



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**Informe Final del Trabajo de Graduación o Titulación Previo a la
obtención del Título de Licenciada en Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y EL DESARROLLO
TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE PITIRISHKA, DEL
CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DE PASTAZA EN
EL PERÍODO DICIEMBRE 2010 – ENERO 2011” ”**

Autora: Flores Castro, Ana Gabriela

Tutora: Lcda. Mg Gaviño Ortíz Noemy Hortencia

Ambato - Ecuador

2011

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O
TITULACIÓN**

CERTIFICA

Yo, Lcda. Mg. Gaviño Ortiz Noemy Hortencia CC 171243441-2 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE PITIRISHKA, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DE PASTAZA EN EL PERÍODO DICIEMBRE 2010 – ENERO 2011” desarrollado por la egresada Ana Gabriela Flores Castro estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Educación, Mención Hotelería y Turismo, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios por lo que autorizo que sea sometido a la evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por al Honorable Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación .

Ambato, 07 de Julio del 2011

Lcda. Mg. Gaviño Ortiz Noemy Hortencia

TUTORA

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación de la autora quien basada en los estudios realizados durante la carrera, además de la revisión bibliográfica y de campo, he llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios especificados en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Flores Castro, Ana Gabriela

CC: 180439474-8

AUTORA

**AL CONCEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema:

“EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE PITIRISHKA, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DE PASTAZA EN EL PERÍODO DICIEMBRE 2010 – ENERO 2011” presentada por la señorita Ana Gabriela Flores Castro egresada de la carrera de promoción 2010 una vez revisada la investigación, aprueba con la calificación de _____ en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tal se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

Ing. Mg. Wilma Lorena

Gavilánes López

MIEMBRO

Dr. Guillermo Castro

MIEMBRO

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a cada uno de los miembros de mi familia, ya que gracias a ellos he podido superar uno a uno los obstáculos que se me han presentado tanto en mi vida académica como en la sentimental, a mis padres por el gran esfuerzo que han realizado para que pueda culminar mi carrera tanto con su apoyo económico como moral, a mis hermanos por sus consejos y a mi tía por ser la persona que siempre está a mi lado.

Pero de manera especial va dedicado a una persona inolvidable en mi vida que con sus palabras y apoyo supo guiarme para poder culminar mi carrera y cumplir mis metas propuestas.

Ana Gabriela Flores Castro

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a Dios por haberme dado la oportunidad de venir a este mundo y tener a los mejores padres que puedan existir , gracias a mi tía, mi prima y mis hermanos que siempre han estado apoyándome y aconsejándome, gracias por el apoyo moral y económico para realizar, culminar y cumplir mis metas estudiantiles, mil veces gracias por haberme apoyado en cada una de las decisiones que he tomado en el transcurso de la mi vida académica y personal.

Agradezco también a la Universidad Técnica de Ambato por haberme abierto las puertas para cumplir la meta planteada, y a cada uno de mis maestros que me han sabido inculcar las bases necesarias para poder desenvolverme en la sociedad.

Ana Gabriela Flores Castro

ÍNDICE GENERAL

A. PÁGINAS PRELIMINARES

Página de Título o Portada.....	I
Página de Aprobación del Tutor.....	II
Página de autoría de la Tesis.....	III
Página de Aprobación del Tribunal de Grado.....	IV
Página de Dedicatoria.....	V
Página de Agradecimiento.....	VI
Índice General de Contenidos.....	VII
Índice de Cuadros.....	XI
Índice de gráficos.....	XII
Resumen Ejecutivo.....	XIII
	Pag
B. INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 Tema	2
----------------	---

1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.2 Análisis Crítico.....	5
1.2.3 Prognosis.....	5
1.2.4 Formulación del Problema.....	6
1.2.5 Interrogantes.....	6
1.2.6 Delimitación del Objeto de investigación.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1Objetivo General.....	8
1.4.2Objetivos Específicos.....	8

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos.....	9
2.2 Fundamentación Filosófica.....	9
2.3 Fundamentación Legal.....	10
2.4 Categorías fundamentales.....	15
2.5 Hipótesis.....	61

2.6 Señalamiento de variables de la hipótesis.....	61
--	----

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Enfoque.....	62
3.2 Modalidad básica de la investigación.....	62
3.3 Nivel o tipo de investigación.....	63
3.4 Población y muestra.....	63
3.5 Operacionalización de variables.....	65
3.5 Plan de Recolección de información.....	68
3.6 Plan de Procesamiento y análisis.....	68

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados.....	70
4.2 Interpretación de datos.....	70
4.3 Verificación de Hipótesis.....	78

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones y Recomendaciones.....	82
5.1.1 Conclusiones.....	82
5.1.2 Recomendaciones.....	83

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1 Datos Informativos	84
6.2 Antecedentes de la Propuesta	85
6.3 Justificación	86
6.4 Objetivos	86
6.5 Análisis de Factibilidad	87
6.6 Fundamentación	89
6.7 Metodología (Modelo Operativo).....	96
6.8 Administración	98

C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía.....	99
2. Anexos	102

ÍNDICE DE CUADROS

	Pag
Cuadro #1 Población.....	64
Cuadro #2 Muestra.....	64
Cuadro #3 Variable Independiente.....	65
Cuadro #4 Variable Dependiente.....	67
Cuadro #5 Pregunta #1.....	70
Cuadro #6 Pregunta #2.....	71
Cuadro #7 Pregunta #3.....	73
Cuadro #8 Pregunta #4.....	74
Cuadro #9 Pregunta #5.....	75
Cuadro #10 Pregunta #6.....	77
Cuadro #11 Frecuencias Observadas.....	80
Cuadro #12 Frecuencias Esperadas.....	80
Cuadro #13 Cálculo del chi- cuadrado.....	81
Cuadro #14 Costos.....	85
Cuadro #15 Modelo Operativo.....	96
Cuadro #15 Administración de la Propuesta.....	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag
Gráfico #1 Árbol de Problemas.....	4
Gráfico #2 Categorías Fundamentales.....	15
Gráfico #3 Pregunta #1.....	70
Gráfico #4 Pregunta #2.....	72
Gráfico #5 Pregunta #3.....	73
Gráfico #6 Pregunta #4.....	74
Gráfico #7 Pregunta #5.....	76
Gráfico #8 Pregunta #6.....	77
Gráfico #9Campana de Gauz.....	79

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD DE PITIRISHKA, DEL CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR, PROVINCIA DE PASTAZA EN EL PERÍODO DICIEMBRE 2010 – ENERO 2011”

AUTORA: Ana Gabriela Flores Castro.

TUTORA: Lcda. Mg. Gaviño Ortíz Noemy Hortencia

RESUMEN: El presente proyecto de investigación está enfocado al diseño de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza.

En un futuro la economía en nuestro país estará basada en el turismo, por lo que se ve la necesidad de diseñar lugares diferentes, que llenen las expectativas de turistas tanto nacionales como extranjeros, con atractivos que no se pueda encontrar en otros sitios y complementados con un buen servicio.

Por lo que se ha realizado estudios para la creación de lugares innovadores, con servicios diferentes, más no con los servicios tradicionales ya existentes, como son únicamente basarse en el servicio de alimentos y para pernoctar, sino más bien sitios que ayuden al turista a conocer y valorar la riqueza natural de un

país, así como es la flora y fauna que posee , y de esta manera ellos sean los portavoces para poder recibir más turistas a dichos lugares, ya que un cliente satisfecho es el encargado de promocionar y dar a conocer los mejores sitios turísticos.

Una de las formas para crear servicios diferentes con atractivos naturales y complementados con un buen servicio es la creación de cabañas ecológicas ya que mediante éstas, se ayuda a la conservación del medio ambiente, se conoce las costumbres, tradiciones e historia de sus habitantes, disfrutando de sitios confortables, construidos con materiales propios de la zona, y rodeadas de naturaleza, aire puro y la tranquilidad que se necesita para descansar.

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA.

Un diseño de proyecto para la implementación de cabañas ecológicas ayudara a entender más acerca de servicio al cliente, educación ambiental y desarrollo turístico a los pobladores de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar de la Provincia de Pastaza, ya que mediante esto lograremos que cada uno de los habitantes desarrollen sus conocimientos en los atractivos que poseen en dicho lugar.

Ya que actualmente el servicio de hospedaje es lo que más ayuda al desarrollo turístico de sectores como este, es decir lugares ricos en atractivos naturales, culturales y religiosos.

El tema fue planteado en base a la necesidad de la comunidad, con el fin de conservar sus costumbres, tradiciones y porque no el medio ambiente, mediante la protección y conservación de cada uno de sus atractivos. El cual inicia con una contextualización que encierra al desarrollo turístico durante años atrás en el Ecuador, a nivel meso en la Provincia de Pastaza y a nivel micro en la Comunidad de Pitirishka; después de un análisis del árbol de problemas el mismo que es, el deficiente servicio de hospedaje no aporta al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar de la Provincia de Pastaza, llegamos a la prognosis de que no se ha realizado este tipo de investigación.

Mediante eso se justifica esta investigación como original, importante, novedosa, y más que todo factible.

Por lo que nos planteamos como objetivos determinar la importancia del servicio de hospedaje para el desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar de la Provincia de Pastaza.

Al mismo tiempo que se quiere identificar y evaluar el servicio de hospedaje que se brinda en el sector, para de esta manera, identificar si existe o no la necesidad de crear nuevas cabañas ecológicas

CAPÍTULO II .-MARCO TEÓRICO

Se describe un marco Teórico, que comprende antecedentes investigativos, Fundamentación Legal, filosófica y teórica pertinentes al tema de investigación mediante la consulta en textos convencionales especializados e investigación bibliográfica electrónica el mismo que es el soporte y fuente para la elaboración de la propuesta.

En este capítulo se muestran los antecedentes investigativos con una fundamentación filosófica y fundamentos legales; que muestran la factibilidad legal.

CAPÍTULO III.- METODOLOGÍA

Esta parte de la investigación es de carácter cualitativo y cuantitativo, porque se investiga a la población de la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza. y también miramos las cualidades que ofrece el lugar por medio de observaciones y encuestas realizadas en el lugar.

CAPÍTULO IV.- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

En base a las encuestas realizadas tabulamos e interpretamos la información para llegar al análisis e interpretación que favorecerá en el avance de la investigación.

Ya que se llegó a buenos y favorables resultados debido a las respuestas que nos han dado que si se ve la necesidad de crear nuevas cabañas ecológicas que demanden servicios diferentes.

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez realizado el análisis e interpretación se llegó a determinar las respectivas conclusiones y recomendaciones que posteriormente podrán ayudar al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza..

CAPÍTULO VI.- LA PROPUESTA

Mediante la recopilación de información, se diseña un proyecto para la implementación de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza, el cual será de gran beneficio para cada uno de los habitantes del sector no solo con réditos económicos sino también conocerán y socializaran con personas extranjeras y esto les servirá para poder desempeñar mejor sus roles de trabajo ya que se adaptarán a cada necesidad que ellos presenten.

También se estiman los costos aproximados de 370.000,00

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

1.1 Tema: El servicio de hospedaje y el desarrollo turístico de la Comunidad Pitirishka ,del Cantón Simón Bolívar , Provincia de Pastaza en el período diciembre 2010- enero 2011.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

La importancia del ámbito hotelero en el Ecuador es una de las fuentes para la total satisfacción del cliente. Hay que recordar que en la antigüedad existían escasos lugares de alojamiento y estos no contaban con los servicios adecuados para la comodidad del turista.

Y debido a la gran demanda turística se ha evolucionado consecutivamente de acuerdo a las necesidades requeridas para ofrecer servicios de excelente calidad, es así pues que se ha formado la Asociación Hotelera Nacional del Ecuador.

Esta asociación se crea en base a la necesidad y requerimientos que ven empresarios Guayaquileños el 22 de noviembre de 1955.

La Sierra Centro debido a encontrarse en un lugar estratégico de accesibilidad a las principales ciudades del Ecuador ha visto necesario la creación de todo tipo de alojamientos para sus visitantes: hoteles, hostales, pensiones, albergues, casas de retiro, casas de campo, haciendas históricas, hosterías, alojamientos de turismo comunitario de las comunidades indígenas, hoteles ecológicos, , hoteles SPA y otros que son de agrado de turistas nacionales y extranjeros contribuyendo así al desarrollo del país.

El servicio de hospedaje en la Provincia de Pastaza se ha centrado en la construcción de cabañas ya que en dicho sector los turistas optan por la tranquilidad del espacio en las que están situadas, además existen materiales apropiados para su elaboración y por ende este factor ayuda a su desarrollo turístico. Cabañas Montecito ofrece una convivencia familiar auténtica de la cultura Kichwa de donde se puede aprender de las costumbres y tradiciones de la comunidad. Cuidamos la fauna, flora y costumbres ancestrales; este es nuestro aporte y solicitud al mundo, que nos ayuden a preservar esta riqueza natural. Se encuentra ubicada en el sector de Renacer Amazónico, frente a la desembocadura del río Lupambi con Bobonaza, de la parroquia Canelos, en la provincia de Pastaza. Cabañas Montecito ofrece servicio de alojamiento, para lo cual cuentan con cómodas camas, cubiertas de toldos para mayor confort.

Para alimentación se ofrece comida típica de la zona como caldos de pescados, maytos (carne envuelta en una hoja especial), pollo con palmito, sancocho de gallina criolla; todo esto acompañado con productos 100% orgánicos. Además en bebidas ofrece chicha de yuca y chontaduro (bebidas fermentadas), jugos naturales, aguas aromáticas y medicinales (hoja de canela, guayusa, etc).

Al visitar Cabañas Montecito podrá participar de danzas típicas de la zona, juegos tradicionales y pintura Kichwa. También tienen canchas deportivas en donde se puede realizar otros deportes como el fútbol, ecuaboley, etc. Además de un balneario natural en el río Bobonza. Durante su estancia en el Montecito, se puede participar de una diversidad de actividades como la elaboración de piezas de barro, entre las cuales se caracterizan las mocahuas, platos, ollas y figurillas; éstas, asu vez, son adornadas con

diseños hechos por las manos de mujeres Kichwas con pigmentos y resinas naturales; también el hombre Kichwa realiza artesanías y herramientas como las ashangas, shigras, atarrayas y redes.

Los guías nativos conducen paseos en canoa por el río Bobonaza, caminatas a selva con observación de fauna y flora, cascadas, plantas medicinales y, visitas a comunidades indígenas.

Además, se enseña la importancia del cultivo de la tierra en nuestras chacras, donde tanto hombre como mujer se complementan para obtener la comida diaria. Es así que llegan a la mesa la yuca, plátano, chontaduro, cacao, piña, papaya, caña de azúcar, aguacate, maíz, naranjilla, maní, cítricos, etc. El paquete turístico tiene un valor de \$25 por día, lo cual incluye alojamiento, tres platos de comida y bebidas y servicio del guía. Condiciones particulares para los voluntarios.

Árbol del Problema

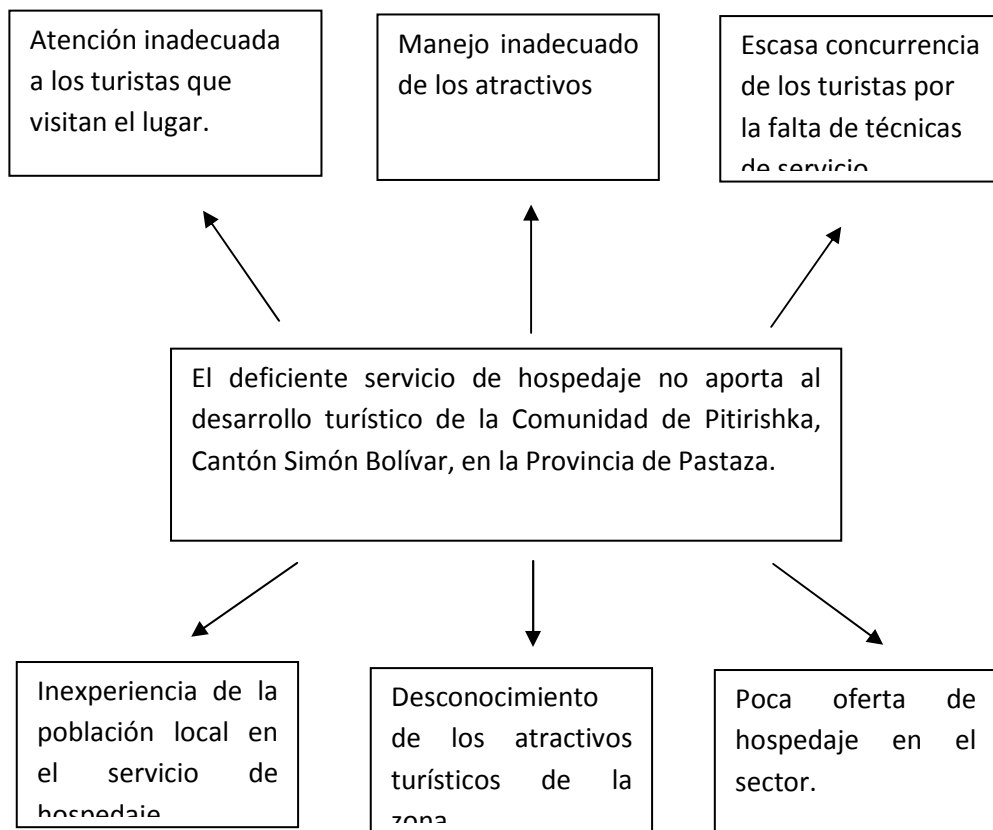


Gráfico #1

Elaborado por: Gabriela Flores

1.2.2 Análisis Crítico

El deficiente servicio de hospedaje no aporta al desarrollo turístico de la comunidad Pitirishka Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza ya que la inexperiencia de la población local en el servicio de hospedaje no permitiría que brinden la atención adecuada a los turistas, y por ende este factor sería negativo para que dicha comunidad se desarrolle turísticamente, porque la falta de conocimientos y más que todo de técnicas en el tema no permitiría que el turista sienta la satisfacción de visitar dicho lugar

Por otro lado el desconocimiento de los atractivos turísticos de los habitantes de la zona es una más de las causas para el subdesarrollo existente en la misma, ya que cuentan con un sin número de atractivos pero estos no son aprovechados de manera adecuada, sin embargo realizar un paquete en el que se oferten atractivos vírgenes sería una magnífica técnica de promoción y enganche a turistas tanto nacionales como extranjeros y así tendríamos concurrencia para el desarrollo local y turístico.

1.2.3 Prognosis

Si no se realiza esta investigación no se aportará al desarrollo turístico de la comunidad de Pitirishka, ya que desaprovechará amplios y atractivos lugares naturales y culturales para realizar sitios de hospedaje en el Cantón Simón Bolívar, conllevando a la pérdida de oportunidades para las comunidades locales e interesados de realizar dicho proyecto, con el consecuente deterioro de los atractivos existentes.

En este contexto, la propuesta de crear sitios de hospedaje en el sector, permitiría que las comunidades se desarrollen tanto a nivel de conocimiento como en el ámbito económico.

Adicionalmente la identidad turística del sector crecería a niveles importantes ya que se podría convertir en un lugar visitado con característica única para la recreación y descanso de sus visitantes.

1.2.4 Formulación del Problema

¿El servicio de hospedaje aporta para el desarrollo turístico de la comunidad de Pitirishka , del Cantón Simón Bolívar , Provincia de Pastaza en el periodo diciembre 2010- enero 2011?

1.2.5 Interrogantes (Preguntas Directrices)

¿Existen normas de Calidad para el servicio de hospedaje?

¿El servicio de hospedaje constituye al desarrollo turístico de los habitantes de la zona?

¿El servicio de hospedaje mejora el desarrollo turístico del sector?

¿Qué tipo de servicio de hospedaje demandan los turistas en zonas ecológicas?

1.2.6 Delimitación del Objeto de Investigación

- **Delimitación del contenido**

Campo : Hotelería

Área : Servicios Turísticos

Aspectos: Los servicios de hospedaje y su aporte para el desarrollo turístico de la comunidad.

- **Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en la Comunidad Pitirishka, Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza.

- **Delimitación Temporal**

Esta investigación será ejecutada en el mes de diciembre del 2010 a enero del 2011.

- **Unidades de Observación**

Autoridades del Cantón

Cámara de Turismo de Pastaza

Población Local

1.3 Justificación

Esta investigación sin duda será **original** ya que no se ha dado la debida importancia en el tema sobre servicio de hospedaje en la comunidad de Pitirishka es por esto que es de interés para los beneficiados en la participación de dicho creación.

Es realmente **importante** investigar sobre el servicio de hospedaje ya que dentro del ámbito turístico-hotelero en el sector, no se ha realizado ninguna investigación anterior por lo que el interés que genere a la comunidad local será de suma importancia para su desarrollo.

Este tipo de investigación es muy **novedosa** ya que se podrá dar a conocer si el servicio de hospedaje que pueda brindar la comunidad a los turistas es de total excelencia y con esto se podrá llegar a comprobar si la creación de cabañas ecológicas con servicios diferentes a los ya existentes, aportará al sector.

Además respecto a este tema desde el punto de vista social generará nuevas alternativas de trabajo en el sector con el objetivo de disminuir el número de desempleados y el índice de pobreza, con la creación de paquetes turísticos en los que los principales actores serán ellos, ya que podrán compartir sus anécdotas, costumbres y tradiciones en cada una de las visitas.

Este proyecto es **factible** ya que contamos con el recurso humano y económico suficiente para la creación de dichos sitios de hospedaje.

1.4 Objetivos

1.4.1 .-General

- Determinar la importancia del servicio de hospedaje para el desarrollo turístico de la Comunidad Pitirishka, Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza.

1.4.2.- Específicos

- Identificar el mal manejo de técnicas de servicio de hospedaje en los habitantes de la zona.
- Evaluar si las acciones de la comunidad de Pitirishka aportan al desarrollo turístico.
- Crear un diseño de proyecto para la implementación de unas cabañas ecológicas que aporten al desarrollo turístico de la comunidad de Pitirishka, en el Cantón Simón Bolívar de la Provincia de Pastaza.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Al momento no se tienen antecedentes investigativos en la Universidad Técnica de Ambato ni en otras fuentes bibliográficas como revistas, textos y conclusiones.

Sin embargo la creación de cabañas ecológicas es importante ya que contribuyen al desarrollo turístico y económico del sector además de no contaminar el entorno en el que estarán situadas, ya que van a ser elaboradas con materiales de la zona no contaminantes para el medio ambiente.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación planteada es coherente con la corriente de pensamiento filosófico del contexto académico de la Universidad Técnica de Ambato, ya que se enmarca en el paradigma crítico propositivo constructivista social, debido a que se consideran aspectos

importantes permitiendo aportar al cambio, mediante un estudio- y una comprensión del contexto del tema de estudio.

Para lograr la finalidad de cambio de realidad social fomentando una calidad de servicio, se comprende que existen múltiples realidades socialmente construidas, con una visión concreta. En la relación sujeto objeto del conocimiento existe una interrelación transformadora, con la presencia de valores en todo el proceso, y de explicaciones e interpretaciones debidamente contextualizadas.

2.3 Fundamentación Legal

Ley Nº 97 - LEY DE TURISMO

CONGRESO NACIONAL

Considerando:

Que la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del 28 de enero de 1997, a la fecha se encuentra desactualizada, por lo que es necesario incorporar disposiciones que estén acordes con la vigente Constitución Política de la República;

Que el Plan de Competitividad Turística planteó la necesidad de actualizar la legislación turística ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones de la Ley Especial de Desarrollo Turístico, que no han perdido vigencia en el tiempo a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a nuestra economía; Que el Decreto Ejecutivo 1424, publicado en el Registro Oficial 309 de 19 de abril del 2001, declaró como Política Prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; y, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, expide la siguiente:

Capítulo I

Generalidades

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;
- b) Garantizar el uso racional de los recursos naturales, históricos, culturales y arqueológicos de la Nación;
- c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística;
- d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
- e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
- f) Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
- g) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Capítulo II

DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del alojamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 6.- Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

Art. 7.- Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el

Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

- a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley;
- b. Dar publicidad a su categoría;
- c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento;
- d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y,
- e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos.

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Art. 17.- El Ministerio de Turismo coordinará asimismo con otras instituciones del sector público las políticas y normas a implementarse, a fin de no afectar el desarrollo del turismo.

Art. 18.- El Ministerio de Turismo podrá tercerizar los siguientes servicios, en cuyo caso fijará tarifas para cubrir los costos que demanden los mismos:

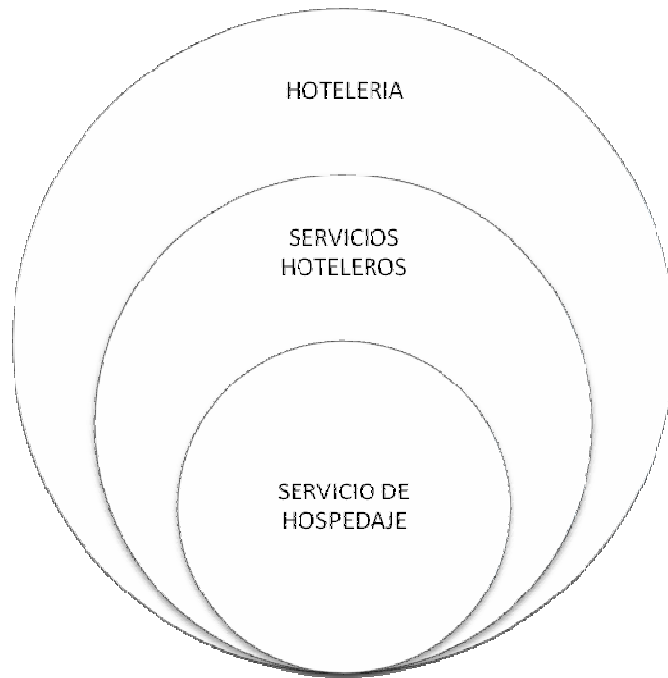
- a) El reconocimiento de la categoría que corresponda a cada interesado;
- b) La verificación del uso de los bienes turísticos exentos de impuestos;
- c) La calificación de proyectos turísticos que se acojan a los beneficios tributarios;
- d) Los centros de información turística;
- e) La determinación pericial de las inversiones para efectos tributarios; y,
- f) Otros que resuelva el Ministerio de Turismo, excepto aquellos que se transfieran a los gobiernos provincial y cantonal producto del proceso de descentralización de competencias.

Capítulo V

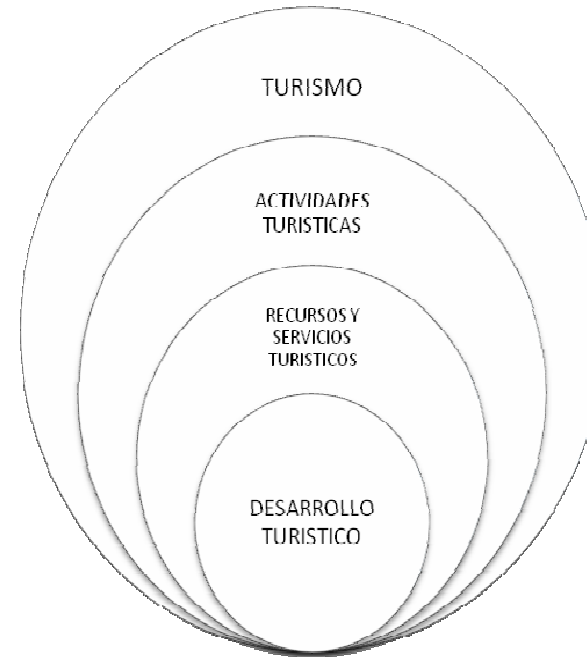
DE LAS CATEGORIAS

Art. 19.- El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

2.4 Categorías Fundamentales



VARIABLE INDEPENDIENTE



VARIABLE DEPENDIENTE

SERVICIOS DE HOSPEDAJE

DESARROLLO TURÍSTICO

Gráfico #2

Elaborado por: Gabriela Flores

Variable Independiente: Servicios de Hospedaje

Servicios de Hospedaje

Durante milenios, [el hombre](#) vivió en cavernas. Las primeras viviendas que construyó eran chozas o tiendas hechas con pieles, ramas de [árboles](#) y otros vegetales. En las expediciones guerreras se utilizaban estas mismas [técnicas](#) para albergar a las tropas en sus desplazamientos y durante los largos asedios.

El origen y la [historia](#) de la hospitalidad es de gran [interés](#) y resulta fascinante. El origen de esta no son las necesidades del [comercio](#) y del [transporte](#) en la Antigüedad, sino que, antes de que surgieran las expediciones mercantiles, ya había expediciones guerreras, cercos y sitios a las ciudades enemigas a conquistar.

En tanto resulte acertado pensar que la [guerra](#) precedió al comercio, podemos suponer que las primeras [soluciones](#) al problema de satisfacer las necesidades de comer, beber y descansar durante los desplazamientos debieron darlas los jefes militares de los tiempos más remotos. Los desplazamientos de las tropas eran muy lentos en el pasado, la marcha se hacía a no más de cuatro o cinco Km./hora. Las tropas necesitaban meses y hasta años para aproximarse a su objetivo bélico.

Durante tan largos periodos de [tiempo](#) había que resolver [problemas](#) de pernoctación, [alimentación](#) y ocupación en la inactividad de un gran número de guerreros, muchos de ellos mercenarios. La solución consistía en la instalación de campamentos, verdaderas ciudades provisionales construidas con [materiales](#) livianos, en las que no podían faltar cocinas, comedores, mingitorios, botiquines, cuerpos de

vigilancia y hasta, en ciertos casos, [medios](#) de distracción para hacer más llevadera la espera hasta que llegara el momento propicio para el ataque.

Podemos, pues, considerar como la primera forma de hospitalidad ambulante la auto producida por los encargados de la intendencia al servicio de las expediciones militares.

Las expediciones de mercaderes, de menos miembros que las militares, debieron imitar estas formas de hospitalidad ambulante. La posterior generalización del comercio provocó la aparición de servicios mercantiles de hospitalidad en las mismas ciudades visitadas, fueran de paso o de destino.

En la antigüedad más remota no había alojamientos abiertos al público en sentido moderno que ofrecieran acomodación a los viajeros a [cambio](#) del [precio](#) estipulado a los extranjeros se les ofrecía hospitalidad de un modo generalizado por ser una obligación social y un gravamen público que gravaba a los súbditos. Quienes realizaban un viaje al extranjero no estaban [seguros](#) de encontrar un recibimiento agradable. Los extranjeros eran recibidos en el establecimiento y, al partir, se les preguntaba el nombre, el domicilio permanente y el objeto de la estancia.

Los gobernantes se ocuparon de disponer tanto en los caminos como en los núcleos habitados instalaciones de apoyo para los viajeros en las que se facilitaban condiciones mínimas de alimentación, pernoctación y protección. Muchas de estas instalaciones eran, en ocasiones, meros cobertizos en las afueras de los poblados.

Como apoyo a las caravanas, se desarrollaron desde la Antigüedad servicios de hospitalidad conocidos como caravansary, caravansar o caravantserai, instalaciones financiadas por los gobernantes y concebidas para alojar a un gran número de personas de paso, eran edificios de grandes dimensiones, con una sola puerta, de forma rectangular y cerrados sobre sí mismos que dejaban un corralón en el centro para las bestias.

Durante los oscuros siglos que transcurrieron en [Europa](#) hasta los albores del [Renacimiento](#) puede decirse que la única [oferta](#) de servicios de hospitalidad era la que procedía de los monasterios cristianos. Estos servicios religiosos respondían a una práctica piadosa recomendada por las [religiones](#) monoteístas, judía, cristiana y mahometana, y fueron suficientes para atender la escasa [demanda](#) existente durante varios siglos. Los nobles pudieron seguir acogándose a la hospitalidad de sus iguales, como en el pasado, lo mismo que las altas jerarquías eclesiásticas. Por su parte, los monjes y el bajo clero se acogían a la hospitalidad de los monasterios, disponible también para los escasos legos que se atrevían a desplazarse de un país a otro.

La baja [demanda](#) de [servicios](#) de hospitalidad existente durante la [Edad Media](#) era atendida por la [oferta](#) de [instituciones](#) sin fines de lucro. La demanda no justificaba la apertura de establecimientos privados dedicados a ofrecer servicios de hospitalidad.

Según su etimología hospitalidad deriva del latín hospitalitas, o sea virtud que se ejecuta en peregrinos, menesterosos y desvalidos, recogiendo y prestándole la debida asistencia a sus necesidades.

El término hospitalidad debe mucho a los romanos. Deriva del latín hospitium, palabras relacionadas: hospedería, hostelería, [hotel](#), huésped.

Hospitalidad: (Del lat. hospitalitas, -ātis). f. Virtud que se ejercita prestándoles la debida asistencia en sus necesidades. || 2. Buena acogida y recibimiento que se hace a los extranjeros o visitantes. || 3. Estancia de los enfermos en el hospital.

Hospitalidad: Aquella manera de comportarse, según la cual acogemos a los extraños como si no lo fueran. (Llano 2000)

Hospitalidad: Factor básico o cimiento del [turismo](#), cualidad y [actitud](#) de acoger amablemente a los visitantes (Gallegos, 2002).

"Son muchos los que conocen el [concepto](#) pero pocos los que la llevan a la práctica". (Gallegos, 2002)

El viejo catecismo de la doctrina cristiana habla de dar de comer al hambriento, de beber al sediento y posada al peregrino.

Durante miles de años, [el hombre](#) ha contado con tres formas de satisfacer las necesidades de comer, beber y dormir fuera de su residencia permanente:

- Cargar con las provisiones (avituallamientos o viáticos)
- Aceptar la hospitalidad de los pueblos que encuentra en su itinerario
- Apropiarse (pacífica o violentamente) de los [recursos](#) que encuentra

Es evidente que en el pasado las necesidades de servicios hospitalarios fueran satisfechas con alguna combinación de los tres [métodos](#).

En este caso y tomando como referencia el concepto de que la hospitalidad como la manera en la cual acogemos a los extraños como si no lo fueran, la hospitalidad hace crear una [atm](#)ósfera peculiar por la que alguien se siente en mi casa, como si se encontrara en la suya, esto se logra aplicando el principio de la proximidad: El ajeno se hace próximo.

Amor y hospitalidad son vocablos que en [el lenguaje](#) coloquial se hacen indispensables: ama al que es hospitalario y viceversa.

<http://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-cliente-gestion-turistica/satisfaccion-cliente-gestion-turistica2.shtml>

Servicio de hospedaje es un lugar amplio y confortable, para el descanso de personas que viajen de un lugar a otro ya sea uno u otro motivo y estos pueden estar ubicados dentro o fuera de una ciudad. Estos lugares tienen privacidad, comodidad ya que algunos cuentan con cocina, chimenea, comedor y áreas de recreación y lectura, y para su esparcimiento cuentan con áreas de juego, y en ocasiones únicamente son para dormir no constan con nada de lo ya anterior mencionado.

www.monografias.com

Al referirnos a la moderna industria hotelera, debemos hacer hincapié en que el término “industria hotelera” no es precisamente el más adecuado, ya que en el curso de esta lección se describirán varios tipos de alojamiento, razón por la cual sería más acertado llamarla la Industria del alojamiento.

El turista moderno dispone de una amplia variedad de tipos de alojamiento, los cuales varían desde una casa de huéspedes o un modesto hotel de superlujo con cientos de habitaciones y modernas instalaciones.

Hotel.- Es una institución de carácter público que ofrece al viajero alojamiento, alimentos o bebidas, así como entretenimiento, la cual opera con la finalidad de obtener utilidades.

Planes de alojamiento: Existen cuatro planes de alojamiento cuya diferencia entre sí estriba en los servicios de alimentación que se incluye con el alojamiento, esto es:

- a.- Plan Europeo.- No incluye ningún alimento
- b.-Plan Continental.- Incluye exclusivamente un desayuno ligero que consta café, pan, mantequilla, y mermelada.
- c.-Plan Americano Modificado.- Incluye media pensión, consiste en el desayuno, y la comida y la cena, a elegir por el huésped.
- d.-Plan Americano.-Incluye pensión completa, es decir, los tres alimentos.

Categorías de los Hoteles.- Existen varios sistemas para clasificar a los hoteles: para el efecto se han considerado los siguientes criterios:

- a.- Dimensión
- b.- Tipo de clientela
- c.-Calidad de servicio
- d.-Ubicación o relación con otros servicios

e.- Operación

f.-Organización

g.-Proximidad a terminales de compañías transportadoras.

Atendiendo a su dimensión los hoteles se clasifican en:

a.-pequeños

b.-medianos

c.-grandes

Con base a su tipo de clientela los hoteles se clasifican en:

1. Comerciales.-Para viajeros en tránsito, generalmente en viajes de negocios.
2. Vacacionales.-Localizados en áreas de recreo.
3. Para Convenciones.-Los cuales reciben grandes grupos de comerciantes o profesionistas que asisten a convenciones anuales. Estos hoteles se localizan en centros urbanos, o en centros vacacionales.
4. Para residentes.-Es decir, para personas que no desean quedarse en casa , prefiriendo permanecer en el hotel temporal o permanente.

Atendiendo a la calidad de servicios que se los hoteles ofrecen al público, la clasificación se hace mediante tres sistemas diferentes, esto es:

1. Sistemas de vocablos descriptivos.- considerando al hotel de lujo como al de óptima categoría, le siguen en orden descendente, superior de primera, ordinario de primera, superior de turista y ordinario de turista.
2. Sistema de clave de letras.- La categoría óptima es AA. Siguiéndole en orden descendente A,B,C,D.

3. Sistema de estrellas.-La categoría óptima es de cinco estrellas descendiendo hasta una estrella.

Naturalmente, se podría agregar las claves y vocablos adicionales para describir a otras categorías de hoteles , pero se han considerando únicamente aquellas categorías dignas de recibir al turista en forma decorosa, habiéndose incluido a hoteles modestos, pero provistos de los servicios indispensables.

Establecimientos de alojamiento, Folleto de introducción hotelera, 2009

Servicios Hoteleros

Este servicio consiste en recibir a algún turista ofreciéndole algunos de los servicios como son la alimentación, el hospedaje etc.

Tienen la consideración de servicios hoteleros la prestación del:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de alimentación, cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos.
- Servicio de información, cuando se facilite la información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Ayala Castro, Hector y Col. (2002) [Operaciones](#) y Procesos de [Producción](#) y Servicios en el Turismo. Apuntes. Maestría en Gestión Turística. [Escuela](#) de Altos.

Los [libros](#) de turismo incluyen en la hospitalidad la cortesía y la amabilidad en el trato que los residentes en un lugar dan a los forasteros. Los turisperitos suelen conferir a las virtudes de cortesía y amabilidad carácter de [técnicas](#) para aumentar el flujo de forasteros.

Es importante delimitar cuales pueden ser aquellas palabras que reflejan la hospitalidad en el turismo en cualquier etapa del proceso turístico.

Acogida Grata: expresión relajada y sonriente del que recibe, palabras amables de bienvenida: Pase que no solo no nos molesta, sino que le estamos muy agradecidos por habernos escogido.

Amabilidad: la frase oportuna en el momento oportuno, el detalle oportuno en el momento oportuno, mirar a los ojos del [cliente](#).

Ambiente acogedor: el saludo nada más entrar, [plantas](#) naturales, flores, [temperatura](#) adecuada, [iluminación](#), [luz](#) natural, personal bien uniformado presentable, decoración apropiada.

Ambiente Cálido: palabras amables de bienvenida, ayuda desde la entrada, preguntas para saber sus deseos más inmediatos.

Amistad: El cliente es un amigo al que respetamos, valoramos y le damos lo mejor de nosotros mismos.

Anfitrión: nos sentimos felices de ser anfitrión de nuestros clientes, y los recibimos y tratamos con afecto y alegría.

Atención individualizada: Buenos días, encantado de verle de nuevo Sr. ..., enseguida la paso Dña...., déjeme que le ayude, le hemos preparado, como siempre, su habitación...

Ayuda: el cliente siempre necesita nuestra ayuda y nosotros debemos prestársela con generosidad, profesionalidad y amabilidad. Recordemos "Le acompaño"

Bondad: actitud muy positiva para actuar con el cliente. Disposición de escuchar sin recelos.

Calidad: Satisfacción de los clientes a la llegada, durante la estancia y la salida. "Tal como me lo esperaba, qué bien me siento"

Comodidad: espacios, mobiliario, equipos y dotaciones diseñadas, fabricados o realizados para el servicio que va a prestar. Una silla cómoda, un colchón que permite el descanso, una habitación que no ahogue, una almohada que no produzca dolor de cabeza.

Compartir: Queremos ofrecerle lo mejor de nuestras instalaciones y de nosotros mismos.

Comprensión: póngase en su lugar, practique la empatía y será más fácil entender al cliente y sus necesidades.

Conoce usted su nombre: nuestros clientes tienen nombres y apellidos, debemos conocerlos y utilizarlo cuando nos dirigimos a ellos, se sienten mejor.

Detalles: pequeñas cosas en el momento oportuno: un caramelo, una flor, una bebida, un periódico, una buena almohada, una luz para leer cómodamente.

Disponibilidad: siempre dispuestos a atenderle, no nos molesta, estamos para servirle.

Eficacia / eficiencia: no se preocupe, nosotros se lo solucionamos ahora mismo, se lo envío con la camarera. El equipaje ya está en su habitación.

Entorno: lo que me rodea me agrada, nada me desentona.

Esmero: todo dispuesto, limpio, reluciente y ordenado.

Familiaridad: atienda al cliente relajado. Procure que se sienta como en su casa. Aplique pequeñas dosis de familiaridad que le hagan sentirse a gusto, seguro y confiado.

Fidelidad: hay que ser fieles a los clientes, ellos confían en nosotros.

Generosidad: tenemos el placer de ofrecerle una bebida en nuestro bar. Hoy, tenemos el gusto de que se aloje en la suite. Me agradecería invitarle el próximo fin de semana a usted y a su [familia](#).

Gratitud: Nos solucionaron rápidamente el problema del coche, enseguida vino el médico y nos atendió.

Honradez: le damos lo mejor al precio justo. Sí, tenemos la habitación que usted quiere. Hoy se puede acoger a este descuento.

Huésped: Nuestro cliente es nuestro huésped, es un invitado que recibimos en nuestra su-casa.

Información: el restaurante cierra..., si necesita...lo encontrará....en...., a partir de las... serviremos el desayuno.

Libertad para el cliente: siéntase como en su casa, solo nos interesa lo que usted quiere que nos interese, estamos pendiente de usted, pero usted no se da cuenta.

No abrumar: no atosigar, no presionar, no saber más, dejar que se sienta tranquilo.

Nostalgia: que amables fueron, que bien nos atendieron, volveremos.

Paciencia: el cliente puede ser pesado, puede estar constantemente preguntando, puede querer que lo atiendan rápido, que le cambien de habitación 3 veces, hay que tener paciencia, nuestra misión es la Hospitalidad.

Profesionalidad: Formación, [actitudes](#), [cultura](#) de [empresa](#), saber decir, saber hacer: Sin profesionalidad a la hospitalidad siempre le faltará una pauta.

Rapidez: Después de registrarme, cuando llego a la habitación ya tengo el equipaje....Cuando llamo a la recepción, al momento contestan....No han tardado ni 15 minutos en servirme el desayuno...He pedido la cuanta y me la han entregado al instante.

Receptividad: siempre buena disposición para las peticiones o sugerencias de los clientes.

Respeto: el cliente siempre es Señor o Señora, esta es la línea divisoria. Lo que nos gusta a nosotros no tiene por qué agradarle.

Responsabilidad: no se preocupe, nosotros nos encargamos de..., le ruego que nos disculpe, nos hemos equivocado, pero les felicitaremos...

Seguridad: tranquilidad, confianza como en casa, no se preocupe por su descanso.

Sencillez: expresarse con palabras sencillas, no utilizar el argot profesional que al cliente no le interesa. Buenos días señor, en que podemos ayudarle, el hotel está lleno pero le proporcionaremos una habitación en otro muy cercano.

Simpatía: expresión alegre, palabras que reflejan confianza, actitud afectuosa y respetuosa, sencillez en el hablar, cordialidad, tono jovial que haga la [comunicación](#) más fácil.

Solidaridad: el cliente llega cansado, tiene problemas, no reservó habitación y el hotel está lleno. Practicar la empatía y ofrecerle todo el apoyo posible.

Álvarez Cedena, J. L. (2001) El nacimiento del turismo moderno. [Revista](#) Conocer ([México](#)) Nro2. Págs. 6 - 12.

SERVICIO: Organización y [personal](#) destinados a cuidar intereses y satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada. Es el conjunto de acciones establecidas para incrementar la satisfacción del [cliente](#) unido a los beneficios del producto.

Acerenza, Miguel (1991). Administración del Turismo. Conceptualización y Organización. [Volumen I](#). [México](#): Trillas.

Con objeto de optar a una determinada clase en función de su tipo y categoría, la empresa de alojamiento turístico deberá cumplir a nivel de proyecto con los índices arquitectónicos establecidos en los cuadros correspondientes de acuerdo a su clasificación.

Arquitectónicos

Estacionamientos, comprenderán:

Estacionamiento público, cuya capacidad estará en función, del número de habitaciones del establecimiento, de las áreas sociales y comerciales que lo conforman.

Zona especial para el estacionamiento de taxis y autobuses de turismo.

Estacionamiento para empleados gerenciales.

Área cubierta en la entrada principal del establecimiento (cubre carros de entrada) suficiente para parqueo y circulación de vehículos.

Zona de recepción, comprenderán:

Una entrada principal

Una entrada de equipaje independiente y claramente diferenciada de la anterior , con relación y comunicación, directa con el montacargas o ascensor de servicio.

Escalera y ascensores públicos, según la capacidad de alojamiento, ubicados adyacentes a la recepción, vestíbulo y entrada principal.

El vestíbulo y Estar Principal (Lobby) conformado por:

- a.- Salón con televisores a color
- b.- Salones de estar
- c.- Teléfonos públicos con cabinas insonorizadas
- d.- Sanitarios públicos para damas y caballeros

La Recepción-Registro Caja conformada por:

- a.- Mostrador de recepción e información
- b.- Caja, separada de la recepción
- c.- Mostrador especial para recepción de grupos

d.- Cajas de seguridad individuales

e.- Mostrador para Capitán de Botones

f.- Cuarto de equipaje con área de maleteros y carritos portamaletas

g.- Oficina para el Gerente de turno, accesible al público

Dependencias de los Servicios Públicos, comprenderán:

Comedor Principal

Comedor diario

Cafetería-Fuente de Soda con depósito

Bar separado con depósito

Discoteca o Club Nocturno (Nigth Club) con pista de baile, música en vivo y depósito.

Sanitarios para dama y caballeros en cada una de las dependencias publicas

Oficina de Administración, comprenderán:

Oficina de la Gerencia

Oficina para las Gerencias Departamentales

Oficina de reservaciones y telex (anexa a la recepción)

Sala para primeros auxilios. Deberá contar con el equipamiento necesario que permita la asistencia médica de urgencia.

Central telefónica automática (anexo a la recepción) con comunicación interna a todas las dependencias y habitaciones. Su operación quedara fuera de la vista del público.

Sanitarios para damas y caballeros.

Dependencias de Servicios Generales, comprenderán:

Entrada de servicio peatonal y vehicular, independiente a la de huéspedes.

Patio de maniobras con plataforma de carga y descarga de mercancías, control y báscula.

Área de control de empleados, vigilancia y seguridad.

Vestuarios y sanitarios del personal para damas y caballeros.

Habitaciones para empleados según el caso, para damas y caballeros.

Estar de empleados.

Oficinas para los diferentes departamentos operacionales y administrativos.

Zona de depósitos y almacenes varios.

Depósito para basura refrigerada.

Depósito de basura hermético.

Depósito de limpieza.

Ascensores de servicio-montacargas: deberá existir un sistema de circulación vertical de servicio, a través de montacargas y escaleras de servicio, los cuales deberán tener una relación directa con las dependencias de servicio y cocina.

La circulación de servicio tanto horizontal como vertical, deberá plantearse de forma tal que no interfiera con la de los huéspedes.

Las dependencias de la cocina serán:

a.- La zona de cocina principal comprenderá las cocinas calientes y frías, con sus áreas de preparación (carnes, pescado, mariscos, aves, legumbres, salsas y otros), de lavado de vajillas y ollas, almacenamiento de los mismos, de cocción y entrega; de repostería y panadería.

b.- La capacidad de la cocina principal estará en función del número de habitaciones y del área a servir.

c.- Deberán existir cocinas auxiliares de apoyo, que sirvan a las dependencias de reuniones y banquetes cuando éstas así lo requieran, con un eficiente sistema de circulación vertical y horizontal.

d.- Un comedor para empleados ubicado próximo a la zona de la cocina; su tamaño se calculará de acuerdo al número de empleados y turnos existentes.

e.- Los comedores (principal y diario) y las cocinas deberán estar separados por un pequeño cuarto con doble puerta, para el servicio de mesoneros, que impedirá el registro visual por parte del cliente, hacia las cocinas.

f.- Oficina para el Jefe de Cocina (Chef) en un espacio aparte de la cocina.

g.- El servicio de habitación deberá comunicar con los servicios de piso (cuarto de camareras), por medio de montacargas, montaplatos, escaleras o ascensores de servicio.

h.- Deberá existir un espacio adicional al área de servicio de habitaciones, que estará ocupado por los equipos utilizados para transportar los pedidos (equipos rodantes).

i.- La despensa comprenderá un depósito de alimentos, próximo a la cocina principal, el cual se abastecerá de la despensa general.

j.- Cuarto de aseo (limpieza).

Las dependencias de Mantenimiento estarán conformadas por:

a.- Oficina del Jefe de mantenimiento.

b.- Depósito.

c.- Talleres varios.

Zona Habitacional. Comprenderá:

Estar amoblado, adyacente a los ascensores y escaleras públicas, en cada planta tipo.

Las unidades habitacionales deberán estar conformadas por:

a.- Habitaciones sencillas.

b.- Habitaciones dobles.

c.- Habitaciones suites.

Las habitaciones deberán contar con baño privado y vestier, incluyendo armario empotrado (closet).

Las habitaciones deberán tener un piso con acabado de pared a pared y las ventanas dotadas de protección que permitan cortar el paso de la luz externa.

Cada habitación debe contar con un mínimo de:

a.- Camas (individuales o matrimonial)

b.- cuatro (4) almohadas

c.- dos (2) mesas de noche

d.- dos (2) portamaletas

e.- dos (2) butacas

- f.- Escritorio
- g.- Peinadora con silla
- h.- Minibar
- i.- Mesa
- j.- Lámpara de mesa
- k.- Cuadros
- l.- Ceniceros
- m.-Papeleras

El baño deberá tener la totalidad de sus paredes y pisos recubiertos con baldosas de cerámica y deberán contar como mínimo con la siguiente dotación:

- a.- Excusado (W.C.)
- b.- Bañera con ducha
- c.- Lavamanos
- d.- Bidet
- e.- Ducha manual
- f.- Gabinetes
- g.- Auxiliar de teléfono
- h.- Dispensador de toallas faciales
- i.- Punto de electricidad indicando tensión
- j.- Juego de toallas (3 tamaños)
- k.- Bata de baño
- l.- Papelera
- m.- Equipo de costura, limpieza para zapatos, tocador, higiene bucal, higiene íntima, higiene corporal, primeros auxilios
- n.- Gorro de baño
- ñ.- Un par de pantuflas

Los interruptores de luces, ambiente musical, radio y aire acondicionado, deberán estar ubicados cerca de la cabecera de la cama, o en otro lugar visible adecuado en la habitación.

El servicio de piso (cuarto de camareras) deberá contar con áreas apropiadas para lencerías, útiles de limpieza, lavamopas, ductos de basura y ropa sucia.

- a.- teléfonos internos
- b.- excusado (W.C.) y lavamanos
- c.- Depósito de camas adicionales

Esta área deberá tener una relación directa con la circulación del servicio.

Servicios complementarios. Comprenderán:

Zona Comercial

- a.- Local para venta de periódicos, revistas y otros servicios
- b.- Local para peluquería y ,barbería
- c.- Local de artesanía
- d.- Local para alquiler de automóviles sin chofer
- e.- Local para agencia de viajes y excursiones (información turística)
- f.- Locales varios

Dependencias de Reuniones y banquetes:

- a.- Sala de usos múltiples subdivisibles
- b.- Depósito para la sala de usos múltiples.
- c.- Vestíbulo para la sala de usos múltiples
- d.- Sala de fiestas, reuniones y banquetes
- e.- Sanitarios para damas y caballeros en cada una de las dependencias
- f.- Depósito para sala de fiestas, reuniones y banquetes
- g.- Vestíbulo para sala de fiestas, reuniones y banquetes

Lavandería. Comprenderá:

- a.- Areas de lavado, secado, planchado, selección y suministro (área de trabajo)
- b.- Oficina de Ama de Llaves

c.- Cuarto de costura

d.- Depósitos

Los equipos de lavandería deberán mantener las máximas condiciones de seguridad y eficiencia.

Piscina y servicios anexos. Comprenderán:

a.- Piscina para adultos y otra para niños, o una sola debidamente diferenciada.

b.- Entrada de bañistas al hotel, la cual conducirá directamente al núcleo de circulación vertical o hacia las habitaciones.

c.- Sanitarios-Vestuarios próximos a la piscina, para damas y caballeros

De la prestación de servicios

Prestar los siguientes servicios:

Recepción permanentemente atendida con personal experto y trilingüe (castellano, inglés y otro idioma), las 24 horas del día.

Información permanente en el mostrador con relación a espectáculos, giras, lugares de recreación, sitios de interés turístico, horarios de transporte, reservaciones de hoteles y transporte; todo ello sin recargo adicional.

Servicio de custodia de valores.

Portero exterior 16 horas diarias por lo menos.

Servicio de taxi las 24 horas del día.

Encargado de equipajes por turno y un número suficiente de botones, acordes con el movimiento del establecimiento,deberán estar en servicio las 24 horas del día.

Servicio de telex las 24 horas del día y servicios secretariales y correspondencia durante doce horas del día.

Estacionamiento gratuito para los huéspedes del establecimiento.

Ambiente musical en todos los salones de uso común.

Servicio médico las 24 horas del día.

Servicio de niñeras las 24 horas del día, previamente contratado por el huésped.
Servicio de la cafetería-fuente de soda de 16 horas diarias (desayuno, almuerzo y cena).
Comedores, los cuales deberán prestar servicios por lo menos 3 horas para el almuerzo y para la cena.

Cartas y Menú del servicio de comestibles y bebidas, ofrecidos impresos en castellano, inglés y otro idioma.

Servicio de Bar, sin perjuicio de ser proporcionado en este recinto, deberá ofrecerse en otros, tales como Sala de Estar, Comedor, Sala de Usos Múltiples, Areas exteriores y Salas de Juego, si las hubiesen.

Barman, Maitre y Capitanes de Bares y Comedores bilingües (castellano y otro idioma).
Servicio de alimentos y bebidas a las habitaciones (room service) las 24 horas del día.
Servicio de prensa diaria en las habitaciones.

Máquinas fabricadoras de hielo en cada piso.

cambio de lencería y toallas en las habitaciones diariamente y cuando se produzca cambio de huésped.

Preparación de cama cada noche en las habitaciones ocupadas.

Proveerse de hielo y agua fría potable permanentemente a las habitaciones.
TV a color, tres canales de video (uno en inglés), ambiente musical y radio en todas las habitaciones.

Teléfono con servicio automático para llamadas internas, externas internacionales, con auxiliares en el baño.

Servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones durante las 24 horas del día.

Servicio de Lavandería, Planchado y costura para la ropa de los huéspedes durante seis días a la semana y con 16 horas diarias por lo menos.

Servicio rápido de lavado y planchado con entrega a las 4 horas como máximo.
El horario de funcionamiento de la piscina deberá estar debidamente señalado, en un lugar visible y próximo a la misma.

Servicio de piscina, deberá disponer de un salvavidas durante las horas que esté en funcionamiento la misma.- Servicio de Alimentos y bebidas cercano a la piscina. Servicio para proyecciones audiovisuales, espectáculos diversos y traducción simultánea, en la Sala de Usos Múltiples.

Proveerse de equipo de escritorio en la habitación (papelería, bolígrafos y texto de literatura bolivariano).

<http://www.monografias.com/trabajos6/vetu/vetu.shtml?monosearch>

Hotelería

Desde la [prehistoria](#), [el hombre](#) ha tenido necesidad de desplazarse con fines comerciales y de intercambio, por lo que ha necesitado alojarse en diversos puntos geográficos, en este [tiempo](#), se intercambiaba el hospedaje por mercancías.

Siglos después, en los caminos fueron surgiendo una serie de posadas en las que el viajero podía alojarse con sus caballos y comer a [cambio](#) de [dinero](#). Estos establecimientos se caracterizaban por las precarias condiciones sanitarias que ofrecían, ya que solían alojar a los huéspedes en los establos junto con el ganado. A la vez, se les ofrecía [servicio](#) de comidas.

Pero es a raíz de la [Revolución](#) Industrial, cuando los [medios](#) de [transporte](#) experimentan una vertiginosa [evolución](#), que las personas empiezan a desplazarse masivamente de un lugar a otro.

En un principio, los [viajes](#) están destinados sólo a comerciantes y a las clases más adineradas, que empiezan a salir de vacaciones fuera de sus ciudades y exigen unos establecimientos de acorde a sus posibilidades. Y para que todo esto sea posible, es

necesario el surgimiento de una serie de establecimientos donde los viajeros puedan comer y pernoctar, es el nacimiento de la hostelería propiamente dicha.

En un principio surgen [hoteles](#) y restaurantes de lujo al alcance de las clases acomodadas que cobran unas tarifas que son imposibles de pagar para los demás, pero con el surgimiento de la [sociedad](#) del bienestar, comienzan a surgir otros lugares más modestos y al alcance de todos los bolsillos.

La evolución ha sido tan espectacular que actualmente casi todas las personas que viven en países desarrollados tienen acceso a viajar y alojarse en establecimientos dignos, lo que ha dado lugar a la creación de una de las [industrias](#) más poderosas del mundo: el [turismo](#) que está íntimamente relacionado con la hostelería.

Hay podemos encontrar en cualquier sitio establecimientos hosteleros de todo tipo y la [competencia](#) del [mercado](#) es tan fuerte, que ha repercutido en que las tarifas se hayan ido abaratando en beneficio de los usuarios. Se trata de un sector que da trabajo a una gran parte de la [población](#).

<http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria2.shtml>

Hotelería

Es la [Industria](#) que se ocupa de proporcionar a los [clientes](#) alojamiento, comida y otros [servicios](#), mediante pago.

Tipos de Hoteles

Existen hoteles de diversos tipos atendiendo a sus instalaciones y al entorno en que se encuentran:

Hoteles de [Naturaleza](#)

Están situados en las proximidades de parajes naturales de [interés](#) como parques naturales, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días.

El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por la variedad que la naturaleza y las costumbres que los habitantes nos brindan, aunque la naturaleza como la única y verdadera fuente de descanso y paz por lo tanto tenemos que ser muy responsables para no causar [daño](#) a la naturaleza ni a los nativos de la región. Debido a su rápido crecimiento han contribuido al [desarrollo](#) de la actividad turística.

Hoteles-apartamento o Apart-hoteles

Son establecimientos que por su [estructura](#) y [servicio](#) disponen de la instalación adecuada para la conservación, instalación y [consumo](#) de [alimentos](#) dentro de la unidad de alojamiento. Se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre fondo azul turquesa.

Albergues turísticos

Establecimiento que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

<http://www.monografias.com/trabajos62/historia-hoteleria/historia-hoteleria2.shtml>

La Hotelería es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren.

Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades. La hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje.

Los establecimientos hoteleros se dividen en:

- [Hoteles](#): establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, ocupan la totalidad de uno o varios edificios (o una parte independizada de ellos) constituyendo sus dependencias todo un homogéneo con accesos, escaleras y ascensores de uso exclusivo y que reúna los requisitos técnicos mínimos para cada categoría. Se clasifican en 1, 2, 3, 4 y 5 estrellas.
- Pensiones: establecimientos que, ofreciendo alojamiento con o sin comedor y otros servicios complementarios, tienen una estructura y características que les impide alcanzar los requisitos y condiciones exigidas en los hoteles. Se clasifican en 1,2 y 3 estrellas.

Otros establecimientos destinados al alojamiento turístico son:

- Apartamentos turísticos: son bloques de apartamentos, casas, bungalows y demás edificaciones similares que, disponiendo de las necesarias instalaciones y servicios. Se clasifican por categorías en 1, 2, 3 y 4 llaves.
- Campings: el camping es un terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para la ocupación temporal por personas que pretendan hacer vida al aire libre con fines vacacionales o de ocio y que pasen las noches en tiendas de campaña ([acampada](#)), remolques, caravanas u otros elementos

similares fácilmente transportables. Sus instalaciones pueden tener carácter de residencia permanente desde el punto de vista constructivo aunque la Administración puede autorizar construcciones fijas si son destinadas a alojamiento temporal, siempre y cuando se encuentren instalaciones independientes y no superen el 25% de las plazas total del camping. Se clasifican en: lujo, 1ª, 2ª y 3ª categoría.

- Time Sharing: se trata de alojamiento en régimen de aprovechamiento por turnos. Se entiende aquel que atribuye a su titular la facultad de disfrutar con carácter exclusivo durante un período concreto de cada año. Dicha facultad no permite al titular alteraciones en el apartamento ni en el mobiliario.
- Establecimientos de turismo rural: edificaciones ubicadas en el medio rural que, reuniendo características rurales de construcción, antigüedad y tipicidad y desarrollando o no actividades agropecuarias, prestan servicios de alojamiento turístico mediante contraprestación económica. Tienen diversas clasificaciones locales.
- [Balnearios](#): empresas de Aguas Termales, minerales, de manantial, así como los centros de talasoterapia, siempre y cuando dispongan de instalaciones turísticas complementarias.

<http://www.monografias.com/trabajos66/glosario-terminos-turisticos/glosario-terminos-turisticos2.shtml?monosearch>

Variable Dependiente: Desarrollo Turístico

Desarrollo Turístico

Desarrollo turístico: el desarrollo del turismo en gran escala requiere con frecuencia la participación del gobierno central que es el único dotado del poder necesario para mejorar la competitividad a nivel internacional por la popularidad turística para lo que a menudo ha de ofrecer concesiones importantes. Además son los únicos capaces de obtener asignaciones turísticas de los fondos de la [ONU](#) o de otros gobiernos.

El desarrollo turístico se da con el compromiso con la calidad y la sustentabilidad en el campo del desarrollo del turismo y de la hospitalidad, que dirijen, coordinan e impulsan con ética, responsabilidad social y espíritu de servicio las operaciones y los

procesos necesarios para lograr el óptimo funcionamiento de las diferentes organizaciones, y que se caracterizan por ser provocadores y generadores de empresas y empleos en el sector servicios.

La promoción turística del país suele estar sujeta a las iniciativas, buena voluntad y euforia de un momento, pero no responde a planes sistemáticos y permanentes para llevarla adelante, ni se enmarca dentro de una firme política de Estado para el desarrollo del turismo.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>

El desarrollo turístico se ha ido dando de varias maneras, así es como se han desarrollado nuevas formas de turismo como son:

Agroturismo: Está asociada a la prestación de alojamiento, servicios de gastronomía local y/o actividades relacionadas con la actividad agropecuaria donde el turista puede participar activamente. (Ej: elaboración de mermeladas, ordeñas, cosechas, trillas, rodeo, etc.)

Turismo Deportivo: En él, la práctica de cualquier actividad deportiva en el ámbito rural es la base de la actividad. (Ej: pesca deportiva, caza, cicloturismo, etc.)

Turismo Aventura: Utiliza el entorno o medio natural como recurso para producir sensaciones de descubrimiento, por lo que su objetivo básico es poder conseguir transmitir estas sensaciones, necesitando en consecuencia espacios poco utilizados turísticamente. (Ej: parapente, descenso en balsa por los ríos, caminatas, etc.)

[http://www.cusur.udg.mx/fodepal/Articulos%20referentes%20de%20Des%20Susr/Cons truyendo%20el%20desarrollo%20rural_archivos_ArturoSC/turismo%20rural.pdf](http://www.cusur.udg.mx/fodepal/Articulos%20referentes%20de%20Des%20Susr/Cons%20truyendo%20el%20desarrollo%20rural_archivos_ArturoSC/turismo%20rural.pdf)

Recursos y servicios Turísticos.

Recursos: Son la base sobre la que se desarrolla la actividad turística: naturaleza, cultura, historia, equipamientos para el ocio.

Ejemplos: Lagos, ríos, montañas, fortalezas, fiesta regional, campo de golf, etc.

Servicios y equipamiento: Cubren las necesidades básicas y permiten el disfrute de los recursos.

Ejemplos: Hoteles, camping, restaurantes, transporte, servicios de guía, hospitales, teléfono, etc.

Categorización de los recursos

Los recursos turísticos pueden clasificarse en cinco categorías, a saber:

Atractivos naturales

- Patrimonio histórico y museos
- Folclore y manifestaciones de la cultura tradicional
- Realizaciones técnicas o artísticas contemporáneas
- Acontecimientos programados y manifestaciones culturales contemporáneas

Atractivos naturales

Fauna, flora, termas, etc. Cualquier tipo de recurso natural es susceptible de aprovecharse turísticamente.

¿Acaso un paisaje desértico de la Patagonia no resulta atractivo para un turista japonés que reside en una ciudad superpoblada en la que nunca puede ver un espacio vacío?

¿Acaso el viento no es una manifestación atractiva para un turista proveniente de una zona en la que nunca sopla?

No despreciemos nunca un paisaje. Busquémosle el público que pueda interesarse en él porque le resulte atractivo por desconocido. Recordemos que la gente cuando viaja busca romper con la rutina de su vida cotidiana en todos sus aspectos, incluyendo la naturaleza que lo rodea.

Patrimonio histórico y museos

Vestigios de la explotación tambera vasca en la Cuenca del Salado, Museo Galés, etc.

Folclore y manifestaciones de la cultura tradicional

Todas las manifestaciones de la cultura popular rural conforman un atractivo importante para atraer visitantes a una región.

Numerosas actividades tradicionales del campo se pierden por el avance incontenible de la tecnología. El turismo rural favorece su recuperación ya que es posible montar un producto turístico sobre la base de este tipo de recursos.

En las zonas ganaderas, por ejemplo, prácticamente han desaparecido las tradicionales yerras o marcaciones del ganado que eran tan comunes antes y convocaban a numerosos invitados.

Actualmente es posible organizar una propuesta turística a partir de este tipo de recursos, ofreciendo durante varios fines de semanas eventos programados para que participen los habitantes de las ciudades. En esta propuesta, además de observar y participar de la marcación del ganado, los visitantes degustarán gastronomía típica, habrá baile y juegos.

En cada región rural existe una tradición agraria sobre la que es posible montar un producto turístico.

Los recursos naturales no deben ordenarse con criterios de belleza propios.

Producto turístico

La denominación “producto turístico” pertenece a la jerga de los técnicos turísticos, porque en rigor lo que se vende es un servicio. En la mayoría de los casos el turista compra el producto turístico en su sitio de residencia, lejos de donde están los recursos. Cuando un turista compra en la agencia de turismo, por Internet o por TE una excursión o unas vacaciones, imagina los colores, perfumes y sabores del destino. En cierta manera compra una ilusión, una fantasía que evaluará, una vez “consumido” el “producto” en el lugar, contrastando sus expectativas con lo recibido.

- Incorpore en la denominación del producto turístico elementos que generen expectativas e ilusiones sobre lo que se recibirá en el lugar.
- Nunca ofrezca nada que no pueda brindar.
- ¡No genere falsas expectativas!

El producto turístico está constituido por el conjunto de bienes y servicios que se ponen a disposición de los turistas para su consumo directo; bienes y servicios que son producidos por diferentes entidades, pero que el turista los percibe como uno sólo.

Se entiende que un producto turístico no es igual en todos los lugares o regiones pero debe contar con ciertas características más o menos comunes que permitan satisfacer las necesidades de los turistas, tanto en su trayecto como en su destino. El turista no compra servicios por separado, pero si lo hace, en su evaluación final de las vacaciones o

la excursión, considera el conjunto recibido, por ese motivo debe prestar especial atención a los servicios que prestan terceros.

La información turística es el conjunto de servicios que se ofrecen al turista con el objetivo de informarle, orientarle, facilitarle y atenderle durante su viaje o estancia vacacional en oficinas de información turística a través de informadores turísticos o guías, intérpretes, correos de turismo, acompañantes de grupo, videotex, etc. La definición incluye aquellos servicios públicos dependientes por regla general de organismos públicos o instituciones que tienen como misión informar facilitar y orientar al turista durante su estancia vacacional o viajes facilitando gratuitamente información.

La información turística incluye información sobre:

- Recursos y actividades culturales: monumentos, museos, espacios rurales, lugares de interés turístico, ferias, congresos y festivales.
- Información y orientación sobre actividades turísticas: culturales, recreativas, deportivas y de ocio o esparcimiento.
- Información y orientación sobre oferta turística: servicios, servicios de interés (transportes, hospital, teléfonos)
- Facilitar material de propagan o informativo: folletos, carteles, guías, mapas y planos.
- facilitar datos informáticos (videotex)
- Elaborar estadísticas
- Participar en comercialización de empresas de su ámbito de información
- Poner en marcha proyectos de información, encuentro, debate, e incluso asesoramiento para las empresas de su ámbito de gestión. (bolsas de trabajo, mesas de contratación, empresas)

Los objetivos fundamentales de una Oficina de Información Turística (OIT) son:

- Prestar un servicio público
- Mejorar calidad de los [Destinos Turísticos](#) de la zona-
- Hacer más fácil la estancia a los potenciales turistas
- Aumentar la llegada de más turistas facilitando y haciendo más cómoda sus futuras reservas, estancias y recorridos en su radio de acción.

Tipos de Oficina de Información Turística:

- Permanentes, temporales
- Locales, regionales, nacionales, internacionales
- Generales del estado

Servicios de acogida

Áreas de servicio :

Este servicio consiste en recibir a algún turista en su casa o cualquier otro lugar ofreciéndole algunos de los servicios que se ofrecen en un hotel como lo son la alimentación, el hospedaje etc... pero sin costo alguno.

Servicios turísticos

Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de alimentación, cuando se proporcione comida para ser consumida en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.
- Servicio de intermediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos.
- Servicio de información, cuando se facilite la información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de guía, servicios prestados por guías profesionales, para interpretar el patrimonio natural y cultural.
- Servicio de acogida de eventos congresuales, convenciones o similares.

Empresas de Servicios Turísticos

Empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines del hombre.

Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

Empresas de transporte turístico terrestre

Empresas de transporte turístico

Empresas de alojamiento

Agencias de Turismo

Empresas turísticas de alimentación.

El conjunto de empresas que conforman la Industria Turística responde a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una de ellas. La importancia que tienen las empresas prestatarias de servicios turísticos se debe a la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista.

<http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml?monosearch>

Turismo

El Turismo es una actividad empresarial que incluye aspectos sociales, recreativos, deportivos y culturales. Es considerada una industria valorada por su capacidad de generar empleos y estimular el desarrollo de una región o país. Los atractivos naturales, la riqueza cultural y la hospitalidad ubican a Argentina entre los mejores destinos turísticos del mundo, lo demuestra tanto la creciente diversidad de ofertas turísticas locales como la expansión del turismo rural, los circuitos de aventura y los centros invernales entre otros atractivos.

Proponer nuevos destinos, enriquecer circuitos, crear nuevos servicios, desarrollar empresas, son características que hacen del Turismo una actividad para profesionales creativos e inquietos que desean conocer el mundo. Los profesionales en Turismo pueden sumarse a las grandes empresas en el país o en el exterior o crear sus propios emprendimientos.

http://www.palermo.edu/economicas/turismo/index.html?s_kwcid=TC|7377|que%20es%20turismo||S||4459242386&gclid=CNuwHaGyx6cCFcnc4AodMVInDA.

El turismo propiamente dicho, nace en el [siglo XIX](#), como una consecuencia de la Revolución Industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se distinguen por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, etc. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros.

Edad Antigua

En la [Grecia clásica](#) se daba gran importancia al ocio, y el tiempo libre lo dedicaban a la cultura, diversiones, religión y deporte. Los desplazamientos más destacados eran los que realizaban con motivo de asistir a los Juegos Olímpicos de la Edad Antigua (las [olimpiadas](#) son los 4 años que transcurren entre dos juegos consecutivos) en la ciudad de [Olimpia](#)), a las que acudían miles de personas y donde se mezclaban religión y deporte. También existían peregrinaciones religiosas, como las que se dirigían a los oráculos de [Delfos](#) y de [Dódona](#).

Durante el [Imperio Romano](#) los romanos frecuentaban aguas termales (termas de Caracalla), eran asiduos de grandes espectáculos, como los teatros, y realizaban desplazamientos habituales hacia la costa (muy conocido es el caso de una villa de vaca

Edad Media

Durante la [Edad Media](#) hay en un primer momento un retroceso debido a la mayor conflictividad y recesión económica consiguiente. En esta época surge un tipo de viaje nuevo, las peregrinaciones religiosas. Éstas ya habían existido en la época antigua y

clásica pero tanto el [Cristianismo](#) como el [Islam](#) las extenderían a mayor número de creyentes y los desplazamientos serían mayores. Son famosas las expediciones desde [Venecia](#) a [Tierra Santa](#) y las peregrinaciones por el [Camino de Santiago](#) (desde el [814](#) en que se descubrió la tumba del santo), fueron continuas las peregrinaciones de toda Europa, creándose así mapas, mesones y todo tipo de servicios para los caminantes). En el mundo Islámico el [Hajj](#) o peregrinación a [La Meca](#) es uno de los cinco [Pilares del Islam](#) obligando a todos los creyentes a esta peregrinación al menos una vez en la vida.(Pavel)

Edad Moderna

Las peregrinaciones continúan durante la [Edad Moderna](#). En [Roma](#) mueren 1500 peregrinos a causa de una peste.

Es en este momento cuando aparecen los primeros alojamientos con el nombre de hotel (palabra francesa que designaba los palacios urbanos). Como las grandes personalidades viajaban acompañadas de su séquito (cada vez más numeroso) se hacía imposible alojar a todos en palacio, por lo que se crearon estas construcciones.

Ésta es también la época de las grandes expediciones marítimas de españoles, británicos y portugueses que despiertan la curiosidad y el interés por viajar.

A finales del [siglo XVI](#) surge la costumbre de mandar a los jóvenes aristócratas ingleses a hacer el [gran-tour](#) al finalizar sus estudios con el fin de complementar su formación y adquirir ciertas experiencias. Era un viaje de larga duración (entre 3 y 5 años) que se hacía por distintos países europeos, y de ahí proceden las palabras: turismo, turista, etc.

El Grand Tour es un viaje motivado por la necesidad de instrucción de estos jóvenes aristócratas que en un futuro habrán de gobernar su país. Del conocimiento “in situ” de la grandeza de Roma, Paris o Atenas así como de los debates en los cafés de los grandes centros termales, los viajeros deberían aprender como llevar las riendas de un Imperio como el británico. Para algunos autores éste es el auténtico fenómeno fundacional del turismo moderno ya que surge como un fenómeno revolucionario en paralelo al resto de transformaciones que se dan en la Ilustración.

También en esta época hay un resurgir de las termas, que habían decaído durante la Edad Media. No sólo se asiste a ellas por consejo médico, sino que también se pone de moda la diversión y el entretenimiento en los centros termales como por ejemplo en Bath (Inglaterra). También de esta época data el descubrimiento de los baños de barro como remedio terapéutico, playas frías ([Niza](#), [Costa Azul](#)) a donde iban a tomar los baños por prescripción médica.

Las primeras manifestaciones del Turismo las encontramos en los hechos que refieren [viajes](#) como antigua forma de turismo. En la [literatura](#) podemos observar claramente esos viajes: La Eneida, [La Odisea](#) y La Ilíada. Los [juegos](#) olímpicos Griegos causando muchos desplazamientos con motivaciones características de turismo y [recreación](#).

Edad Media: el deseo de [conquista](#) motiva desplazamientos humanos con deseos de conquistar regiones. [Guerra](#) de la "Cruzadas", peregrinaciones a Santiago de Compostela, existencia de posadas en los caminos, expansión y búsqueda de nuevas rutas comerciales. A mediados del siglo XVI aparece en [Italia](#) el uso de coches y carrozas, en [Alemania](#) surge el coche de uso ligero denominado Berlina. El siglo XVII se caracteriza por el viaje del Caballero y la Diligencia.

En el siglo XIX se desarrollan las líneas ferroviarias especialmente en [Europa](#) y [Estados Unidos](#). A mediados de este siglo se considera a los Museos y Monumentos como lugares de [interés](#) turístico y se establecen regulaciones de horarios y [precios](#). Surge la primera Agencia de Viajes por el señor Thomas Cook en 1.841, quien ofrecía [servicios](#) de medidora entre la [demanda](#) del [cliente](#) y una [oferta](#) de [transporte](#), alojamientos y atractivos Turísticos. Entre otras manifestaciones tenemos el surgimiento de promotores internacionales y el [desarrollo](#) de grandes compañías ferrocarrileras. Se desarrolla la tendencia a [eventos](#) deportivos, Clubs Alpinos y una primitiva labor propagandística y la creación de oficinas de información.

En el siglo XX se vivencia un tímido crecimiento, cortado bruscamente por la primera guerra mundial (1.914 – 1.918). El Turismo se recupera en la post guerra, hasta el año 1.929 que decae por efectos negativos de la gran [depresión](#) de los [Estado](#) Unidos.

El Transporte Marítimo se establece como único medio transcontinental. Entre los barcos podemos mencionar: El Lucitania, Mauritania de la Cunard Line; Titanic de la White Star Line. Comienzan las rutas en el Mediterráneo y los Cruceros con iniciación de las rutas turísticas. Sustitución de los antiguos vehículos de vapor por los de [combustión](#) interna (Henry Ford). Los acontecimientos que marcan el principio de la transportación aérea: 1.919 un NC4 de Estados Unidos cruzó el Atlántico en vuelo New York- Plymouth un avión británico recorre desde Terranova a Irlanda sin [escala](#). Desde la [II guerra mundial](#) el continente Europeo entra en una etapa de reconstrucción y recuperación económica y social, el mejoramiento de los niveles de vida incrementa el turismo y se inicia una etapa de avances dentro de la transportación aérea:

1.944 Creación de la I.A.T.A

1.947 Aparece el Constellation

1.948 Primer vuelo del Vickers Viscount, turbo hélice

1.955 Aparece el Carabelle

1.957 El B-707 turbomotor a reacción, El Comet I, El Tupolev.

1.968 Aparece el Concorde, que en vuelo de prueba recorre 1.500 millas por horas.

Debido al avance técnico comienza la era de los aviones modernos como por ejemplo: [la familia](#) de los Douglas DC3 hasta DC10 con capacidad para 200 pasajeros; la Boeing con sus 707, 727, 747 con capacidad para más de 300 pasajeros y por último los aviones supersónicos como el Concorde y Tupolev.

En materia de navegación se construyen barcos cada vez más lujosos, que la rapidez la proporcionan los aviones. Los Ferry Boats usados en el continente europeo; Las Car-Ferry para transportar al pasajero y su automóvil y los Hovercraft.

El Turismo

Mucho se ha hablado y se ha dicho sobre el turismo, dando en cada caso en particular una conceptualización que lo define de maneras diferentes, en todo caso, solo se

concreta como una actividad humana realizada al desplazarse de un lugar a otro con diferentes motivos.

Conceptos: es la suma de las relaciones y [prestaciones](#) de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de una manera temporal y por razones diferentes, tanto de los [negocios](#) como de las consideraciones profesionales.

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, [enseñanza derivadas](#) de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de [población](#), con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones.

El turismo es la actividad que se realiza, según las motivaciones que experimenta el [individuo](#) para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos. Este [concepto](#) nos permite un enfoque completo de la actividad, o [funciones](#) que se puedan desempeñar al mismo [tiempo](#) que se recrea o se disfruta en un momento dado, exista o no desplazamiento.

Turismo Social: es el conjunto de relaciones y fenómenos que proviene de la participación en el campo del turismo de estrato sociales económicamente débiles, participación que se hace posible o se facilita por medidas de carácter bien definido, pero que implican un predominio de la vida de [servicio](#) y no la del lucro.

Clasificación del Turismo

Atendiendo al último concepto expuesto antes, clasificamos al turismo según la actividad que se realiza al desplazarse y las motivaciones del individuo en: comercial, cultural, de aventura, diversión, fin de semana, [inversión](#), [investigación](#), recuperación, [salud](#), deportivo, estudiantil, insular, político, sociológico, técnico y vacacional.

El Turista

Se entiende por turista a toda [persona](#) sin distinción de raza, [sexo](#), [lengua](#) y [religión](#) que entre en un lugar distinto de aquel donde tiene fijada su residencia habitual y que permanezca en el más de 24 horas y menos de 6 meses con fines de turismo y sin propósito de [inmigración](#).

Clase Privilegiada: son las personas que por situación [política](#) o social disponen de sobrados [medios](#) para viajar por el extranjero y dentro del ámbito Nacional, siendo precisamente los pioneros del turismo.

Características

- Elevado gasto por día. Estancias o permanencias prolongadas.
- Utilización de los servicios guías, interpretes, etc.
- Utilización de los medios de transporte más rápidos.
- Ocupación de los [hoteles](#) más selectos. Recorridos extensos de cada país.

Clase Bueguesa: son en general personas de la [clase](#) media: profesionales, funcionarios o empleados de categoría elevada que suelen disfrutar de cierta soltura económica y poseen un grado considerable de cultura.

Características:

- Invierten en turismo todos sus ahorros. Utilizan el automóvil propio.
- Servicios de primera categoría, pero no de lujo. Prefieren viajes a Forfait.
- Estancias cortas, según la relación del nivel de precios del país visitado.
- Visita a los lugares turísticos. Viajes en épocas de vacaciones.

Clase Juvenil: son en su mayor numero de estudiantes, que han sido objeto de estudio en algunos países en los cuales se han creado albergues y servicios especiales, rebajas en las tarifas ferroviarias y otras ventajas diversas.

Características:

- Utilización de medios de transportes económicos.
- Alojamiento de tiendas de campañas, refugios, posadas y otros.

- Preferencia por los lugares naturales. Estancias breves en cada punto.
- Nula utilización de agencias de viajes. Menosprecios por lugares mundanos.
- Poco gasto por día. Itinerarios largos. No usan guías ni interpretes.

Clase Popular: constituida por los trabajadores asalariados, cuya incorporación, la turismo es relativamente reciente, debido fundamentalmente al [sistema](#) de vacaciones pagadas.

Características:

- Es de carácter vacacional. Brevedad de tiempos en los viajes.
- Especiales ventajas por parte de los gobiernos y compañías ferroviarias.
- Obtienen contribución de las [empresas](#) del Estado y las asociaciones.
- Creación de alojamientos especiales por las [instituciones](#) gubernamentales.
- Carácter colectivo, estancias en una sola localidad, lugares de descanso.
- Nula intervención de las agencias de viajes.

Cabe destacar que para este tipo de turistas se han creado una infinidad de ventajas que obedecen al desarrollo del Turismo Social en los países.

Importancia Socioeconómica y Cultural del Turismo

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen bonanzas económicas: es un instrumento generador de divisas, al ser una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general; genera asimismo un [mercado](#) de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la [economía](#); genera una [balanza de pagos](#) favorables y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales. El Turismo es un medio de intercambio social, ya que [muestra](#) efectivamente que la [sociedad](#) que desarrolla más activada se capacita hacia la comprensión, para la adaptación de sus medios habituales, juzgando de una manera positiva su propia sociedad.

En cuando a la cultura es realmente el [radio](#) dentro del campo de la [acción](#) de [la empresa](#) turística. Cultura es el termino que determina el imán que poseen las regiones para el turismo comprendido su [geografía](#), [historia](#), costumbres, tradiciones, [folklore](#) y artesanía. Generalizando el Turismo es la industria del futuro de todos aquellos países en vías de desarrollo que sepan aprovechar al máximo todos sus [recursos](#).

Definición de conceptos básicos:

Tour: es un recorrido cuya duración no excede de 24 horas, se realiza de una misma localidad o sus alrededores más cercanos e incluye: transporte colectivo con o sin guía, entradas a monumentos o estacionamiento diversos en algunos casos pensión alimenticia.

Ruta: es la vía a seguir con un origen y un destino diferente, que sirve de base para la creación de los itinerarios. Lo que determina la ruta son una serie de [valores](#) paisajísticos, culturales, humanos y naturales, que realizan el centro lineal de [atención](#).

Itinerario: es el recorrido establecido trazando en los [mapas](#) correspondientes y que comprende: punto de origen, punto de toque y punto definitivo del destino.

Estructura: es el conjunto de recursos que se desarrollan sobre la infraestructura concurriendo en la prestación de los servicios turísticos y comprende: alojamiento, restaurante, instalaciones recreativas, agencias de turismo, oficinas de información , empresas de transportes y otras.

Infraestructura: es el conjunto de medios físicos y económicos que constituyen la base de sustentación para el desarrollo de cualquier sector y por ende del turismo, comprende: aeropuerto, puerto, sistema vial (autopistas, carreteras, y caminos.), acueductos, [electricidad](#), [telecomunicaciones](#), instalaciones hospitalarias, transporte (aéreo, terrestre, marítimo, fluvial, ferroviario) y aseo urbano.

Recursos Turísticos: es todo aquello que posee características que implican un atractivo para el turismo, bien sea de carácter natural de esparcimiento y recreación, histórico - cultural.

Balanza Turística: Confrontación del ingreso de divisas, [producto](#) de la entrada de visitantes extranjeros en un Estado con el egreso de divisas efectuadas por sus nacionales que salen al extranjero.

Guía Turística: Expresión que designa los fascículos, [libros](#) u otro tipo de publicación que tiene como fin esencial dotar al turista de la información histórica, artística, de servicios de un lugar.

Balanza de Pagos: Confrontación de ingreso y egreso total de un Estado, resultantes de las transacciones que realiza con el extranjero durante un año. En este instrumento contable se estiman dentro de los [ingresos](#) las [exportaciones](#) de mercancías, los [gastos](#) del turismo extranjero, [créditos, inversiones](#), utilidades y otras categorías, y, dentro de los egresos, las [importaciones](#), intereses c)sobre préstamos, dividendos, regalías y otros pagos.

Producto Turístico: Constituido por el conjunto de aspectos tanto naturales y culturales como estructurales que hacen de un lugar un atractivo para su visita. La primera parte del producto turístico la constituyen los servicios creados para facilitar la permanencia del [hombre](#) en los lugares distantes al habitual. En la otra parte tratamos de estudiar aquellos elementos naturales y culturales que por sus características propias poseen lo necesario para que individuo pueda satisfacer plenamente sus actividades y motivaciones turísticas.

Valores Turísticos: Son los aspectos [materiales](#) o inmateriales que en un Estado o región que por su atractivo para las personas de otros lugares son subjetivamente susceptibles de convertirse en motivo turístico.

Conciencia Turística: conjunto de actitudes y [comportamiento](#) de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turista a través de la hospitalidad y

comprensión. [Conocimiento](#) de los lugares y locales para los turista, que sin llegar al servilismo conduce a una convivencia cordial.

Núcleo Receptor: es una zona privilegiada de reputación turística que posee centros urbanos, que son simplemente [proveedores](#) de servicios: infraestructura vial, planta turística general, espacio geográfico potencialmente explotable, compuesta de varias [células](#) que cubren integralmente todas las necesidades turísticas.

Corriente Turística: conjunto de personas que con fines turísticos se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a las de rutina.

Mercado Turístico: el termino mercado esta relacionado con las actividades de compra-[venta](#) (oferta y demanda), que el caso turístico se refiere a los servicios que demandan los [clientes](#) potenciales, y la oferta de servicios por parte de las empresas prestadoras de los mismos.

Guía de Turismo: Personas con profundo conocimientos sobre [patrimonio](#) y servicios turísticos, facultada para acompañar, dirigir, ayudar e informar a los largo de itinerarios en autobús, automóvil, ferrocarril, u otro medio de transporte. Su [función](#) es muy amplia: dar explicaciones históricas o de otra índole, ayuda en los turista en los trámites y gestiones aduanales, migratorias y de sanidad, dispone lo relativo a hospedaje y [alimentación](#), planea, aconseja acerca de viajes auxilia en el manejo de equipajes y puede encargarse del cobro de pasajes. Su acción puede prolongarse más allá del viaje y realizar la labor de guía local. El servicio lo proporciona a través de un [contrato](#) celebrado directamente con el turista o por medio de un organismo público o privado. En casi todos los países el ejercicio de la profesión es objeto de reglamentación y expedición de una licencia.

<http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml?monosearch>

Turismo es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado. Aquí podemos encontrar el turismo de sol y playa.

Turismo natural

- Parques temáticos: basado en atracciones turísticas de temas concretos. Se caracteriza por la participación activa del visitante
- [Ecoturismo](#): basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen los parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.
- [Rural](#): el desarrollado en el medio rural, cuya principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones del hombre en el mundo rural. Se interesa por la gastronomía, la cultura popular, artesanía.
- Agroturismo: su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.
- Agro ecoturismo: es aquel donde el visitante se aloja en habitación con estándares turísticos, pero participa de los labores agrícolas, convive y consume los alimentos con la familia.
- [Ornitológico](#): es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.
- [Turismo cinegético](#): Turismo enfocado a la caza de animales, existen lugares específicos (ranchos cinegéticos) donde se permite cazar a los animales que han sido criados específicamente para este fin.
- [Turismo micológico](#): es el turismo centrado en el estudio de las setas.

Turismo activo

Se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el [turismo rural](#) y generalmente este tipo de actividades se realizan en un [parque natural](#) debido al interés ecológico que estos presentan.

Las actividades más conocidas de turismo activo son las siguientes:

- **Ictioturismo:** es la actividad turística centrada en la práctica de la pesca deportiva.
- **Deportivo:** la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior. También se podría hacer otra subdivisión en función del que practica el deporte, o de quien lo ve.
- **Aventura:** aquí solo se practican deportes de riesgo. El usuario de este tipo de turismo suele ser de nivel adquisitivo y cultural alto y de muy buena forma física (rafting, rappel, ...).
- **Espacial:** viajes a espacio. Son solo para millonarios.
- **Religioso:** una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso de relevancia. Los cuatro núcleos de mayor importancia son [Jerusalén](#), [La Meca](#), [Roma](#) y [Santiago de Compostela](#) (en este último el [Camino de Santiago](#) tiene una doble vertiente deportiva y religiosa).
- **Espiritual:** su motivación es el recogimiento y la meditación (monasterios, cursos de filosofía oriental, etc.).
- **Termal** o de salud: está vinculado a los balnearios que ofrecen tratamientos para diversas dolencias (reumatológicas, estrés, dermatológicas, tratamientos de belleza,...). La infraestructura cuenta normalmente con un núcleo principal o instalación termal independiente de las instalaciones hoteleras.
- **Médico:** está orientado a la vinculación del viaje con la realización de intervenciones quirúrgicas, dentales o tratamientos médicos en países donde son mas baratas las atenciones.
- **Turismo Social:** aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.

- **Turismo experiencial:** aquel en el que el participante toma parte activa de la actividad que está desarrollando. Este tipo de turismo se enmarca dentro de historias más o menos fantásticas. Los participantes se sumergen dentro de una película.

<http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml?monosearch>

El proceso del Turismo comienza desde la decisión de realizar un viaje hasta que el turista regresa a su residencia habitual, en este proceso se ven involucradas un grupo de entidades que van a proveer al visitante de todos los servicios que requiere. Es importante tomar en consideración que a pesar de que el origen del término ubica la hospitalidad solo en las entidades de alojamiento y restauración, la hospitalidad no puede ponerse de manifiesto en entidades vinculadas solo al proceso de restauración y alojamiento.

Hacer sentir a la persona bien, no es solo responsabilidad de la camarera o el dependiente gastronómico, en una Agencia de Información también se deben tomar en cuenta elementos relacionados con el buen trato la cortesía, el respeto. El Turista puede llegar al prestatario del servicio a través de intermediarios y siempre debe primar en esta relación la cortesía y el respeto. Incluso en la Intermediación no tradicional (la Infomediación); puesto que los mensajes que son dirigidos al turista deben ser concebidos desde el punto de vista de que van dirigidos a seres humanos y que este debe llegar mostrando hacia ellos la mayor humanización posible del proceso, no como la utilización fría de un recurso informático.

<http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml?monosearch>

2.5 Hipótesis

El servicio de Hospedaje aporta al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza.

2.6 Señalamiento de Variables

Variable Independiente: Servicios de Hospedaje

Variable Dependiente: Desarrollo Turístico

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque

El enfoque utilizado es cuanti-cualitativo, en consideración de la necesidad de utilizar técnicas cuantitativas y cualitativas que permitan obtener resultados, los mismos que se evidenciarán en valores porcentuales.

Dichos resultados se consideran de la percepción de la comunidad frente a la problemática estudiada, además de cualificar, criterios de las encuestas y entrevistas.

3.2 Modalidad básica de la investigación

Se aplicó la investigación de campo, debido a que el estudio sistemático se lo realizó en el lugar de los hechos, con relación a los servicios de hospedaje y el desarrollo turístico, el contacto tomado con la realidad permitió obtener información suficiente, la misma que fue necesaria para la consecución de los resultados esperados.

Vale enfatizar que se tomó como base teórica aspectos relacionados con la información científica sobre servicios de hospedaje y desarrollo turístico, con lo que se hizo una investigación documental y bibliográfica durante el proceso.

3.3 Nivel o tipo de investigación

La investigación se realizó a nivel exploratorio, descriptivo, asociación de variables y explicativo. Todo ello frente a la necesidad de confrontar la problemática desde diferentes aspectos.

Partiendo desde la exploración, se identificaron las variables y se planteó la hipótesis de trabajo, con ellos se hizo una descripción de la problemática en la que se comparó la relación del fenómeno en el contexto, con caracterizaciones sociales entorno a servicio de hospedaje y desarrollo turístico.

Importante fue la asociación de variables y la realidad, allí se logró establecer la correlación y correspondencia entre las variables y la realidad, y por último en el nivel explicativo se logró verificar la hipótesis planteada en la etapa exploratoria, lo que permitió encausar una alternativa de solución al problema.

3.4 Población y Muestra

La Población del Cantón Simón Bolívar por sus características socioeconómicas y procedencia urbana y rural es de características heterogéneas, por lo que la distribución de la muestra se realizó de manera porcentual y aleatoria.

En la actualidad la población del Cantón Simón Bolívar alcanza 5231 habitantes.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n=Tamaño de la muestra

Z=Nivel de Confiabilidad (95%)=Según tabla de valores=1.96

P=Probabilidad de ocurrencia

Q=Probabilidad de no ocurrencia

N=Población

e=Error de muestreo(5%)

$$n = \frac{z^2 PQN}{z^2 PQ + Ne^2}$$

Reemplazando tenemos:

$$\frac{n=(1.96)^2(0.5)(0.5)(5231)}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+(5231)(0.05)^2}$$

$$\frac{n=(3.84)(0.5)(0.5)(5231)}{(3.84)(0.5)(0.5)+(5231)(0.0025)}$$

$$n=5021.76$$

$$(0.96)+(13.08)$$

$$n=217$$

ENCUESTADOS	FRECUENCIA
Habitantes de la zona	5231
TOTAL	5231

Cuadro #1

Elaborado por: Gabriela Flores

Muestra

ENCUESTADOS	FRECUENCIA
Muestra de los habitantes de la zona	217
TOTAL	217

Cuadro #2

Elaborado por: Gabriela Flores

Es decir se aplicarán 217 encuestas para obtener la información.

3.5 Operacionalización de Variables

3.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE: Servicio de Alojamiento

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnicas	Instrumentos
<p>Es cuando se facilite alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.</p> <p>Es un Lugar amplio y confortable, para el descanso de los</p>	<p>Alojamiento o estancia.</p> <p>Lugar amplio y</p>	<p>Espacio donde el turista encuentra un sitio para pernoctar</p> <p>Interrelación entre el turista y el espacio físico.</p>	<p>Cree usted que existen sitios de hospedaje adecuados y de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan la Comunidad de Pitirishka?</p> <p>SI__ NO__</p> <p>Piensa usted que el ambiente que brindan los sitios de hospedaje en el sector es?</p> <p>BUENO__MALO__REGULAR__</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p>	<p>Cuestionario estructurado para la muestra seleccionada</p> <p>Cámara</p>

			SI__ NO__ PORQUÉ__?		
--	--	--	------------------------	--	--

Cuadro#3

Elaborado por: Gabriela Flores

3.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE: Desarrollo Turístico

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Items Básicos	Técnicas	Instrumentos
Es la potencialización de las áreas turísticas de una región determinada como aporte al crecimiento económico	<p>Potencialización de las áreas turísticas</p> <p>Crecimiento económico</p>	<p>Acción para la preservar los recursos naturales</p> <p>Aprovechamiento socio económico de los recursos disponibles</p>	<p>Usted piensa que el sector cuenta con los recursos naturales y culturales suficientes que demanden la visita de turistas?</p> <p>Para ofrecer un sitio de hospedaje diferentes a los ya existentes?</p> <p>SI__ NO__</p> <p>PORQUE__?</p> <p>Cree usted que con la creación de unas cabañas ecológicas en la zona se aprovecharían los recursos existentes</p>	<p>Entrevistas</p> <p>Encuestas</p>	<p>Cuestionario estructurado para la Comunidad Local</p> <p>Cámara</p>

			en la misma? SI__ NO__ PORQUÉ__?		
--	--	--	--	--	--

Cuadro#4

Elaborado por:Gabriela Flores

3.6 Plan de Recolección de la Información

3.6.1 Técnicas

Se utilizará la encuesta como técnicas de recolección de información, por lo cual los informantes responden por escrito al cuestionario entregado, a fin de conocer lo que opinan con respecto a la investigación.

3.6.2 Instrumentos

El instrumentó que se utilizará es el cuestionario ya que servirá de enlace entre los objetivos y la realidad estudiada, facilitando la obtención de información por escrito para su posterior análisis.

3.7 Plan de procesamiento de información

3.7.1 Procesamiento y análisis de datos.

Para el procesamiento y análisis de datos se tendrá en cuenta algunos aspectos tales como:

- Revisión crítica de la información recogida, es decir, limpieza de información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Tabulación o cuadros.
- Estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.

- Interpretación cualitativa de la información recopilada.

3.7.2 Análisis e Interpretación de Resultados

Los aspectos a desarrollar para el análisis e interpretación de resultados serán los siguientes:

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis, mediante la aplicación de un modelo preestablecido.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e Interpretación de Resultados

1.-¿Cree usted que existen sitios de hospedaje adecuados y de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan la Comunidad de Pitirishka?

SI__ NO__

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	95	45%
NO	115	55%
TOTAL	210	100%

Cuadro #5

Elaborado por: Gabriela Flores

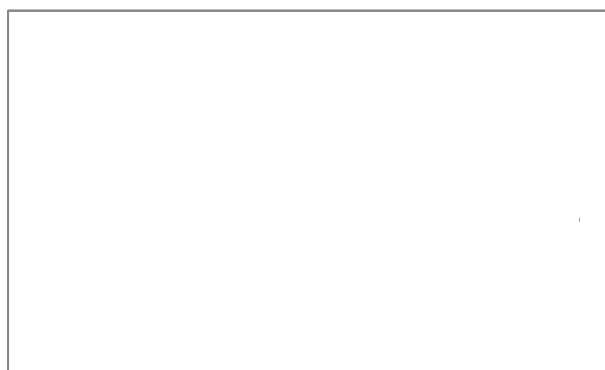


Gráfico #3

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis

El 45% de encuestados opinan que el sector cuenta con sitios de hospedaje adecuados a las necesidades de los turistas que visitan la zona ya que tienen instalaciones necesarias para el desarrollo y confort que necesitan.

Mientras que el otro 55% de encuestados opina que los sitios de hospedaje ya existentes no brindan la atención adecuada a los turistas.

Interpretación

Los encuestados indican que : no cuentan con todos los servicios necesarios y en algunas ocasiones las instalaciones que poseen no tienen el mantenimiento que deberían, por lo que aceptan que la creación de nuevas cabañas en el sector con

servicios de primera y adecuadas instalaciones ayudaría de gran manera al desarrollo turístico de dicha comunidad.

2. ¿Piensa usted que el ambiente que brindan los sitios de hospedaje en el sector es?

Bueno () Malo() Regular()

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	89	42%
MALO	13	6%
REGULAR	108	52%
TOTAL	210	100%

Cuadro #6

Elaborado por: Gabriela Flores

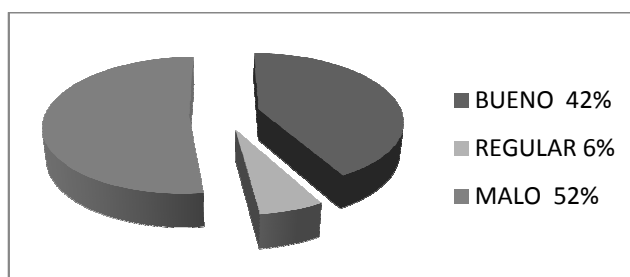


Gráfico #4

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis

El 42% de los encuestados opina que el ambiente que brindan los sitios de hospedaje en el sector es bueno ya que a diferencia de otros lugares que han visitado los turistas que concurren al lugar quedan fascinados porque en dicho lugar la naturaleza el aire puro y la tranquilidad son el ente principal de visita, mientras que el 6% de encuestados opinan que el ambiente no es agradable debido a la distancia que hay que recorrer para llegar a los mismas, y el otro 52% de encuestados opinan que el servicio es regular.

Interpretación

Por tanto los encuestados opinan que el ambiente que brindan los sitios de hospedaje ya existente es regular ya que en todas las visitas que los turistas hacen no han cambiado de forma de recibir a los mismos, es decir siempre realizan las mismas actividades y no ponen empeño en crear nuevas formas de recibimiento a los turistas.

3. ¿Cree usted que las instalaciones con las que cuentan los servicios de hospedaje en la Comunidad son?

Buenos() Malos() Deficientes()

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENOS	80	38%
MALOS	13	6%
DEFICIENTES	117	56%
TOTAL	210	100%

Cuadro #7

Elaborado por: Gabriela Flores

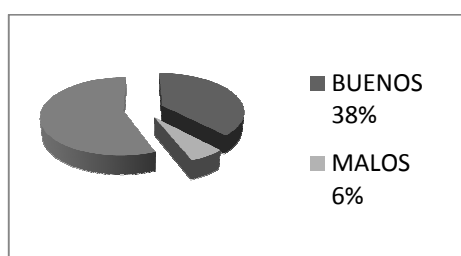


Gráfico #5

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis e Interpretación

El 38% de encuestados opinan que las instalaciones con las que cuentan los sitios de hospedaje en la comunidad son buenas ya que el ambiente que las rodea es de mucha

ayuda para la tranquilidad del turista que visita la zona, mientras que el 6% de encuestados opinan que las instalaciones son malas ya que no se les brinda el mantenimiento adecuado y esto provoca su deterioro, y el otro 56% opinan que las instalaciones son deficientes.

Interpretación

La mayoría de los encuestados opina que las instalaciones con las que cuentan los sitios de hospedaje existentes son deficientes ya que , no cuentan con todo lo necesario para brindar a los turistas el descanso y confort que ellos buscan.

4. ¿Cree usted que existe la necesidad de crear nuevos sitios de hospedaje en la zona?

Si() No()

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	179	85%
NO	31	15%
TOTAL	210	100%

Cuadro #8

Elaborado por: Gabriela Flores

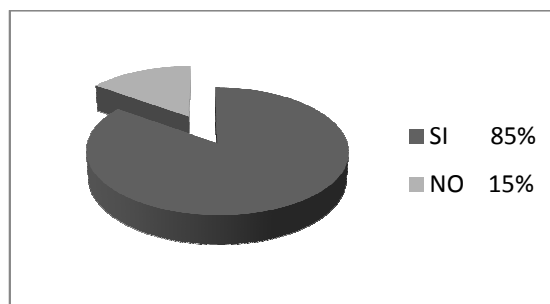


Gráfico #6

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis

El 85% de encuestados opinan que la creación de nuevos sitios de hospedaje en la zona sería de gran ayuda para el desarrollo turístico de la misma porque el incremento ofrecería servicios mejores y diferentes a los ya existentes para de esta manera mostrar todo lo que la comunidad posee en cuanto a riqueza natural y poco a poco la zona obtendría réditos económicos para su mejoramiento, mientras que el otro 15% de encuestados dice que el sector no necesita más sitios de hospedaje ya que los que actualmente ofrecen son buenos y los turistas si los visitan.

Interpretación

Ante lo cual se evidencian que la creación de un sitio de hospedaje en la zona será de mucha utilidad para el mejoramiento de la prestación de servicios turísticos.

5 ¿Piensa usted que unas cabañas ecológicas en el sector de Pitirishka ayude al desarrollo turístico del mismo?

Si() No()

¿Por qué?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	183	87%

NO	27	13%
TOTAL	210	100%

Cuadro #9

Elaborado por: Gabriela Flores

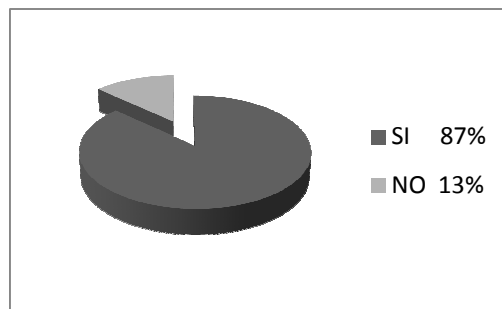


Gráfico #7

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis

El 87% de encuestados opinan que si, ya que se incrementaría la actividad turística y por ende los réditos económicos a recibir serían mejores y de gran ayuda para el desarrollo turístico de la comunidad, mientras que el 13% restante opina que no porque únicamente se beneficiarían los dueños de las tierras.

Interpretación

Se evidencia que la implementación de sitios de hospedaje que oferten servicios deferentes a los ya existentes ayudaría al desarrollo turístico y a la preservación del entorno.

6. ¿Usted piensa que el sector cuenta con recursos naturales y culturales suficientes que demanden la visita de turistas?. Para ofrecer un sitio de hospedaje diferente a los ya existentes.

Si () No ()

¿Por qué?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	173	82%
NO	37	18%
TOTAL	210	100%

Cuadro #10

Elaborado por: Gabriela Flores

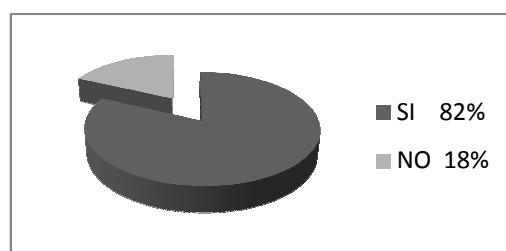


Gráfico #8

Elaborado por: Gabriela Flores

Análisis

El 82% de los encuestados opina que el sector cuenta con los recursos necesarios para ofrecer sitios de hospedaje diferentes a los ya existentes ya que la zona cuenta con mucha riqueza natural que no se le da el uso adecuado es decir que no se la muestra

como un adicional a lo que ya se ofrece , ya que se podría realizar diferentes actividades como caminatas por los senderos entre otros, mientras que el 18% restante opina que otras cabañas también están rodeadas de áreas naturales y que la creación de nuevas no sería de gran diferencia.

Interpretación

Los habitantes de la comunidad en su mayoría opinan que la existencia de nuevos sitios de hospedaje sería primordial para el desarrollo turístico del sector ya que se ofertaría servicios diferentes e innovadores.

4.2 Verificación de la Hipótesis

1.- Planteamiento de la Hipótesis

HO. El servicio de Hospedaje **NO** aporta al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza en el período diciembre 2010 – Enero 2011.

H1. El servicio de Hospedaje **SI** aporta al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza en el período diciembre 2010 – Enero 2011.

2.- Selección del Nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará el nivel $\alpha = 0.01$

3. Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra de 210 habitantes de la Comunidad de Pítrishka.

4.-Especificación de lo estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de 4 filas x 2 columnas, utilizando la fórmula: $\chi^2 = \frac{\sum(O-E)^2}{E}$ donde:

χ^2 =chi o ji cuadrado

\sum =Sumatoria

O= Frecuencias Observadas

E=Frecuencias Esperadas

5.- Especificación de las regiones de Aceptación y rechazo

Para decidir sobre estas regiones primeramente determinados los grados de libertad conociendo que el cuadro está formado por 4 filas y 2 columnas.

$gl = (f-1)(c-1)$

$$gl=(4-1)(2-1)$$

$$gl=3 \times 1$$

$$gl=3$$

Entonces con 3 gl y un nivel de 0.01 tenemos en la tabla de χ^2 el valor de 11.345, por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de χ^2 que se encuentre hasta el valor de 11.345 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores de 11.345. La presentación grafica seria:

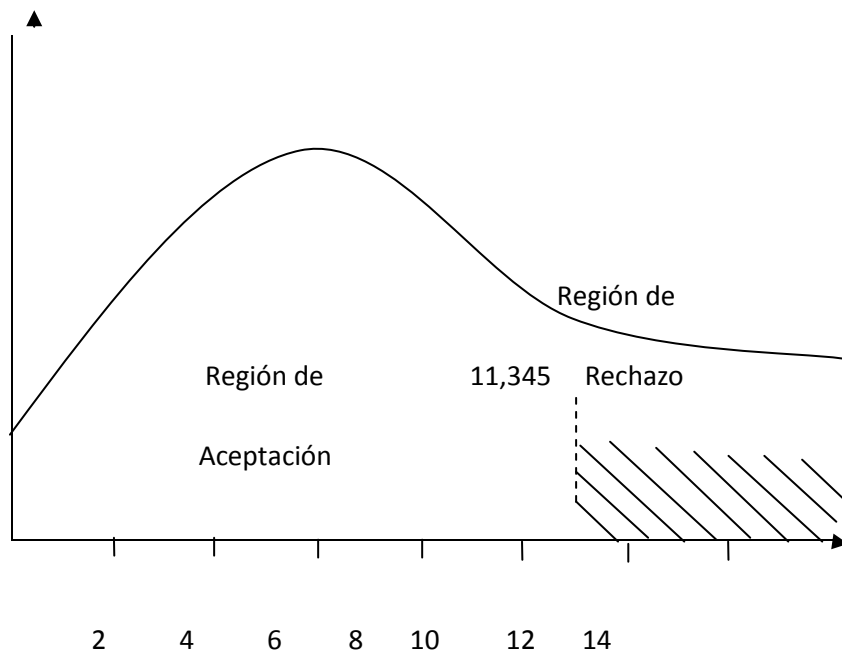


Gráfico #9

Elaborado por: Gabriela Flores

6. Recolección de Datos y Cálculos de los Estadísticos.

REGUNTAS	FRECUENCIAS OBSERVADAS		
	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	

1.-Cree usted que existen sitios de hospedaje adecuados y de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan la zona?	95	115	210
2.-cree usted que existe la necesidad de crear nuevos sitios de hospedaje en la zona?	179	31	210
3.-Piensa usted que la creación de nuevas cabañas ecológicas en la comunidad de Pitirishka ayude al desarrollo turística de la misma?	183	27	210
4.-Usted piensa que el sector cuenta con los recursos naturales y culturales suficientes que demanden la visita de los turistas? Para ofrecer sitios de hospedaje diferentes a los ya existentes.	173	37	210
SUBTOTALES	630	210	840

Cuadro #11 Elaborado por: Gabriela Flores

REGUNTAS	FRECUENCIAS ESPERADAS		
	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1.-Cree usted que existen sitios de hospedaje adecuados y de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan la zona?	157.5	52.5	210
2.-cree usted que existe la necesidad de crear nuevos sitios de hospedaje en la zona?	157.5	52.5	210
3.-Piensa usted que la creación de nuevas cabañas ecológicas en la comunidad de Pitirishka ayude al desarrollo turística de la misma?	157.5	52.5	210

4.-Usted piensa que el sector cuenta con los recursos naturales y culturales suficientes que demanden la visita de los turistas? Para ofrecer sitios de hospedaje diferentes a los ya existentes.	157.5	52.5	210
SUBTOTALES	630	210	840

Cuadro #12 Elaborado por: Gabriela Flores

Cálculo del Chi – Cuadrado Calculado X2 C

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
95	157.5	-62.5	3.906.25	24.8015
115	52.5	62.5	3.906.25	74.4047
179	157.5	21.5	462.25	2.9349
31	52.5	-21.5	462.25	8.8047
183	157.5	25.5	650.25	4.1285
27	52.5	-25.5	650.25	12.3857
173	157.5	15.5	240.25	1.5253
37	52.5	-15.5	240.25	4.5761
840	840			$\chi^2 = 133.5614$

Cuadro #13

Elaborado por: Gabriela Flores

7.- Decisión

Para 4 grados de libertad a un nivel 0.01 se obtiene en la tabla 11.345 y como el valor de Ji- cuadrado calculado es de 133.5614 se encuentra fuera de la región de aceptación , entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alternativa que dice:

“El servicio de Hospedaje **SI** aporta al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitiriska, Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza en el período diciembre 2010, enero 2011.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- El servicio de hospedaje en la Comunidad de Pitirishka si aportaría en desarrollo turístico de la misma ya que mediante este se podrá mostrar todos los atractivos que posee el sector.

- Los habitantes de la comunidad necesitan más información y capacitación acerca de servicio y atención al cliente.
- La población local tiene mucho interés en el servicio de hospedaje diferente al ya existente.
- La Comunidad local cuenta con recursos necesarios para brindar comodidad, confort, y distracción a los turistas que visitan dicho sector.
- Los habitantes de la Comunidad de Pitirishka aportarán con los recursos necesario para la realización de este proyecto.

RECOMENDACIONES

- Se debería crear nuevos sitios de hospedaje en la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar , Provincia de Pastaza ya que el sector cuenta con los recursos necesarios para ofrecer y satisfacer a cada uno de los turistas que visitan el sector, además que se podrá crear fuentes de trabajo, para de esta manera mejorar la economía de dicho lugar.

- Dar charlas a los habitantes de la comunidad en cuanto a servicio y atención al cliente para que los turistas que visitan la zona sean atendidos con servicios de primera y la información que se les brinde sea verídica.

- Crear más interés en los habitantes de la comunidad en cuanto a servicio de hospedaje diferente al ya existente.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: Diseño de un proyecto para la implementación de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza.

Beneficiarios: Comunidad de Pitirishka.

Ubicación: Régimen: Amazonía

Provincia: Pastaza

Cantón: Simón Bolívar

Comunidad: Pitirishka

Tiempo Estimado para la ejecución:

Inicio: Febrero 2011

Fin: Abril del 2011

Equipo Técnico Responsable: Comunidad Pitirishka, Gabriela Flores.

Servicios Complementarios: Piscinas , Sauna, Turco, Hidromasaje, Baños de cajón, Tratamientos a base de barro, Shamanismo, Geoterapia.

Costo Estimados:

RECURSOS	COSTOS
Terreno	15.000
Infraestructura	100.000,00
Acabados	150.000,00
Decoración	20,000
Mobiliario	25,000
Menaje	6,000
TOTAL	370.000,00

Cuadro #14

Elaborado por: Gabriela Flores

6.2 Antecedentes de la Propuesta

El sector cuenta con algunas cabañas ecológicas que no ofrecen los servicios necesarios y complementarios que el turista busca, es decir el personal no está capacitado en atención al cliente, además la infraestructura actual no es la más adecuada para recibir al mismo.

Por lo que se ha llegado a determinar que para que exista un mejor servicio en las cabañas ya existentes se necesita dar charlas de capacitación y motivación al personal.

Por lo mismo se concluye que, en el sector de Pitirishka existen varias propuesta para la creación de nuevas cabañas ecológicas debido a la necesidad turística que se demanda, ya que en el sector cuentan con varios recursos naturales y culturales que no son debidamente utilizados es decir no están siendo explotados para la distracción al turista, sino más bien están deteriorándose sin ser mostrados al mismo.

6.3 Justificación

El diseño de un proyecto para la implementación de nuevas cabañas ecológicas en el sector de Pitirishka del Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza es una propuesta innovadora no solo para los turistas que visitan el sector, sino también para los habitantes de la misma ya que ellos van a ser los más beneficiados, y no solo porque obtendrán réditos económicos, sino también socializarán con personas extranjeras, aprendiendo nuevas costumbres y compartiendo tradiciones.

La idea de Crear nuevas cabañas ecológicas en el sector se da por la necesidad que los turistas muestran de visitar lugares diferentes, con servicios confortables y obtener el descanso, distracción y confort en un lugar de estos, con servicios diferentes a los ya existentes, y realizar actividades que no se hacen en otras cabañas aledañas.

6.4 Objetivos

General

- Diseñar un proyecto para la implementación de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza.

Específicos

- Determinar la factibilidad financiera del proyecto.
- Crear las actividades que se van a ofrecer para que el turista realice en la visita a dicha comunidad.
- Diseñar nuevas cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, con servicios y actividades diferentes.

6.5 Análisis de Factibilidad

Según la investigación que se ha realizado para diseñar un proyecto de creación de nuevas cabañas ecológicas es factible ya que se tiene el apoyo socio- económico de la misma comunidad, es decir las cabañas a crear tendrán el espacio para desarrollarse y diseñarse.

Factor Político.- En el Ecuador actualmente la constitución política tiene como objetivo promover el desarrollo turístico a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a nuestra economía, de entre los principios de la actividad turística se mencionara el literal e y d.

e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro-ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos en los términos previstos en la ley y sus reglamentos.

d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país.

Factores Sociales.- Este factor es uno de los más importantes ya que los principales beneficiados son los habitantes de la comunidad no solo en el ámbito económico sino también en que , con la visita de diferentes turistas podrán conocer nuevas costumbres y compartir tradiciones con los mismos, de esta manera se darán a conocer como un sector turístico merecedores de la visita de turistas nacionales y extranjeros.

Factor Demográfico.- En la comunidad de pitirihka la mayoría de personas se dedican a la piscicultura(cría de truchas), agricultura, entre otros por lo que con este proyecto se estaría creando fuentes de trabajo ya que para la crianza tanto de truchas como de hortalizas, frutas , etc se necesita de personal para supervisar que todos los productos vayan creciendo en buen estado.

Factores Ambientales.- desde el punto ambiental podemos manifestar que el proyecto es totalmente factible ya que al implementar nuevas cabañas ecológicas y senderos no se afectará nada al ecosistema que rodea el terreno, tampoco se contaminará de ninguna forma ya que casi toda la construcción se realizará con materiales propios de la zona.

Factor Económico.- Desde el punto de vista económico podemos manifestar que este proyecto es medianamente factible , ya que como estudiantes no se cuenta con los medios suficientes, sin embargo la comunidad será la inversionista directa ya que ellos pueden canalizar recursos económicos, para la implementación de dicha propuesta, tanto por medio del municipio como de otras entidades acordes, ya que la propuesta nace de los habitantes de la misma.

Además por el momento se cuenta con el terreno y alguno de los materiales para la construcción así como también, con las personas quienes servirán de guías, y algunas de las actividades que se van a realizar.

Factor Socio- Cultural.- En la Comunidad de Pitirishka este factor es importante ya que el principal atractivo de esta comunidad es la tradición, costumbre y cultura que encierra es decir ellos ofrecerán danzas, rituales e historia para que mediante eso el turista imagine la realidad en que ellos viven.

Además uno de los llamativos principales para los turistas extranjeros es compartir con la comunidad y disfrutar de diferentes tradiciones a los que ellos ya viven día a día.

6.6 Fundamentación Filosófica

CABAÑAS ECOLÓGICAS

Construcción rústica pequeña y tosca, de materiales pobres, generalmente palos entretejidos con cañas, y cubierta de ramas, destinada a refugio o vivienda.

Bajo la denominación de Cabañas se ha agrupado a conceptos constructivos muy diferentes. De todas formas se ha observado un creciente uso de la madera en la construcción de las Cabañas. Particularmente aquellas construidas totalmente con madera representan un importante porcentaje dentro del total. Con un ejemplo de nuestro entorno más próximo podemos observar que no hay localidad serrana cordobesa donde no se encuentre alguna Cabaña de Madera. El ritmo observado en la construcción de Cabañas responde a un conjunto de factores: sostenido crecimiento de la actividad turística en toda la provincia, crecimiento de la inversión a partir de la recuperación de la economía, básicamente por pequeños capitales internos, seguridad relativa de la inversión inmobiliaria frente a otras alternativas que todavía no se han consolidado dentro del panorama económico. De la incorporación de la madera a la construcción es una tendencia que se ha venido desarrollando desde hace ya algunos años comenzando como la incorporación de detalles de jerarquía y que luego se han ido generalizando con mayor porcentaje de la

madera y se ha acentuado en las zonas turísticas. Se puede concluir que se seguirá observando una demanda sostenida para este tipo de construcciones.

Hoy en el auge del ciclo turístico se alquila todo y esto ha sido un llamador un incentivo, una oportunidad, para inversiones en cabañas que respondieran al incremento de la demanda de alojamiento turístico en las zonas serranas. Las cabañas de madera representan además de la posibilidad de desarrollar una oportunidad, también representa la posibilidad de consolidar una ventaja competitiva dentro del mercado de alojamiento turístico.

Además de ser el tipo de alojamiento que más se adecua hoy a las características de la demanda, a sus preferencias, las cabañas de madera conllevan otras características, que bien gestionadas desde el emprendimiento turístico las hace elegibles en primer término por sobre los demás tipos de construcción dentro de similares niveles de inversión.

Su capacidad de integración con el ámbito de la naturaleza y el paisaje proporciona a este alojamiento una alta elegibilidad.

Elemento indispensable a la hora de pensar en el retorno o amortización de la inversión, ante la baja del ciclo o su amesetamiento

<http://cabaniasdemadera.blogspot.com/>

El Turismo ecológico o ecoturismo es un enfoque para las [actividades turísticas](#) en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación y la apreciación del medio (tanto natural como cultural) que acoge a los viajantes. Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas/grupos/cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio.

Debido a su auge, el ecoturismo ya se convirtió en el segmento de más rápido crecimiento y el sector más dinámico del mercado turístico a escala mundial. Este movimiento apareció a finales de la década de 1980, y ya ha logrado atraer el suficiente interés a nivel internacional, al punto que la [ONU](#) dedicó el año [2002](#) al turismo ecológico.

La Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES) define ecoturismo como "un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local".

El genuino ecoturismo debe seguir los siguientes siete principios, tanto para quienes operan los servicios como para quienes participan:

1. minimizar los impactos negativos, para el ambiente y para la comunidad, que genera la actividad;
2. construir respeto y conciencia ambiental y cultural;
3. proporcionar experiencias positivas tanto para los visitantes como para los anfitriones;
4. proporcionar beneficios financieros directos para la conservación;
5. proporcionar beneficios financieros y fortalecer la participación en la toma de decisiones de la comunidad local;
6. Crear sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social de los países anfitriones;
7. Apoyar los derechos humanos universales y las leyes laborales.

Pese a su corta existencia, el ecoturismo es visto por varios grupos conservacionistas, instituciones internacionales y gobiernos como una alternativa viable de [desarrollo sostenible](#). Existen países como [Costa Rica](#), [Kenia](#), [Madagascar](#), [Nepal](#) y [Ecuador \(Islas Galápagos\)](#) donde el turismo ecológico produce una parte significativa de los ingresos de divisas provenientes del sector turístico, e incluso en algunos casos, de la economía del país.

En la práctica se presenta un problema para establecer lo que es turismo ecológico y lo que no es. Por un lado, existen varias definiciones de lo que es ecoturismo; tampoco existe un órgano a nivel internacional que certifique tal actividad; y además, muchos de los turistas realizan en sus viajes actividades de ecoturismo combinadas con otras que no lo son. Por otra parte, algunos gobiernos y empresas del sector turístico por conveniencia económica tratan el ecoturismo como equivalente a cualquier clase de turismo basado en la naturaleza.

Turismo de aventura, sol y playa, acampar, pesca o cualquier actividad turística de convivencia con la naturaleza no necesariamente es ecoturismo, en la mayoría de los casos es solamente turismo natural o turismo verde. Sin embargo la Organización Mundial del Turismo (UNWTO) y el Programa para el Medio Ambiente de las Naciones Unidas (UNEP) han emitido diversas publicaciones en las cuales además de aportar su definición de ecoturismo, plantean recomendaciones de política pública y buenas prácticas, para hacerlo sostenible. En ellas, reconocen que el término ecoturismo mantiene un doble significado, por una parte se refiere a un concepto elaborado bajo un conjunto de principios y por otra, hace referencia a un segmento de mercado.

Ecoturismo

El ecoturismo es un subcomponente del campo del desarrollo sostenible, es una forma de turismo centrado en la naturaleza que se caracteriza por estar fuertemente orientado al desarrollo sostenible y por lo tanto se sustenta en el cumplimiento de siete componentes:

- Contribuye a la conservación de la biodiversidad.
- Sostiene el bienestar de la población local.
- Incluye una experiencia de aprendizaje / interpretación
- Involucra la acción responsable por parte de turistas y de la industria turística.
- Es ofrecido primordialmente a grupos pequeños por pequeñas empresas.
- Requiere el consumo más bajo posible de recursos no renovables.

- Enfatiza la participación local, propiedad y oportunidad de negocios para la población rural.

El ecoturismo se puede clasificar en por lo menos tres grandes categorías, podría establecerse que cuando sólo se refiere a la conservación de la naturaleza, estamos en presencia de un ecoturismo de categoría 1; si además de la conservación de la naturaleza se añade la conservación de la cultura local y de su patrimonio histórico, se estaría hablando de un ecoturismo categoría 2, y finalmente, si a la categoría 2 se le añade lo que sería un ecoturismo socialmente sustentable, es decir la oportunidad que brindaría como actividad de servicios para mejorar la calidad de vida de la población receptora, estaríamos hablando de un ecoturismo categoría 3, que sería el que en realidad integraría los aspectos medioambientales, socioculturales y de la distribución de la riqueza generada , por lo que este tipo de ecoturismo sí merecería todo el apoyo de las instituciones del estado, debido a sus múltiples impactos positivos.

Ecoturismo: Impactos

“Las poblaciones locales o aledañas al recurso natural, no reciben los recursos económicos adecuados o muy pocos. Se sienten marginadas frente al auge de los eco turistas visitantes, y ven como el beneficio económico favorece a grupos ajenos y con pocas implicaciones favorables para las comunidades del lugar”.

Algunos de los impactos son los siguientes: El auge del ecoturismo ha generado cambios de propietarios de tierras y una especulación a menudo nociva sobre su valor, en especial para las poblaciones locales que se resienten por la presencia de extranjeros que operan algunas veces en forma escrupulosa a lo largo de los linderos de áreas protegidas y otros recursos eco turísticos.

- Los turistas que visitan áreas prístinas pueden causar daños en forma directa o indirecta a la flora y a la fauna. Incluso a veces se recurre a la alimentación de animales (monos, aves, cocodrilos) para que los eco turistas puedan verlos

mejor y fotografiarlos. Esto puede originar problemas en las costumbres de ciertos animales, en especial cuando se suspende dicha práctica.

- Hay conflictos en uso tradicional del aprovechamiento de la tierra con sus animales y plantas de parte de las poblaciones contiguas a las áreas naturales, ya que al aumentar el ecoturismo se fijan imitaciones para ciertas actividades tradicionales para las poblaciones aledañas (prohibición de cazar en áreas que ahora son “protegidas”, así como cortar leña o cosechar plantas medicinales e incluso el uso de hojas de palma para techar viviendas).
- Las construcciones turísticas (hoteles, restaurantes, tiendas diversas) se ubican demasiado cerca del recurso natural, o con estilos arquitectónicos que no armonizan en el paisaje. Hay a menudo efectos perjudiciales en cuanto a la contaminación de aguas de mar, acumulación de procesos deficientes de desechos sólidos, ruido excesivo, luz nociva en la noche (por ejemplo, cerca de playas donde desovan tortugas marinas).
- Los senderos para visitar recursos eco turísticos con frecuencia están pobremente diseñados (recorrido poco atractivo o de regreso igual que la ida, cuando un itinerario circular hubiera sido mas interesantes, fenómenos de erosión por pisoteo y otras razones) o lo que es más grave, recorridos mal interpretados por (seudoguías inescrupulosos).
- Se da poca importancia a la “capacidad de carga” del área visitada, cuando esta es frágil. Algunas prácticas como permitir sólo la entrada a un número limitado de visitantes por lo menos espaciar los grupos con sus días o diversificar los senderos, aún no están difundidos.
- Muchas promociones del turismo ecológico, están dirigidas sólo para atraer al turismo extranjero, al especular que son ellos quienes tienen un alto poder económico. A menudo no se presta la debida atención al turismo nacional o grupos escolares locales, con escasos ingresos discrecionales para viajar.

Ecoturismo: obstáculos para su desarrollo

- Hay escasez de estudios responsables de cómo satisfacer el aumento progresivo de la demanda de parte de los eco turistas. En vez de planificar a corto y a

mediano plazos, se reacciona (y a menudo se improvisa) cuando hay crisis o ciertas catástrofes (hasta la próxima crisis).

- Poco se usa la experiencia y las publicaciones de otros países. Un ejemplo es la amplia producción de materiales diversos de la Sociedad Mundial de Ecoturismo, incluye textos en español.
- Existen limitaciones presupuestarias para planificar, promover, ejecutar y control el ecoturismo, en especial en el aspecto hotelero. Hay un movimiento reciente para calificar y certificar hoteles, por su demostrada sensibilidad ambiental, pero falta evaluar los resultados y su impacto real en la práctica.
- Son insuficientes los centros educativos y de educación de alta calidad que cuenten con la documentación idónea para formar profesionales e investigadores en ecoturismo a diferentes niveles y con varias especializaciones. Incluso las relaciones con las poblaciones aledañas cuyo conocimiento biológico, cultural y artístico, histórico y aún culinario pocas veces se aprovecha.
- Faltan evaluaciones y otras estadísticas objetivas y detalladas sobre el impacto del ecoturismo, como base para mejorar o cambiar el rumbo e impulso de iniciativas para promover un ecoturismo más responsable y sostenible.

Ecoturismo: Perspectivas

El ecoturismo bien practicado puede convertirse en un poderoso instrumento para la conservación de la flora y fauna, al valorizar un recurso natural, pero también puede causar diferentes tipos de daños biológicos, físicos, sociales y económicos si no se practica bien. El ecoturismo sigue respondiendo a los gustos y necesidades de una población de visitantes, que desde hace mucho tiempo se han interesado en conocer lugares naturales y responde también a la necesidad de integrar conservación y desarrollo, pero con menos énfasis en darle a la comunidad receptora su importante papel como participante activo, al ser el principal sujeto beneficiado.

<http://es.wikipedia.org/wiki/Caba%C3%B1as>

6.7 Modelo Operativo

Tema	Objetivos	Fases	Actividades	Recursos	Responsable
Proyecto para la implementación de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar, de la Provincia de Pastaza.	<p>Diseñar un proyecto para la implementación de cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka, del Cantón Simón Bolívar en la Provincia de Pastaza.</p> <p>Determinar la factibilidad financiera del proyecto.</p> <p>Proponer las actividades a ofrecerse para que el turista realice.</p> <p>Diseñar nuevas cabañas ecológicas en la Comunidad de Pitirishka.</p>	<p>Estudio del terreno para ver si el estado en el que se encuentra es apto para la construcción</p> <p>Creación de un plano para la construcción de las cabañas</p> <p>Diseño de el modelo de las nuevas cabañas ecológicas.</p>	<p>Elaborar un proyecto para la implementación de las cabañas ecológicas.</p> <p>Recoger información acerca de los sitios turísticos que se van a visitar.</p> <p>Tomar fotografías de los atractivos.</p> <p>Cotizar presupuesto para la inversión.</p>	<p>Atractivos turísticos.</p> <p>Información recolectada.</p> <p>Plan del diseño del proyecto.</p> <p>Cámara fotográfica.</p> <p>Internet</p> <p>Computadora</p>	<p>Dirigentes de la comunidad.</p> <p>Gabriela Flores</p> <p>Gabriela Flores</p>

Cuadro #15

Elaborado por:Gabriela Flores

DISEÑO DE CABAÑAS ECOLÓGICAS EN LA COMUNIDAD DE PITIRISHKA, CANTÓN SIMÓN BOLÍVAR DE LA PROVINCIA DE PASTAZA.

Para la realización de este proyecto se contará con el terreno para la construcción, la misma que está conformada por seis cabañas para hospedaje, dos cabañas que serán más amplias en las que se instalarán baños de cajón, salas de geoterapia y shamanismo y en la otra estará la piscina, el sauna, turco e hidromasaje, estas serán construidas y amobladas con materiales propios del sector, es decir, la utilización de materiales que contaminen la zona serán escasos.

Cabe recalcar que dichas cabañas estarán rodeadas de atractivos naturales, culturales y religiosos, los mismos que serán visitados en cada una de los paquetes ofertados.

Cada cabaña contará con los servicios básicos y necesarios como son:

- Baño privado
- Una pequeña sala de estar
- Televisión
- Chimenea
- Cocina

Y por fuera será una infraestructura con materiales naturales.

También contará con:

- Piscina
- Sauna
- Turco
- hidromasaje

BIBLIOGRAFÍA

- AYALA CASTRO, Héctor y Col. (2002) Operaciones y Procesos de producción y Servicios en el Turismo. Apuntes. Maestrías en Gestión Turística. Escuela de altos.
- ÁLVAREZ CEDENA, J.L. (2001) El nacimiento del turismo moderno. Revista Conocer (México) Nro2. Pags 6-12.
- ACERENZA, Miguel (1991). Administración del Turismo. Conceptualización y Organización. Volumen I. México.
- CEVALLOS LASCURAIN, H; Estudio de factibilidad socioeconómico del turismo ecológico en Sian Kaan Quintana Roo SEDUE, México, 1987.
- HONEY, Martha. Ecotourism and Sustainable Development: Who Owns Paradise?. Island Press, Washington, D.C., 1999. [ISBN 1-55963-582-7](#), pp. 22-23 (inglés).
- BUDOWSKI, GERARDO, El ecoturismo en países tropicales.
- ASCANIO GUEVARA, Alfredo (2009). Turismo Sustentable: el equilibrio en el siglo XXI. México: Trillas.
- NALINI M. NADKAMI y NATHANIEL T. WHEELWRIGHT, Editores. Monteverde: Ecology and Conservation of a Tropical Cloud Forest, Oxford University Press, USA, 2000 (inglés) [ISBN 978-0-19-513310-3](#)

LINCONGRAFÍA

Enlaces de Internet

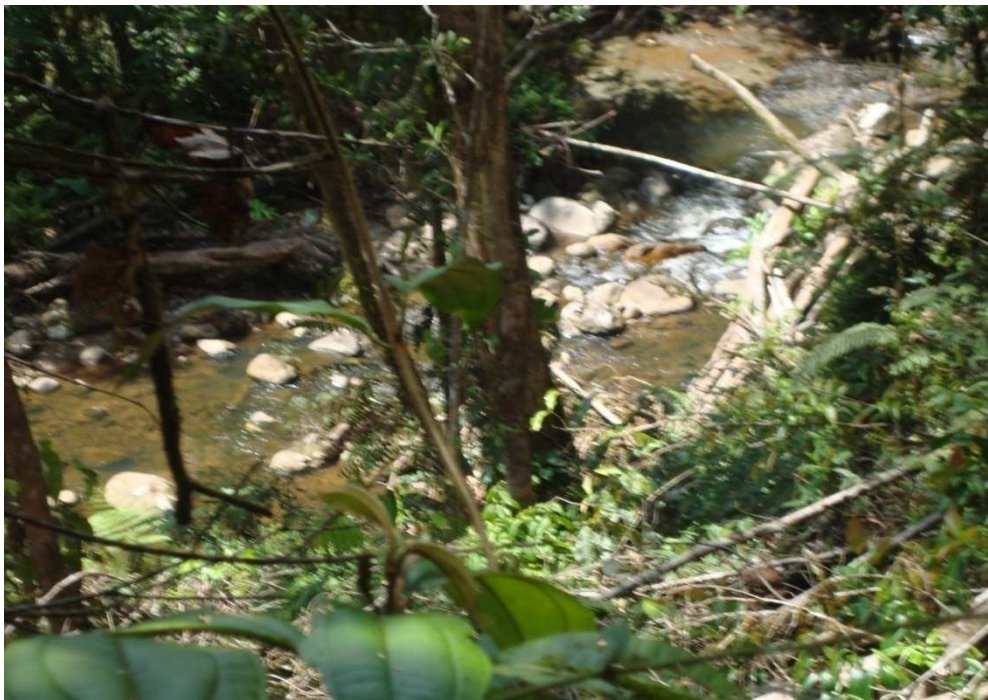
- [http:// www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-cliente-gestion-turistica/satisfaccion-cliente-gestion-turistica2.shtml](http://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-cliente-gestion-turistica/satisfaccion-cliente-gestion-turistica2.shtml).
- Establecimientos de alojamiento, folleto de introducción hotelera, 2009.
- <http://www.monografias.com/trabajo6/vetu/vetu.shtml?monosearch>.
- [http:// www.monografias.com/trabajo66/glosario-terminos-turisticos/glosario-terminos-turisticos2.shtml?monosearch](http://www.monografias.com/trabajo66/glosario-terminos-turisticos/glosario-terminos-turisticos2.shtml?monosearch).
- <http://es.wikipedia.org/wiki/turismo>.
- <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism> Definición tomada del sitio oficial da International Ecotourism Society (inglês) 24-12-2007.
- Honey, Martha. op. cit. , pp. 5 y 18 (inglés).
- Buckley, R., "Research Note, a framework for ecotourism" en Annals of Tourism Research, página 21,(3):661-669.

- Wood, Megan. Ecotourism: Principles, Practices and Policies for Sustainability, <http://www.unep.fr/scp/publications/details.asp?id=WEB/0137/PA>
- SECTUR (2001). Estudio estratégico de viabilidad del segmento de ecoturismo en México.
- Coppin, L., “Ecoturismo y América Latina: una aproximación al tema”, en Estudios y Perspectivas en Turismo; Vol. 1 Num. 1, 1992, pp. 7-14.
- Boo, Elisabeth, Eco-Turism : the Potential and Pitfalls, World Wildlife Fund, Washington D.C., 1989.
- Honey, Martha. op. cit. , pp. 390(inglés)
- Honey, Martha. op. cit., Chapter 4. The Galápagos Islands: Test Site for Theories of Evolution and Ecotourism, pp. 101-130(inglés)
- [Islas Galápagos - Ministerio de Turismo - Ecuador](#)
- <http://www.noronha.pe.gov.br/ctudo-meio-parnamar.asp> Sitio oficial del Parque Nacional Fernando de Noronha
- Honey, Martha. op. cit., Chapter 5. Costa Rica: On the Beaten Path, Monteverde Cloud Forest Reserve, pp. 150-156(inglés)
- <http://www.ots.ac.cr/en/laselva/> Sitio oficial de la Estación Biológica La Selva
- [↑](#) Honey, Martha. op. cit., Chapter 5. Costa Rica: On the Beaten Path, Private Reserves of the Organization for Tropical Studies, pp. 156-159 (inglés)
 - [↑ La Selva Protected Zone, National Parks Costa Rica](#)
- [Ecoturismo en Chubut - Patagonia, Argentina](#)
- [Ecoturismo en Provincia San Juan de la Maguana, Pico Duarte, Parques Nacionales, Republica Dominicana](#)

ANEXOS

FOTOS TERRENO Y ATRACTIVOS









UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

Entrevista dirigida a

La presente encuesta servirá como estudio de investigación a realizarse previa la obtención del Título de Lcda. En Turismo y Hotelería

Para determinar si el servicio de hospedaje aportará al desarrollo turístico de la Comunidad de Pitirishka, Cantón Simón Bolívar, Provincia de Pastaza en el periodo Diciembre 2010- Enero 2011.

Marque con una x la respuesta correcta.

1.-¿Cree usted que existen sitios de hospedaje adecuados y de acuerdo a las necesidades de los turistas que visitan la Comunidad de Pitirishka?

SI__ NO__

2.-¿ Piensa usted que el ambiente que brindan los sitios de hospedaje en el sector es?

BUENO__

MALO__

REGULAR__

3.-¿Cree usted que las instalaciones con las que cuentan los servicios de hospedaje en la comunidad son?

BUENOS__

MALOS__

DEFICIENTES__

4.-¿Cree usted que existe la necesidad de crear nuevos sitios de hospedaje en la zona?

SI__

NO__

PORQUE_____?

5.-¿Piensa usted que unas cabañas ecológicas en el sector de Pitirishka ayude al desarrollo turístico de la misma?

SI__

NO__

PORQUÉ__?

6.-¿Usted piensa que el sector cuenta con los recursos naturales y culturales suficientes que demanden la visita de turistas? Para ofrecer un sitio de hospedaje diferentes a los que ya existen?

SI__

NO__

PORQUE__?

7.-¿Cree usted que con la creación de unas cabañas ecológicas en la zona se aprovecharían los recursos existentes en la misma?

SI__

NO__

PORQUÉ__?

Gracias por su colaboración

MAQUETA DE LA CABAÑAS ECOLÓGICAS

