.

ANEXOS

Tabla A. 1 Evaluación del contenido de la Ordenanza.

<p style="text-align: center;">Generales.</p> <p>Art.1, ítems 1 Se sugiere presentar la respectiva zonificación de playas para mejorar el funcionamiento de las asociaciones y operadores.</p> <p>Art. 3 Organizar un nuevo comité que tenga la facilidad de sancionar sin necesidad de reunir a todas las autoridades mencionadas</p> <p>Art.5, ítems b Existen vendedores ambulantes informales, aplicar sanción antes mencionada</p> <p>Ítems c, estandarizar precios y que se encuentren a vista del visitante</p> <p>Ítems j, Integrante que no apruebe el curso o capacitación, no podrá laborar y deberá repetir para poder otorgarle su credencial, mejora en la atención al cliente.</p> <p>Art. 7, ítems 4. Capacitación al personal sobre los términos de planificación urbana, en caso de tener pruebas de que el policía municipal recibió coimas, deberá ser separado del departamento.</p>
<p style="text-align: center;">Uso y concesión de las Playas.</p> <p>Art.9 Eliminar las excepciones de este artículo.</p> <p>Art.12 Para acceder a la patente municipal deberán aprobar cursos sobre atención al cliente y de administración de pequeñas empresas.</p>
<p style="text-align: center;">Delimitación Territorial del Destino turístico de Playa.</p> <p>Art.17, ítems f Delimitar área para realizar la práctica de deporte náuticos motorizados y no motorizados, con la finalidad de preservar la seguridad y bienestar del bañista.</p> <p>Art.19 Los bienes y servicios permitidos deben de ser en listados, de esta manera controlar los servicios ofrecidos con exceso de costos y la venta de alimentos y bebidas que no cumplan con los requisitos básicos de higiene.</p>
<p style="text-align: center;">Asociaciones.</p> <p>Art.22 Limitar el ingreso de nuevos socios a las asociaciones ya existentes, prohibir llevar ayudantes excepto sean personas discapacitadas o tercera edad.</p> <p>Art.23 Los prestadores de servicios y vendedores deben pertenecer solamente a una asociación y tener una identificación con la actividad a realizar y nombre del vendedor.</p> <p>Art .25 Cobro de un porcentaje basado a la remuneración básica unificada, en caso de no cumplir con lo dispuesto en la ordenanza según las actividades y servicios a prestar.</p> <p>Art.30 Cada trabajador deberá tener una carta de precios de los servicios a prestar, en caso de no tenerlo incumple con las exigencias de la ordenanza y se le es retirado de la playa hasta que este adecuado para trabajar. En caso de no pertenecer a una asociación deberá ser excluido y no se le permitirá el ingreso para realizar actividad comercial dentro de la playa.</p>

<p>Art.31 Exigir credencial de identificación.</p> <p>Art.34 Controlar la presencia de comerciantes en triciclos.</p> <p>Art.35 y 36 Delimitar áreas para colocación de parasoles y carpas sin exceder lo permitido por la ordenanza.</p>
<p>Infracciones</p> <p>Ejecutar lo establecido sin excepción alguna. Entidad encargada comisario y policía municipal.</p>

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque

Revisión técnica.

Los salarios mostrados en la siguiente tabla son obtenidos de la página oficial del GAD de Salinas de la sección transparencia del año 2016.valores utilizados como referencia.

Tabla A. 2 Grupo técnico involucrado en la actualización de la ordenanza de turismo.

Grupo técnico	Salario	Personas	Meses	Presupuesto
Planificador	\$ 2,034.00	1	6	\$ 12,204.00
Ordenamiento territorial	\$ 1,676.00	1	5	\$ 8,380.00
Riesgo	\$ 2,034.00	1	6	\$ 12,204.00
Ambiente	\$ 2,034.00	1	6	\$ 12,204.00
Proyectos	\$ 1,676.00	1	7	\$ 11,732.00
Justicia y vigilancia	\$ 2,368.00	1	6	\$ 14,208.00
Salud	\$ 1,086.00	1	6	\$ 6,516.00
Turismo	\$ 2,034.00	1	6	\$ 12,204.00
Planeamiento territorial	\$ 1,212.00	1	6	\$ 7,272.00
Obras publicas	\$ 1,412.00	1	7	\$ 9,884.00
Transporte	\$ 622.00	1	6	\$ 3,732.00
Subtotal				\$ 110,540.00

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque

Validación.

Tabla A. 3 Actores involucrado (Periodo de validación)

Involucrados	Costo	Cantidad	HORAS	Salario/día	Salario/ h. trabajadas
Planificador	\$ 2,034.00	1	4	\$ 67.80	\$ 16.95
Ordenamiento territorial	\$ 1,676.00	1	4	\$ 55.87	\$ 13.97
Riesgo	\$ 2,034.00	1	4	\$ 67.80	\$ 16.95
Ambiente	\$ 2,034.00	1	4	\$ 67.80	\$ 16.95
Proyectos	\$ 1,676.00	1	4	\$ 55.87	\$ 13.97
Justicia y vigilancia	\$ 2,368.00	1	4	\$ 78.93	\$ 19.73
Salud	\$ 1,086.00	1	4	\$ 36.20	\$ 9.05
Turismo	\$ 2,034.00	1	4	\$ 67.80	\$ 16.95
Planeamiento territorial	\$ 1,212.00	1	4	\$ 40.40	\$ 0.10
Obras publicas	\$ 1,412.00	1	4	\$ 47.07	\$ 11.77
Transporte	\$ 622.00	1	4	\$ 20.73	\$ 5.18
Departamento legal	\$ 2,034.00	1	4	\$ 67.80	\$ 16.95
Infraestructura	\$ -				\$ -
Refrigerio	\$ 2.50	44			\$ 110.00
Subtotal					\$ 278.52

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque

Revisión y propuesta legal.

Tabla A. 4 Costo propuesta legal.

Grupo técnico	Salario	Personas	Meses	Presupuesto
Departamento legal	\$ 2,034.00	2	3	\$ 12,204.00

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque

Aprobación y ejecución.

Tabla A. 5 Costo final (Periodo de aprobación)

Etapas	Costo final
1	\$ 110,540.00
2	\$ 12,204.00
3	\$ 278.52
Total	\$ 123,022.52

Fuente: Freddy Peñaherrera & Francisco Palomeque

Fotografías tomadas en la etapa de investigación.

A partir de las siguientes fotografías se puede corroborar que no existe control, ni un adecuado manejo de la playa, la irregularidad está presente con los vendedores ambulantes y no se respeta las señales de prohibiciones.



Figura A. 1 Señalética en muelle.

La señalética ubicada a vista de los visitantes y residentes en el muelle no es respetada por los mencionados anteriormente. No se regula la actividad comercial en el muelle, esto es incómodo para el visitante.



Figura A. 2 Vendedores asociados y degustación de platos a la carta en la playa.

Acerca de 10 vendedores asociados y no asociados se acercan a un mismo visitante a ofrecer su productos o servicios.

El turista pide platos a la carta, estos son traídos por enganchadores, los cuales trabajan con irregularidad y no son controlados en cuanto a la actividad. Luego que le turista termina su comida, el enganchador arroja o entierra los desechos en la playa, afectando la playa y la salud del visitante.



Figura A. 3 Desorden territorial (Zonificación)

Al no tener una zonificación establecida, se visualiza desorden en playas, exceso de carpas y parasoles, juegos acuáticos y lanchas en zona de playa y bañistas.



Figura A. 4 Informalidad frente al muelle

Los vendedores ambulantes usan el pasamano del malecón para guindar ropa y ofrecerla al cliente, no existe presencia de entidad o autoridad competente que regule esta actividad.



Figura A. 5 Playa se Salinas un feriado

En días de feriado Salinas tienen gran afluencia de turistas, días en donde la informalidad e irregularidades afectan la imagen del cantón. Presencia de la armada nacional, pero no se visualizó salvavidas.



Figura A. 6 Juegos acuáticos.

Los juegos acuáticos están ubicados en zona de bañistas, afectando al turista que disfruta de la playa, se debería sectorizar estas actividades para que no atenten la seguridad del turista.

ACTA DE REUNION

Lugar: Salinas

Fecha: Domingo 12 de Enero 2020.

Proyecto integrador: Estudio de línea base para la actualización de la ordenanza de turismo del cantón salinas.

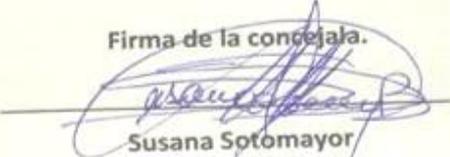
La presente acta tiene como fin, exponer mediante dialogo la situación actual del cantón salinas, con el fin de tomar en cuenta la presente ordenanza de turismo y los cambios que se deben de aplicar, para mejorar el entorno turístico del cantón salinas.

Mediante la presente se solicita la validación del proyecto integrador.

Temas para tratar:

- Explicación de falencias presentes en vigente ordenanza.
- Brindar información de los resultados obtenidos con el contraste actual.
- Demostración del borrador de las recomendaciones a aplicar en la vigente ordenanza.
- Explicación de las recomendaciones y conclusiones a proponer para mejorar la ordenanza.

Firma de la concejala.

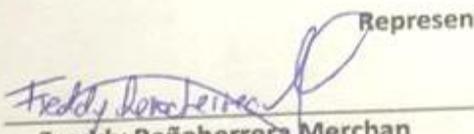

Susana Sotomayor

Nombre completo: Susana Sotomayor Boverizo.

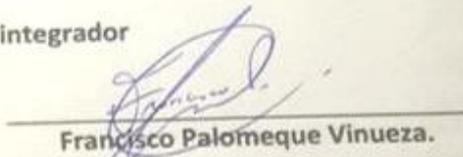
ID: 0910151547

Contacto: 0985340221

Representantes: Proyectos integrador


Freddy Peñaherrera Merchan

ID: 0931771919


Francisco Palomeque Vinuesa.

ID: 0930716824

Figura A. 7 Acta de validación.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, E., Canihuante, G., & Zuñiga, S. (30 de Mayo de 2005). *Pescadores artesanales y desarrollo turístico del borde costero de Atacama*, 16, 1, 29-46. Chile: Revista Turismo Em Análise,. doi:<https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v16i1p29-46>
- Airbnb. (2019). *Airbnb.com*. Obtenido de <https://es.airbnb.com>
- Alexandre, P. N. (2012). *Teoría del Turismo: Conceptos, modelos y sistemas*. México: Trillas.
- Alexandre, P. N., & Guilherme, L. (2012). *Teoria del Turismo*. Mexico: TRILLAS.
- Booking. (2019). *Booking.com*. Obtenido de <https://www.booking.com>
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*. México: Trillas.
- Constitución de la república del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Recuperado el 10 de diciembre de 2019, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- COOTAD. (10 de oct de 2010). *Ministerio de gobierno*. Recuperado el 4 de dic de 2019, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Cortés, D. M., & Iglesias, D. M. (2004). Generalidades sobre Metodología. En *Generalidades sobre Metodología* (pág. 105). Ciudad del Carmen, Campeche, México: Primera edición.
- Dzul, M. (2007). *Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado el 25 de octubre de 2019, de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES39.pdf
- Egas Infante, Luis Fernando. (2015). Propuesta técnica logística para muelle pesquero y turístico de Puerto Jelí en la ciudad de Santa Rosa, El Oro. 162. Quito: Escuela de Ingeniería Civil, UIDE. doi:<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/2151>
- Elio, R. (2004). *Selección de sitio y especies maderables para la construcción de un muelle pesquero artesanal, turístico y recreacional*. Merida: Revista Geográfica Venezolana.
- Federico, M. R. (2014). *Oficina Dirección Turística Cantón Playas*. Recuperado el 12 de diciembre de 2019, de Estudio de Pre factibilidad para la Implementación de una

- Hostería: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1277/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-110.pdf>
- Federico, M. R. (31 de ene de 2014). *Repositorio UCSG*. Recuperado el 5 de ene de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1277/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-110.pdf>
- GAD Manta. (2019). *Manta Alcaldía*. Obtenido de <https://www.manta.gob.ec/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Atacames. (2018). *Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Atacames*. Recuperado el 5 de ene de 2020, de <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/ATACAMES-plan-turismo-ilovepdf-compressed.pdf>
- Gobierno de Mexico. (2019). *FONATUR*. Recuperado el 10 de noviembre de 2019, de <https://www.gob.mx/fonatur>
- Hernández Sampieri, F. C. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hierro, C. A., & Hierro, M. E. (2017). El turismo local en el Cantón General Villamil Playas. *Revist turismo, desarrollo y buen vivir*, 25-53.
- innovation factory institute. (1 de octubre de 2013). *innovationfactoryinstitute*. Obtenido de <https://www.innovationfactoryinstitute.com/blog/que-es-el-design-thinking/>
- J. Casas, A., J.R. Repullo, L., & Donado, C. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Madrid, España.
- Kotler, P. (2011). *Marketing Turístico, 5.º edición*. Madrid, España: Pearson.
- Laura, D. B., Uri, T. G., Mildred, M., & Margarita, V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica*, 2(7). Mexico. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009
- Ley de Turismo. (22 de enero de 2015). *Ministerio de turismo*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Macías, J. R. (2013). *Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar*. Recuperado el 10 de diciembre de 2019, de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3189/1/T1171-MGD-Reyes-Dise%C3%B1o.pdf>

- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de mercados*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Malhotra, N. K. (2008). *Investigación de Mercados*. México: Pearson.
- Martinez, L. D. (Febrero de 2014). *Repositorio.ug*. Recuperado el 2 de ene de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5236/1/Mart%c3%adnez%20Qui%c3%b1onez%2c%20Danilo%20F..pdf>
- MINTUR. (4 de dic de 2019). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 3 de ene de 2020, de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- OMT. (s.f.). *Introducción al Turismo*. Obtenido de <http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- OMT Organización Mundial del Turismo. (1997). *Introducción al turismo*.
- ONU Mujeres. (20 de diciembre de 2011). Obtenido de <http://www.endvawnow.org/es/articles/959-estudios-de-linea-de-base.html>
- Orellana, A. N. (diciembre de 2012). *Repositorio UEES*. Recuperado el 2019, de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/311/1/TESIS_NAVARRO.pdf
- Pezo, P. d. (1 de enero de 2016). Diversas actividades ofrece Santa Elena a los turistas. *El Universo*.
- Quintana Roo Gobierno del Estado, MX. (2015). *QROO, MX*. Recuperado el 4 de ene de 2020, de <https://www.qroo.gob.mx/eje-1-desarrollo-y-diversificacion-economica-con-oportunidades-para-todos/diversificacion-y>
- Roberto, H. S., Carlos, F. C., & María del Pilar, B. L. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: The McGraw-Hill.
- Rosales, W. (30 de abril de 2017). *El Universo*. Recuperado el 2019, de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/04/30/nota/6162667/salinas-tiene-nuevo-atractivo-turistico>
- Sandhusen, R. L. (2002). *Mercadotecnia* (primera edición ed.). Continental.
- SECTUR MX. (dic de 2013). *Secretaría de Turismo*. Recuperado el 5 de ene de 2020, de <http://www.sectur.gob.mx/wp-content/uploads/2015/02/PDF-Cancun.pdf>
- Turismo en cifras. (2018). *Turismo en cifras*. Recuperado el 15 de diciembre de 2019, de <https://servicios.turismo.gob.ec/turismo-cifras>

Universidad de Costa Rica. (04 de septiembre de 2017). *Universia*. Obtenido de <https://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>