



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 CIENCIAS
DE LA EDUCACIÓN**

TEMA:

**“LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES Y EL
DESARROLLO DEL TURISMO EMISIVO EN LA PARROQUIA**

**NUEVA LOJA CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA
SUCUMBÍOS DURANTE NOVIEMBRE 2010-MARZO 2011”**

AUTORA: Freire Madril, Giovanna Elizabeth,

TUTORA: Lcda. Mg. Gaviño Ortiz, Noemy Hortencia

Ambato-Ecuador

Noviembre 2010-Marzo 2011

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

CERTIFICA:

Yo, Noemy Hortencia Gaviño Ortiz CC 1712434412 en mi calidad de Tutor de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TURISMO EMISIVO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA SUCUMBÍOS DURANTE NOVIEMBRE 2010-MARZO 2011”**, desarrollado por el egresada Giovanna Elizabeth Freire Madril , considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato , 25de Abril del 2011

.....
TUTORA: Lcda .Mg. Gaviño Ortiz , Noemy Hortencia
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.

LA AUTORA

Giovanna Elizabeth Freire Madril

180400506-2

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y
DE LA EDUCACIÓN:**

La Comisión de estudio y calificación del Informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema **“LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TURISMO EMISIVO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA SUCUMBÍOS DURANTE NOVIEMBRE 2010-MARZO 2011”**, presentado por la Srta. Giovanna Elizabeth Freire Madril, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería la promoción marzo 2010-agosto 2011 una vez revisada y aprobada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos, científicos de la investigación y reglamentarios

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

LA COMISIÓN

Ing. Mg Wilma Lorena Gavilánez López

Doc. Guillermo Castro

DEDICATORIA

Con amor y respeto dedico este trabajo de graduación a mis padres y a mi sendero de vida Danny Pozo como parte de la retribución que ellos merecen por haberme guiado al camino de la superación.

Giovanna Freire

AGRADECIMIENTO

Me permito agradecer a Dios por darme las habilidades necesarias a la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación por haberme abierto las puertas del saber , a mis padres por su apoyo incondicional que me brindaron día a día, depositando su amor y confianza en mí , a mi sendero de vida DANNY POZO el eje principal de mi razón de ser

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|-----|
| APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN | ii |
| AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN | iii |
| AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN: | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xi |
| ÍNDICE DE CUADROS..... | xii |
| RESUMEN EJECUTIVO | xiv |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I..... | 4 |
| EL PROBLEMA | 4 |
| 1.1 Tema | 4 |
| 1.2 Planteamiento del problema | 4 |
| 1.2.1 Contextualización..... | 4 |

| | |
|--|----|
| 1.2.2 Análisis crítico..... | 5 |
| 1.2.3 Prognosis | 9 |
| 1.2.4 Formulación del Problema..... | 10 |
| 1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)..... | 10 |
| 1.2.6 Delimitación del objetivo de la investigación..... | 10 |
| 1.3 Justificación..... | 11 |
| 1.4 Objetivos. | 12 |
| 1.4.1 General | 12 |
| 1.4.2 Específicos..... | 13 |
| CAPÍTULO II | 14 |
| MARCO TEÓRICO..... | 14 |
| 2.1 Antecedentes investigativos | 14 |
| 2.2 Fundamentación filosófica | 15 |
| 2.3 Fundamentación legal..... | 16 |
| 2.4 Categorías fundamentales..... | 20 |
| VARIABLE DEPENDIENTE..... | 25 |
| 2.5 Hipótesis..... | 35 |
| 2.6 Señalamiento de Variables | 35 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO III | 36 |
| MARCO TEÓRICO | 36 |
| 3.1 Enfoque | 36 |
| 3.2 Modalidad básica de la Investigación | 36 |
| 3.3 Nivel o tipo de investigación..... | 37 |
| 3.4 Población y Muestra..... | 38 |
| 3.5 Operacionalización de variables..... | 40 |
| 3.5.1 Variable Independiente: Agencias de Viajes Internacionales | 40 |
| 3.6 Plan de Recolección de Información..... | 42 |
| 3.6.1 Técnicas..... | 42 |
| 3.6.2 Instrumentos | 42 |
| 3.6.3 Información secundaria | 43 |
| 3.7 Plan de procesamiento de la información..... | 45 |
| CAPÍTULO IV | 47 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS | 47 |
| 4.2 Verificación de Hipótesis | 60 |
| CAPÍTULO V | 68 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 68 |

| | |
|--|----|
| Conclusiones | 68 |
| Recomendaciones | 69 |
| CAPÍTULO VI..... | 70 |
| LA PROPUESTA | 70 |
| 6.1 Datos informativos | 70 |
| 6.2 Antecedentes de la propuesta | 71 |
| 6.3 Justificación..... | 72 |
| 6.4 Objetivos | 73 |
| 6.5 Análisis de factibilidad | 74 |
| 6.6 Fundamentación | 76 |
| 6.7 Metodología Modelo Operativo | 83 |
| Bibliografía..... | 91 |
| Anexos | 93 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|----------------------|----|
| Gráfico No 02..... | 20 |
| Gráfico N.-03 | 47 |
| Gráfico N.-04 | 49 |
| Gráfico N.-05 | 50 |
| Gráfico N.-06 | 51 |
| Gráfico N.- 07 | 53 |
| Gráfico N.- 08 | 54 |
| Gráfico N.-09 | 55 |
| Gráfico N.10..... | 57 |
| Gráfico N.-11 | 58 |
| Gráfico N.-12 | 59 |
| Gráfico N.-13 | 63 |
| Gráfico N.-14 | 85 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---------------------------------|----|
| Tipos de Turismo | 26 |
| <i>Turismo natural</i> | 27 |
| <i>Turismo activo</i> | 28 |
| <i>Turismo científico</i> | 31 |
| Cuadro No 01 | 39 |
| Cuadro No 02 | 39 |
| Cuadro N.-03..... | 40 |
| Cuadro No 04 | 41 |
| Cuadro N.- 05..... | 44 |
| Cuadro N.-06..... | 47 |
| Cuadro N.-07..... | 48 |
| Cuadro N.-08..... | 50 |
| Cuadro N.-09..... | 51 |
| Cuadro N.-10..... | 52 |
| Cuadro N.-11 | 54 |
| Cuadro N.-12..... | 55 |
| Cuadro N.-13..... | 56 |

| | |
|---------------------|----|
| Cuadro N.-14..... | 57 |
| Cuadro N.-15..... | 59 |
| Cuadro N.-16..... | 62 |
| Cuadro N.-17..... | 64 |
| Cuadro N.-18..... | 65 |
| Cuadro N.-19..... | 67 |
| Cuadro N.-20..... | 74 |
| Cuadro N.- 21 | 84 |

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

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TURISMO EMISIVO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA SUCUMBÍOS DURANTE NOVIEMBRE 2010-MARZO 2011”.

AUTOR: Giovanna Elizabeth Freire Madril

TUTOR: Lcda. Mg. Gaviño Ortiz Noemy Hortencia

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen: El presente trabajo de investigación lo realice en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos en vista de que en esta ciudad no existen Agencias de Viajes Internacionales siendo esta una necesidad eminente para los pobladores del sector. El asesoramiento oportuno y la tramitación de documentos de viajes son parte esencial para realizar este tipo de desplazamientos. Además un proyecto turístico de esta índole ayuda al desarrollo del turismo emisivo y obviamente con este el mejoramiento de la cultura general de los participantes .Por

otra parte cuando se desarrolla un tipo de turismo que en esta caso es el emisorio la economía de los habitantes se refleja relativamente mejorada ya que el turismo es una simbiosis es decir se necesita de transporte sea este aéreo o terrestre para llegar al punto de inicio de un tour alojamiento en el caso de mantener distancias elevadas y finalmente la alimentación es un factor indispensable que obviamente genera fuentes de empleo

INTRODUCCIÓN

Este proyecto de investigación se basa en la investigación del aporte actual de las Agencias de Viajes Internacionales al desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA .- En este capítulo se determina el problema de investigación que va a ser realizado; siendo en este caso :Las Agencias de Viajes Internacionales y el desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja ,Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos, planteando el problema con una contextualización; macro, meso y micro basada en la realidad del sector de forma específica. Luego se presenta en análisis crítico , la prognosis, se formula el problema, se pregunta en directrices, se delimita el problema en forma temporal y espacial para luego justificar el impacto de la investigación en el desarrollo del Turismo Emisivo

CAPÍTULO II

Se describe un marco teórico que comprende antecedentes investigativos; tales como el por qué anteriormente no se han realizado investigaciones sobre las Agencias de Viajes Internacionales, dentro de la fundamentación legal se manifiesta artículos de relevante importancia que deben ser tomados en cuenta

para la creación de una Agencia de Viajes; mientras que en las categorías fundamentales se desarrolla la con conceptualización de ciertas palabras claves que ayudarán a fundamentar el Marco Teórico.

CAPÍTULO III

Abarca la metodología de la investigación iniciando con el enfoque paradigmático, de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa, de investigación que se aplicó como bibliografía documental de campo en un proyecto de intervención social, utilizando la investigación descriptiva, de asociación de variables para luego definir la población y muestra. En este caso se tomó como muestra a mil habitantes de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos que servirán para poseer datos acertados mediante el proceso de y desarrollo de la investigación

CAPÍTULO IV

Contiene los resultados de las técnicas e instrumentos de investigación aplicados, se presentan los datos obtenidos mediante cuadros y gráficos estadísticos en forma cuantitativa y luego cualitativa deducidas de las encuestas realizadas a los pobladores de la Parroquias Nueva Loja Cantón Lago Agrio ,Provincia Sucumbíos .

CAPÍTULO V

Incluye las conclusiones obtenidas de la interpretación de los resultados de la encuesta que se encuentra en el capítulo anterior y finalmente de cada conclusión se presenta una recomendación que aportara directamente para la creación de la Agencia de Viajes.

CAPÍTULO VI

Contiene el producto de la investigación considerando como la propuesta de solución al problema detectado; en este caso es la Creación de una Agencia de Viajes Internacional dando paso al desarrollo del Turismo Emisivo. Para lo cual es recomendable seguir los pasos que fueron descritos en la fundamentación legal para evitar tener percances a posteriori. Dentro de los más importantes tenemos la selección del nombre y la constitución de la compañía puesto que es este es el proceso más extendido. Este capítulo también refleja el personal y las funciones a desempeñar por cada uno de ellos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Tema

LAS AGENCIAS DE VIAJES INTERNACIONALES Y EL DESARROLLO DEL TURISMO EMISIVO EN LA PARROQUIA NUEVA LOJA CANTÓN LAGO AGRIO PROVINCIA SUCUMBÍOS DURANTE NOVIEMBRE 2010-MARZO 2011

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

El desarrollo de agencias de viajes internacionales en el Ecuador se ha venido ejecutando gracias a la necesidad que tiene cada uno de los viajeros para complementar con sus actividades de recreación, de esta manera incluyéndose el transporte, alojamiento, y alimentación permitiendo al turista obtener adecuadas y satisfactorias visitas en cada uno de sus destinos preferidos. De esta manera realizan la mediación en la reserva de plazas y venta de boletos en toda clase de medios de transporte locales o internacionales .La reserva, adquisición y venta de

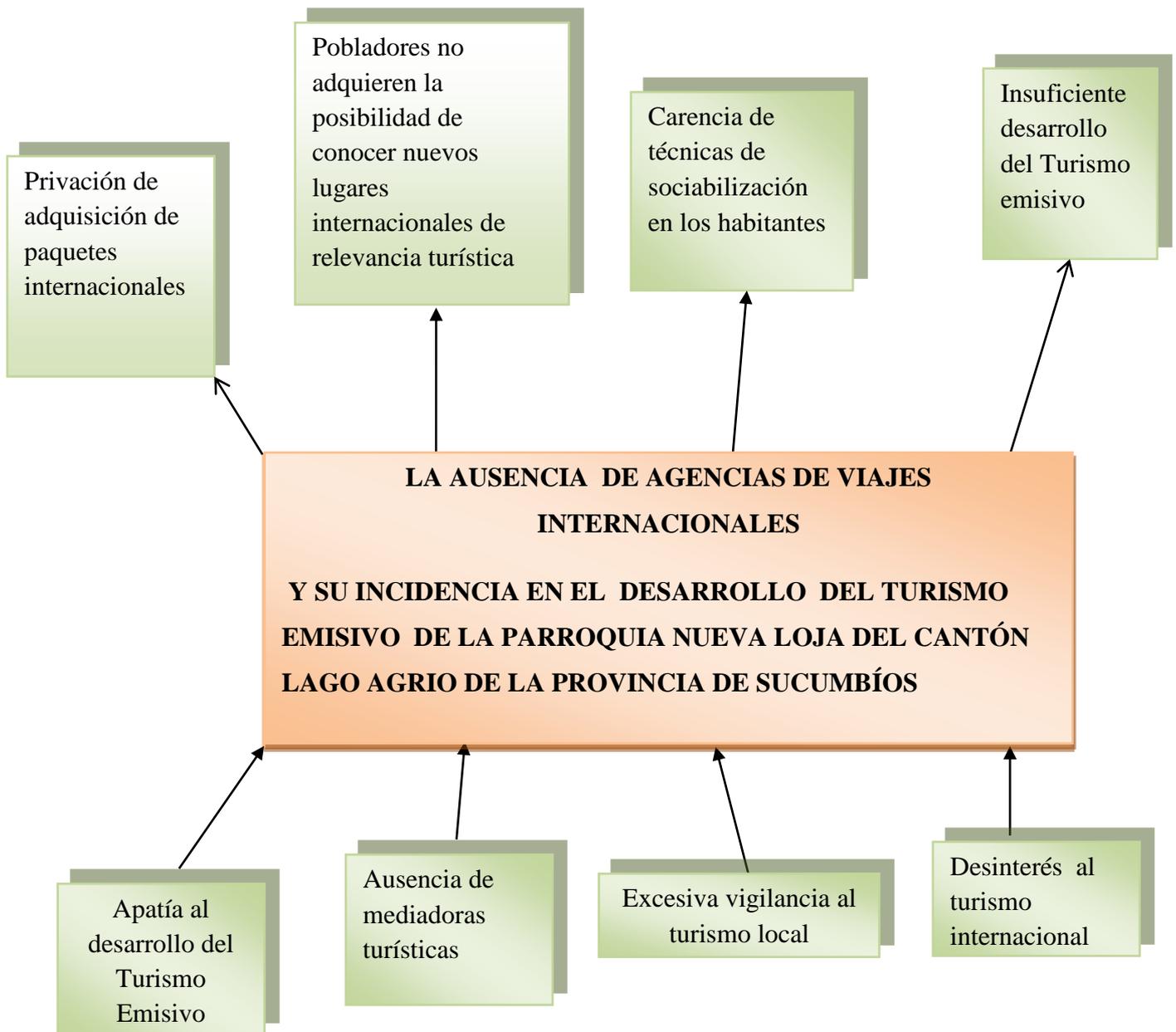
alojamiento y servicios turísticos, boletos o entradas a todo tipo de espectáculos, museos, monumentos y áreas protegidas en el país y en el exterior. Es importante también recalcar que las Agencias de Viajes Internacionales cumplen con la organización, promoción y venta de los denominados paquetes turísticos entendiéndose como tales el conjunto de servicios turísticos manutención, transporte, alojamiento, ajustado o proyectado a solicitud del cliente, a un precio preestablecido, para ser operados dentro y fuera del territorio nacional. Con el pasar del tiempo la necesidad del turista- cliente se ha ido incrementando por lo que también se ha hecho de carácter necesario la prestación e intermediación de servicios de transporte turístico aéreo, terrestre, marítimo. Por otra parte la tramitación y asesoramiento a los viajeros para la obtención de los documentos de viaje necesarios ha ido convirtiéndose en parte esencial de las Agencias de Viajes

Concerniente a la Provincia de Sucumbíos las Agencias de Viajes Operadoras se enfatizan más en el desarrollo del Turismo Sostenible. Sin embargo esto no contribuye al desarrollo del Turismo Emisivo, debido a que no se enfatiza en la socialización de los residentes de comunidades autóctonas Debido a que se pasa por alto la comercialización de paquetes internacionales y venta de tickets aéreos que son parte del desarrollo del Turismo Emisivo.

La parroquia Nueva Loja es el sitio ideal para el desarrollo del turismo emisivo gracias a que en este lugar existe la predisposición de los pobladores por realizar viajes a destinos turísticos internacionales llegando a ser de mucha significación la creación de una Agencia de Viajes Internacional.

1.2.2 Análisis crítico

Árbol del problema



GráficoN.-01

Elaborado por Giovanna Freire

En la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio la falta de Agencias de Viajes Internacionales es notorio debido a que en este lugar únicamente existen Operadoras de Turismo; y estas a su vez se han enfatizado en desarrollar el Turismo Comunitario y Sostenible. Según la entrevista realizada al director

Provincial de Turismo Licenciado Fernando Klinger se llega a la conclusión que en la Parroquia Nueva Loja no existe Agencias de Viajes Internacionales; siendo esto algo de mucha importancia para el desarrollo del turismo emisor. Esto se ha dado porque las operadoras existentes en el lugar se han enfocado más en el Turismo Comunitario; más no en el Turismo Emisor. El nivel de demanda sobre asesoramiento de viajes, adquisición de paquetes turísticos internacionales, trámites de pasaportes, visados para el ingreso a distintos países, envíos de Courier internacional es muy frecuente en el sector por lo que habitantes que desean este tipo de servicios deben trasladarse hasta la ciudad de Quito para obtenerlos.

Siendo esto favorable para la implementación de una agencia de viajes Internacional con el fin de fomentar el Turismo Emisor; mediante el asesoramiento previo a realizar un viaje sea este por negocios o placer; así como también los documentos que deben poseer previo a la realización del mismo ;sean estos visas o pasaportes. En caso de que el viajero no los posea la Agencia de Viajes tiene el compromiso de ayudar a obtenerlos .Mediante el asesoramiento respectivo de los requisitos que debe poseer en el momento de empezar con el trámite, informando con exactitud a que Embajada debe trasladarse para la presentación de los documentos previo a la obtención de visados; así como también el tiempo que debe esperar previo al retiro del visado. De esta manera complaciendo las necesidades de esparcimiento turístico que tienen los habitantes en este sector. Otra de las necesidades frecuentes de los habitantes la Parroquia Nueva Loja es el envío y recibo de Courier por parte de los familiares residentes en el exterior y que no lo pueden hacer al no existir un establecimiento que cubra con estas características. Razón por la cual otra de las actividades principales es el cumplir con estas necesidades y que se las puede satisfacer con la presencia de una Agencia de Viajes Internacional en el sector; sobre todo para que

el cliente-turista se sienta seguro en el momento de realizar sus trámites, viajes y envíos de Courier internacionales . .

Por otra parte la información oportuna y requerida por los pobladores y otros turistas se la debe hacer con amabilidad y cordialidad cumpliendo de esta manera uno de los principios básicos del Turismo.

En la Parroquia Nueva Loja existen dos operadores de Turismo que aportan al desarrollo del Turismo. Sin embargo esto podría mejorar si el lugar contara con una Agencia de Viajes Internacional que incluya una adecuada comunicación para con el viajero, de manera que trate de captar de la mejor forma posible las necesidades y expectativas que el cliente ha puesto en el viaje; para ello la agencia debe contar con profesionales expertos en destinos y viajes con la adecuada preparación cultural y técnica y, a su vez, con profesionales con cualidades como el don de gente y con capacidad para captar los requerimientos de los clientes.

Añadido a esto debe poseer una ubicación adecuada y con el equipamiento apropiado que favorezca el contacto personalizado con el mercado turístico.

La Parroquia Nueva Loja necesita un lugar que proporcione viajes combinados, ofertados generalmente por mayoristas directamente, convirtiéndose así en una mediadora de servicios.

Otra necesidad vigente local es el ofrecimiento de servicios subsidiarios como el cambio de divisas, el cambio y venta de cheques de viajes, la modificación o cancelación de reservas aéreas o a su vez algún cambio de fecha en su viaje por motivos de fuerza mayor. Trámites que deben ser realizados en otras ciudades.

1.2.3 Prognosis

Si no es notoria la presencia de Agencias de Viajes Internacionales en la Parroquia Nueva Loja no se podrá saber la incidencia en el crecimiento del Turismo Emisivo de este lugar. Lógicamente no se habrá solucionado la problemática actual de esta zona.

Por otro lado es importante que la población se familiarice con el Turismo internacional para enriquecer sus costumbres e ideologías; y sobre todo aprender a amar y revalorizar la identidad tanto personal como la del alrededor. Adicionalmente a esto en la Parroquia Nueva Loja existe una demanda aceptable para desplegar el Turismo Emisivo; ya que en los últimos tiempos solo se ha dado preferencia al desarrollo del Turismo Comunitario.

Actualmente la Parroquia Nueva Loja no cuenta con la presencia de una Agencia de Viajes Internacional por lo que el desarrollo del Turismo Emisivo no es tan amplio. Impidiendo que los habitantes –turistas tengan el acceso de identificarse con destinos turísticos internacionales.

1.2.4 Formulación del Problema

¿La presencia de Agencia de Viajes Internacionales incide en el crecimiento del Turismo emisor de la parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos?

1.2.5 Interrogantes (Subproblemas)

¿Por qué no existen Agencias de Viajes Internacionales en la Parroquia Nueva Loja para el desarrollo del Turismo emisor?

¿Por qué es selectivo el turismo en esta zona?

¿Por qué no se da oportunidades de conocer destinos internacionales a los habitantes?

¿Las Agencias de Viajes Internacionales brindan información confiable y segura para la tramitación de documentos de viajes?

¿Las Agencias de Viajes Internacionales dan las seguridades pertinentes a los viajeros?

1.2.6 Delimitación del objetivo de la investigación

Delimitación del contenido:

Campo Turismo

Área Servicios turísticos

Aspecto: Las Agencias Viajes internacionales y su incidencia en el crecimiento del Turismo Emisivo en la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos durante Noviembre 2010-Marzo 2011

- **Delimitación espacial** La investigación se realizará en la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos
- **Delimitación temporal** Este problema fue investigado en el periodo Noviembre 2010–Marzo 2011
- **Unidades de observación**

Comunidad Local

1.3 Justificación

Es **importante** la presencia de Agencias de Viajes Internacionales para poder percatarse de la incidencia en el crecimiento del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja, que no pueden ser conocidos desde la perspectiva inmediata. Por esta razón es importante y de carácter urgente aplicarlos para satisfacer necesidades de esparcimiento y relajación mediante en una Agencia de Viajes Internacional ya que los principales **beneficiarios** serán los habitantes del sector brindando así a los pobladores oportunidades de conocer nuevos sitios de interés turístico internacional contribuyendo de esta manera al desarrollo de su cultura general.

Por medio de esta investigación se tendrá conocimiento sobre cuán beneficiosas son las Agencias de Viajes Internacionales para la comunidad local de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

La presente investigación es **factible** porque se cuenta con los elementos humanos, como las autoridades, pobladores y operadoras de Turismo, quienes aportarán con una información garantizada y acertada acerca de la importancia de establecimientos de esta índole en el sector.

1.4 Objetivos.

1.4.1 General

- Determinar la importancia de las Agencias de Viajes Internacionales para el desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

1.4.2 Específicos

- Identificar aspectos relacionados a los Servicios Turísticos que ofrecen las Agencias de Viajes Internacionales.
- Evaluar si el progreso del Turismo Emisivo aporta al desarrollo turístico de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.
- Implementar una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio para conocer la incidencia en el desarrollo del Turismo Emisivo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes investigativos

De Las investigaciones realizadas a nivel del Ecuador se llega a la conclusión de a queel análisis del turismo emisor y su relación en las agencias de viajes internacionales en el Ecuador han sido necesario, debido a la nueva tendencia de las Agencias de Viajes al tratar de reducir la intermediación entre ellas que este negocio implica, sumado a la mala relación comercial en esta área del turismo. La falta de intermediación de entes reguladores ha hecho que se vean obligadas a desligarse entre ellas, afectando el margen de ingresos que perciben, dando como resultado tarifas en ocasiones más atractivas para los clientes, pero al mismo tiempo desatando una gran polémica entre las Agencias de viajes internacionales.

Respecto a la Provincia Sucumbíos no existe la presencia de Agencia de Viajes Internacionales lo cual representa un grado de dificultad para el desarrollo del Turismo Emisor.Por esta razón es importante realizar una investigación de la aportación que una Agencia de Viajes Internacional brindaría al desarrollo del Turismo Emisor en la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

<http://www.tesisymomografias.net/tesis-de-agencias-de-viajes/1/>:

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 que se consideran aspectos importantes permitiendo aportar al cambio, mediante un estudio y una comprensión del contexto del tema estudiado.

Para lograr la finalidad de cambio en la realidad social, se comprenden existen múltiples realidades socialmente construidas, con una visión concreta. En la relación sujeto-objeto del conocimiento existe una interacción transformadora, con la presencia de valores en todo el proceso, y de interpretaciones y explicaciones debidamente contextualizadas

2.3 Fundamentación legal

Según el reglamento de actividades turísticas;

Artículo 141.Obligación de registro y licencia.-Para que las personas naturales o jurídicas puedan ejercer las actividades turísticas previstas en la ley y en el presente reglamento, deberán registrarse como tales en el Ministerio de Turismo, obtener la licencia anual de funcionamiento, la aprobación de los bienes y servicios que prestan y los demás requisitos y documentos, exigidos en otras leyes, reglamentos especiales, resoluciones del Ministerio de Turismo y otros instructivos administrativos.

Artículo 142.Solicitud de Registro.-Las personas naturales o jurídicas para registrarse o calificarse en el Ministerio de Turismo, deberán presentar la correspondiente solicitud, en el formulario entregado por la Corporación, acompañada de los siguientes documentos:

- a) Copia certificada de la escritura pública de constitución de la compañía y de aumento de capital o reformas de estatutos, si los hubiere, tratándose de personas jurídicas;
- b) Nombramiento del representante legal, debidamente inscrito, de la persona jurídica solicitante;
- c) Certificado del Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual de no encontrarse registrada la razón o la denominación social o nombre comercial motivo de la solicitud y,
- d) Registro Único de Contribuyentes o cedula de ciudadanía o de identidad, según sea la persona natural ecuatoriana o extranjera solicitante.

Una vez recibida la solicitud, el departamento correspondiente si esta ha sido presentada en debida forma y dispondrá la visita de inspección previa a la clasificación.

Artículo 143.Solicitud para el caso de Agencias de Viajes.-En este caso las agencias de viajes deberá presentar los siguientes:

1. Justificación del activo real, mediante la declaración de responsabilidad efectuada por el representante legal de la compañía, y conforme lo que se indica a continuación:
 - a) Para agencias de viajes mayoristas, el equivalente a los cuatro mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviera más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a setecientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda.
 - b) Para Agencias de Viajes Internacionales, el equivalente a seis mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviera más de una sucursal, deberá aumentar su activo en el equivalente a un mil dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda; y ,
 - c) Para Agencias de Viajes Operadoras, el equivalente a los ocho mil dólares de los Estados Unidos de América. Si tuviera más de una sucursal, deberá aumentar su activo real en el equivalente a un mil quinientos dólares de los Estados Unidos de América por cada sucursal a partir de la segunda.
2. Hojas de vida de los ejecutivos y nómina del personal administrativo. Cuando el representante legal de la compañía legal no posea título académico a nivel superior o la experiencia continua de por lo menos seis años a nivel ejecutivo en actividades turísticas, la agencia de viajes deberá contratar a una persona permanente que cubra el requisito de capacitación profesional en el manejo de este tipo de empresas turísticas, con una experiencia mínima de seis años a nivel ejecutivo o el título académico en Administración de Empresas Turísticas o sus equivalentes.

Estos requisitos no serán exigibles en ciudades que tengan menos de cincuenta mil habitantes.

Toda agencia de viajes establecida de acuerdo a las normas de Ley Especial de Desarrollo Turístico, podrá solicitar al Ministerio de Turismo la autorización para la apertura de sucursales, debiendo para el efecto cumplir con todos los requisitos establecidos para la apertura principal Si el peticionario no cumple con uno o varios de los requisitos establecidos por este reglamento, el Ministerio de Turismo se lo notificará, indicándole que de no hacer las correcciones pertinentes en el plazo de treinta días, se ordenará el archivo del expediente, que solo podrá reabrirse ante una nueva petición del interesado.

Exigencias para Agencias de Viajes Internacionales

Los locales que se destinen al funcionamiento de agencias de viajes, no podrán ser compartidos con otro tipo de actividad económica ajena a la actividad turística. Tendrán una superficie mínima de treinta metros cuadrados y contarán con los servicios básicos de luz, agua, teléfono y fax, y una batería de servicios higiénicos, cuando menos. En el certificado de registro, constará el número de registro de la agencia el cual servirá para su identificación en todo acto a desarrollar en el ejercicio de la actividad.

En toda publicidad impresa que realice una agencia de viajes se indicará el número de registro otorgado por el Ministerio de Turismo, el nombre de la agencia o, en su caso, el de la marca comercial registrada, así como su dirección. El material publicitario deberá corresponder a la realidad de la oferta.

El valor anunciado de los servicios sueltos o de los paquetes turísticos podrá ser variado cuando se produzca antes de la perfección del contrato.

En el caso de los paquetes turísticos previamente programados, las condiciones de posible variación del precio deben constar claramente especificadas, con todas sus circunstancias, en el programa, y podrán darse por las causales de fluctuación en el tipo de cambio de las monedas o por modificación de tarifas de transporte, servicios y mínimo de participantes en las que la agencia de viajes no tenga incidencia.

Cuando la variación del valor anunciado sea mayor a un veinte por ciento, el cliente podrá desistir de los servicios, con derecho al reembolso de sus pagos exceptuando los gastos de gestión y anulación, si los hubiere.

En todo momento el cliente puede desistir de los servicios solicitados o contratados teniendo derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, tanto si se trata del precio total como de los depósitos que se hubieren pactado y hecho efectivos, pero deberá reconocer a la agencia de viajes los montos que a continuación se indican:

- a. En el caso de servicios sueltos y paquetes turísticos, los gastos de comunicación y gestión, así como los de anulación debidamente justificados; y,
- b. Cuando los servicios contratados y desistidos consistieran o incluyeran boletos de cualquier tipo o cualquier servicio turístico que estuviere sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de anulación por desistimiento se establecerán de acuerdo a estas condiciones económicas especiales de contratación entre la agencia de viajes, el operador de servicios, el propietario u operador de los servicios y la agencia y el usuario. Las agencias de viajes están obligadas a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados, dentro de las condiciones y características estipuladas. Solo la fuerza mayor le eximirá de esta obligación. Además, brindarán siempre a sus clientes, la posibilidad de optar por el reembolso de lo no utilizado, o por la sustitución con otro servicio de similares características. Si por esta sustitución el servicio resultare de inferior categoría, la agencia deberá reembolsar la diferencia

2.4 Categorías fundamentales

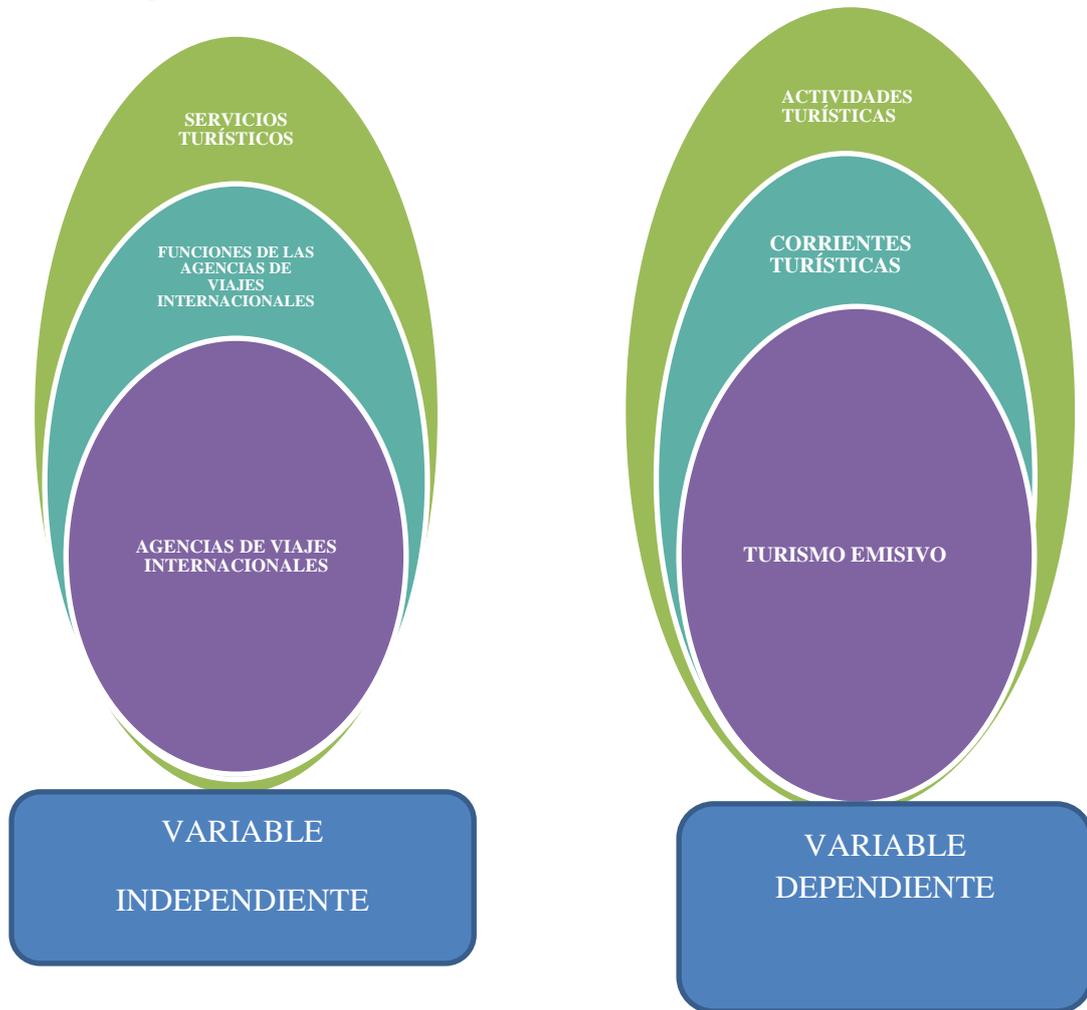


Gráfico No 02
Elaborado por Giovanna Freire

VARIABLE INDEPENDIENTE

Agencias de Viajes Internacionales

Agencias de Viajes Internacionales.-Son aquellas que comercializan el producto de las agencias de viajes mayoristas, vendiéndola directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias dentro del territorio nacional.

Es importante mencionar que los paquetes que venden las agencias de viajes internacionales son aquellos que las agencias mayoristas han puesto a su disposición, es decir una agencia que se dedica a este tipo de actividad no podrá elaborar paquetes turísticos nacionales ni internacionales para vías vender a otras agencias de viajes, así como también venderá transporte aéreo, transporte terrestre, marítimo y fluvial.

En otros servicios como los de transfer in, auto, servicio de guías de turismo. Todo esto en destinos internacionales y venderá un cierto segmento de atractivos dentro del Ecuador en especial aquellos que tengan una acogida en el segmento del mercado del turismo emisor, y en ciertas ocasiones en el turismo receptor, haciendo referencia especial al producto turístico de la Parroquia Nueva Loja.

Fuente :Ley de Turismo y El Reglamento de Actividades Turísticas 2002

Las agencias de viajes internacionales.- Son las que comercializan el producto de las agencias mayoristas, vendiéndolo directamente al usuario; o bien proyectan, elaboran, organizan o venden toda clase de servicios y paquetes turísticos, directamente al usuario o comercializan, tanto local como internacionalmente, el producto de las agencias operadoras. Estas agencias no pueden ofrecer ni vender productos que se desarrollen en el exterior a otras agencias de viajes dentro del territorio nacional. Fuente DORADO, José Antonio

Funciones de la Agencias de Viajes Internacionales

Funciones de las Agencias de Viajes Internacionales: Las funciones de las agencias internacionales se desarrollará dentro del siguiente marco establecido:

- a. Venta directa al usuario de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias mayoristas;
- b. Venta directa al usuario, tanto nacional como internacionalmente, de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias operadoras, o a través de los sistemas computarizados de reservas que operan en el país;
- c. Venta y reserva de pasajes aéreos nacionales o internacionales así como de cualquier tipo de servicios de transporte marítimo, fluvial o terrestre;
- d. Venta y reserva de servicios de alojamiento;
- e. Organización de un producto propio para ser prestado en el exterior;
- f. Información turística y difusión de material de propaganda;
- g. Expedición y transferencias de equipajes y carga por cualquier medio de transporte;
- h. Venta de pólizas inherentes a la actividad turística de pérdidas o deterioro de equipajes y otros que cubran los riesgos derivados del viaje.
- i. Venta de los servicios de alquiler de vehículos.
- j. Flete aviones para la prestación de servicios.

k. Asesoramiento e intervención en el trámite de pasaportes y demás documentos de viaje

l. Prestación de cualquier otro servicio turístico que complemente los enumerados en el presente artículo.

Fuente Reglamento General de Actividades Turísticas 2008

Servicio Turístico

Servicio turístico: Es el servicio prestado por las empresas, instituciones y organismos relacionados con el turismo a los clientes, consumidores o usuarios. Es una actividad del sector terciario de la economía. El turismo es considerado una industria de servicios

Cuando, de acuerdo a las atribuciones de su clasificación, se trate de la venta de un producto que no tiene intermediación de una mayorista en Ecuador, las agencias internacionales podrán realizar la venta de dicho producto directamente a los usuarios consumidores. MONTEJANO, Jordi Montaner

Servicios turístico: 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.

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

VARIABLE DEPENDIENTE

Turismo

Turismo: Es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer o los motivos comerciales o profesionales u otros análogo y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo. Barman.

Turismo: Es el conjunto de las relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio en tanto dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa. Hunzikery Krupp.

Turismo: Este debe entenderse como el conjunto de actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual ,por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos ,no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. La utilización de este amplio concepto permite identificar tanto el turismo entre países como el turismo dentro del propio país. Organización Mundial del Turismo (OMT)

Turismo: Es el conjunto de viajes cuyo objeto es el placer o los motivos comerciales o profesionales u otros análogo y durante los cuales la ausencia de la residencia habituales temporal. No son turismo los viajes realizados para trasladarse a lugar de trabajo.

Tipos de Turismo

- **Urbano:** desarrollado en ciudades principalmente en aquellas que son Patrimonio de la Humanidad. Clientes de nivel cultural y poder adquisitivo alto.
- **Monumental:** vinculado exclusivamente a monumentos histórico-artísticos que pueden estar alejados de núcleos de población importantes.
- **Arqueológico:** vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos que pueden estar alejados de núcleos de población importantes.
- **De compras:** vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.
- **Etnográfico:** vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. En algunos casos cercano al turismo ecológico.
- **Científico:** es una oferta turística para realizar investigaciones en lugares especiales como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos.
- **Gastronómico:** vinculado a la comida tradicional de un sitio.

- **Enológico**: vinculado a los vinos de una zona.
- **Industrial**: motivado por la visita a fábricas o grandes construcciones civiles.
- **Itinerante**: se desarrolla en varios lugares siguiendo rutas preestablecidas.
- **Místico**: Se relaciona con el turismo orientado a la visita a lugares energéticos

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 las 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 al espacio. Son solo para millonarios.
- **Religioso:** una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso de relevancia..
- **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 más 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.

Turismo de negocios

Aquel que se desarrolla con objeto o fin de llevar a cabo un negocio o un acuerdo comercial, se desarrolla entre empresas por lo general.

- **Negocios:** utilizado por empresarios, ejecutivos, comerciales y otros profesionales para cerrar negocios, captar clientes o prestar servicios. La estacionalidad es invertida a la vacacional, por lo que es un producto muy importante para el sector. El cliente suele ser de alto poder adquisitivo. Se trata de un turismo fundamentalmente urbano y con unas necesidades de infraestructuras muy concretas como la conexión a internet...
-
- **Reuniones y Congresos:** muy importante y habitualmente confundido con el de convenciones. El congreso reúne a un colectivo o asociación y suele tener carácter científico. Acuden profesionales del mismo sector pero que no tienen por qué ser de la misma empresa.
- **Convenciones:** suele reunir a distintos profesionales de una misma empresa con el objeto de dar a conocer a sus empleados un nuevo producto, tratar la planificación estratégica para la nueva campaña, etc.
- **Incentivo:** vinculado a viajes de negocios. Mientras que éste último es de trabajo, el incentivo es de placer. Utilizado por la dirección de grandes empresas para mejorar el rendimiento de sus empleados. Se les incentiva con un viaje que puede ser individual o de grupo.
- **Fam Trips:** Los Viajes de familiarización (Fam Trips) son viajes en los cuales periodistas, operadores turísticos o agencias de viajes viven la experiencia del destino turístico de primera mano. Los beneficios de esta

práctica incluyen generar interés en el destino, que el mismo aparezca en los medios de comunicación, la construcción de relaciones y contactos, y la posibilidad de crear un interés en otro ángulo de la historia o el destino turístico.

Turismo científico

El turismo científico es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas.

En ocasiones existe la necesidad de viajar para observar *in situ* alguna realidad que es objeto de estudio. El turismo científico se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.

El turismo científico para el público en general apareció en países desarrollados para involucrar de una manera más directa y participativa a las personas en el conocimiento del mundo natural. Busca ofrecer vacaciones orientadas a un mejor entendimiento de la naturaleza desde un punto de vista científico.

Turismo Emisivo

Turismo emisivo: Los desplazamientos que realizan los residentes de un país hacia otro país distinto de aquel en el cual tienen su domicilio habitual. Es decir, a los viajes que realizan los nacionales o los residentes de un determinado país hacia otro distinto del suyo, hagan o no desplazamientos por el interior del país visitado

.El turismo internacional ha sido, hasta el momento, el más estudiado, y al cual están referidas por lo general la mayoría de las definiciones que relacionan con el turismo.

Fuente :[http://www.fusda.org/revista %2014/revista14-4 el turismo.pdf](http://www.fusda.org/revista%2014/revista14-4%20el%20turismo.pdf)

Turismo emisor: es el que un país realizan los turistas residentes de un país a otro diferente. MONTEJANO, Jordi Montaner

Turismo emisor: es el turismo de los visitantes residentes, fuera del territorio económico del país de referencia.

Fuente:<http://www.monografias.com/trabajos34/clasificacionturismo/clasificacion-turismo.shtml>

Actividades Turísticas

Actividades turísticas: Son el conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista, ya sean realizadas en el lugar de origen del turista o en el de acogida. Por extensión por actividad turística se entiende no solamente cualquier acción desarrollada por los agentes turísticos sino también por el propio turista, con el objetivo de satisfacer unas motivaciones o necesidades y realizar las acciones programadas en el tiempo libre vacacional turismo de aventura, cultural y fluvial. MONTEJANO, Jordi Montaner

Actividad turística: Es el conjunto de operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de servicios, con el fin de aprovechar al máximo los recursos materiales y artificiales puestos a disposición del turista. La producción y oferta turística obliga a procesos diferenciados de bienes y servicios que proporcionan una orientación de acuerdo a su origen.

Fuente: <http://www.elpixel.com/bocetos/sectur/final/pagina.asp?IdSeccion=19>

Actividad turística.

La LGT tiene una definición de actividad turística, una definición que tiene 2 aspectos:

Determina como turísticas determinadas actividades concretas.

Hay una cláusula general abierta para hacer referencia a todas las otras actividades que pueden tener relación con el turismo.

Las actividades turísticas que contempla la ley son:

Actividades de prestación de servicios de alojamiento.

Actividades de prestación de servicios de restauración.

Actividades de prestación de servicios de entretenimiento.

Actividades de prestación de servicios de mediación entre la oferta y la demanda.

Actividades de prestación de servicios relativos a la información y asesoramiento relacionando con el turismo.

El resto de actividades son las destinadas directa o indirectamente a facilitar el movimiento, estancia y servicio de viajeros.

Estas actividades turísticas podrán ser objeto de regulación o recalificación mediante reglamento.

Fuente :<http://html.rincondelvago.com/legislacion-turistica.html>

Actividad turística: Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista. Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son objetivos de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios.

Fuente :<http://www.elpixel.com/bocetos/sectur/final/pagina.asp?IdSeccion=19>

Circuito turístico: es el conjunto de vías y visitas que se enlazan constituyendo un itinerario cerrado que nace y muere en idéntico lugar. GÓMEZ, Quijano

Circuito turístico: Es una ruta organizada por una empresa especializada; Además de tener perfectamente definido el itinerario, incluye todo ello a un precio estipulado que sirve para comprar el conjunto de los servicios. CALABUIG, Manual de Geografía Turística

2.5 Hipótesis

Las Agencias de Viajes Internacionales inciden en el desarrollo del Turismo Emisivo de LA Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio provincia Sucumbíos

2.6 Señalamiento de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: Agencias de Viajes Internacionales

VARIABLE DEPENDIENTE: Turismo emisivo

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Enfoque

El enfoque utilizado es cuasi-cuantitativo, en consideración de la necesidad de utilizar técnicas cualitativas y cuantitativas que permitieron obtener resultados, los mismos que se evidenciaran en valores porcentuales. Dichos resultados se consideraran de la percepción de la comunidad frente a la problemática estudiada, además de cualificar criterios de la población estudiada.

3.2 Modalidad básica de la Investigación

Se aplicó la investigación de campo, debido a que el estudio sistemático se lo realizó in situ, con relación a las agencias de viajes y turismo emisor. El contacto tomado en la realidad permitió obtener suficiente información, la misma que fue necesaria para la consecución de los resultados esperados.

Vale resaltar que se tomó como base teórica aspectos relacionados con la información científica sobre agencias de viajes y turismo emisor, 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 ello se hizo una descripción de la problemática en la que se comparó la relación del fenómeno en el contexto, con caracterizaciones sociales entorno a agencias de viajes y turismo emisor. Importante fue la asociación de variables, allí se logró establecer la correlación y la correspondencia entre las variables y a 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 de la Parroquia Nueva Loja 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 de la Parroquia Nueva Loja alcanza los 2000 habitantes, con sus 1000 en el área urbana la Matriz.

El tamaño de la muestra en la investigación se realizó sobre los habitantes de la zona urbana se la determinó en base a la fórmula:

$$N = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot n}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

N= Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confiabilidad 95 %

P = probabilidad de no ocurrencia 0.5

Q = probabilidad de ocurrencia 0.5

N = población

E = Error de muestreo

$$n = \frac{(1.96)(1.96) (0.5)(0.5)(1000)}{(1.96)(1.96) (0.5)(0.5) + (1000)(0.05)(0.05)}$$

$$(3.84)(0.25)(1000)$$

$$N = \frac{(3.84)(0.25) + (1000)(0.0025)}{0.96 + 2.5}$$

$$N = \frac{3.84 + 2.5}{0.96 + 2.5}$$

960

$$n = \frac{960}{1000}$$

$$0.96 + 2.5$$

960

$$N = 277$$

3.46

N= 277

Población

| Encuestados | Frecuencia |
|------------------------------|-------------|
| Habitantes de la zona urbana | 1000 |
| Total | 1000 |

Cuadro No 01

Elaborado Por: Giovanna Freire

Muestra

| Muestra | Frecuencia |
|---|------------|
| Muestra de los habitantes de la zona urbana | 101 |
| Total | 101 |

Cuadro No 02

Elaborado Por: Giovanna Freire

3.5 Operacionalización de variables

3.5.1 Variable Independiente: Agencias de Viajes Internacionales

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems Básicos | Técnicas | Instrumentos |
|---|---|--|--|-----------|--|
| Son aquellas que se encargan de vender productos turísticos referentes al turismo emisor, es decir venderán servicios de alojamiento, restaurantes, recorridos en circuitos turísticos o ciertos atractivos específicos, es importante mencionar que los paquetes que venden las agencias de viajes internacionales son aquellos que las agencias mayoristas han puesto a su disposición, es decir una agencia que se dedica a este tipo de actividad no podrá elaborar paquetes turísticos nacionales ni internacionales para vender a otras agencias de viajes, así como también venderá transporte aéreo, transporte terrestre, marítimo y fluvial | Turismo emisor Alojamiento y restaurantes Transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial | Paquetes turísticos Internacionales Tour internacional con todo incluido Reservas, confirmaciones, Emisiones y cancelaciones de tickets aéreos Cruceros | ¿Cree usted que las Operadoras de Turismo tienen la suficiente oferta de paquetes internacionales? Sí No ¿Le gustaría que un tour internacional tenga los servicios de alojamiento, alimentación, guías especializados y recreación incluidos en el mismo? ¿Qué destino internacional le gustaría conocer? Europa América Central América del Sur Norteamérica ¿Le gustaría tener cerca de usted una agencia de viajes internacional que le ayude con el asesoramiento y tramitación de documentos de viajes como son pasaportes y visados? Sí No ¿Cuándo tenga que viajar al extranjero le gustaría adquirir sus tickets aéreos en una agencia de viajes internacional en la Parroquia Nueva Loja? Sí No ¿Le gustaría que sus viajes internacionales por placer o negocio estén cubiertos por un seguro de viaje? | Encuestas | Cuestionario estructurado para La muestra seleccionada |

Cuadro N.-03

Elaborado por: Giovanna Freire

Variable Dependiente: Turismo Emisivo

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems Básicos | Técnicas | Instrumentos |
|--|---|--------------------------------|--|-----------|---|
| Es el que tiene su origen en el lugar donde está establecida la empresa o situado en sus alrededores, y que tiene como destino cualquier punto del territorio nacional o del extranjero. | Destino cualquier punto del territorio nacional o del extranjero. | Ofertas turísticas Extranjeras | ¿Cree usted que conocer destinos turísticos internacionales aporta al desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nuevas Loja? Sí No ¿Piensa usted que las Operadoras de Turismo existentes aportan al desarrollo del Turismo Emisivo? Sí No | Encuestas | Cuestionario estructurado para La muestra seleccionada |

Cuadro No 04

Elaborado por Giovanna Freire

3.6 Plan de Recolección de Información

3.6.1 Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica 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 instrumento que se utilizó fue el cuestionario, ya que sirvió de enlace entre los objetivos y la realidad estudiada, facilitando la obtención de información por escrito para su posterior análisis.

3.6.3 Información secundaria

| Preguntas básicas | Explicación |
|---|---|
| <p>1.- ¿Para qué?</p> | <p>- Para aplicar un estudio de implementación de una agencia de viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos</p> <p>Para alcanzar los objetivos propuestos</p> <p>-Identificar aspectos relacionados a los Servicios Turísticos que ofrecen las Agencias de Viajes Internacionales.</p> <p>-Evaluar si el progreso del Turismo Emisivo aporta al desarrollo turístico de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.</p> <p>-Implementar una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio para conocer la incidencia en el desarrollo del Turismo Emisivo.</p> |
| <p>2.- ¿De qué personas u objetos?</p> | <p>Pobladores de la Parroquia Nueva Loja del Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.</p> |
| <p>3.- ¿Sobre qué aspecto?</p> | <p>-Aportar al turismo emisivo.</p> |
| <p>4.- ¿Quién?</p> | <p>- Realizar por el investigador</p> |
| <p>5.- ¿Cuándo?</p> | <p>- En el período Noviembre 2010- Marzo 2011</p> |
| <p>6.- ¿Dónde?</p> | <p>- En la Parroquia Nueva Loja Cantón</p> |

| | |
|----------------------------------|--|
| | Lago Agrio Provincia Sucumbíos. |
| 7.- ¿Cantas veces? | - Una sola vez. |
| 8.- ¿Qué técnicas? | - Encuesta. |
| 9.- ¿Con qué herramienta? | - Cuestionario. |
| 10.- ¿En qué situación? | - Se desarrollarán en condiciones flexibles y de acuerdo mutuo |

Cuadro N.- 05

Elaborado por; Giovanna Freire

3.7 Plan de procesamiento de la información

Procesamiento y análisis

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.
- Repetición de la información, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros.
- Estudio estadístico de datos para la presentación de resultados.
- Interpretación cualitativa de la información recopilada.

Análisis e interpretación de resultados

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

- Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los 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 LOS RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a los habitantes de la Parroquia Nueva Loja

1.- ¿Cree que es importante el desarrollo del turismo emisoro en la Parroquia Nueva Loja?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 275 | 99.2% |
| NO | 2 | 0.8% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-06

Elaborado por: Giovanna Freire

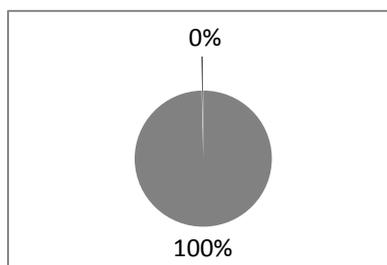


Gráfico N.-03

Elaborado por: Giovanna Freire

Análisis

El 99.27 % de los encuestados concuerdan en que es importante el desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nueva Loja; mientras que el 0.73 % piensa que no es importante el desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nueva Loja.

Interpretación

Es evidente que el desarrollo del Turismo Emisivo es importante en la Parroquia Nueva Loja considerando que los pobladores tienen la predisposición de participar en viajes internacionales y nacionales.

2.- ¿Al existir una agencia de viajes internacional en el sector usted realizaría viajes internacionales?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 231 | 94.9% |
| NO | 46 | 5.1% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-07

Elaborado por: Giovanna Freire

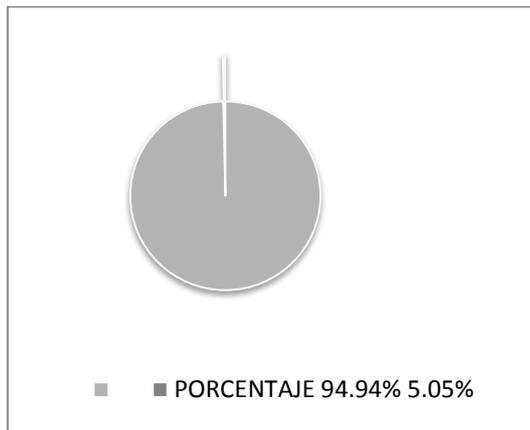


Gráfico N.-04
Elaborado por: Giovanna Freire

Análisis

El 94.94 % de los encuestados manifiestan que al existir un Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nuevo Loja tendrían las facilidades para realizar viajes este tipo de viajes ; mientras que el 5.05 % de los habitantes dicen que no realizarían viajes internacionales.

Interpretación

Es evidente que al existir una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja los pobladores participarían en viajes internacionales desarrollando con esto el Turismo Emisivo.

3.-¿Cree usted que conocer destinos turísticos internacionales aporta al desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nuevas Loja?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 225 | 81.2% |
| NO | 52 | 18.8% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-08

Elaborado por :Giovanna Freire

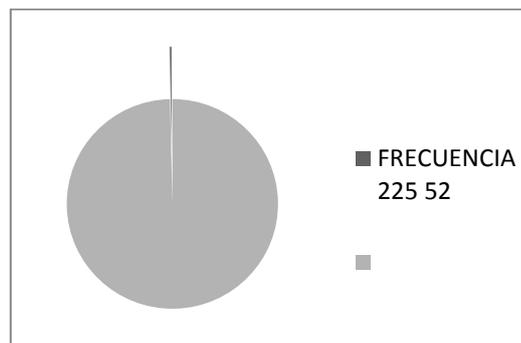


Gráfico N.-05

Elaborado por: Giovanna Freire

Análisis

El 81.22% de los habitantes encuestados manifiestan que conocer destinos internacionales aporta al desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja; mientras que el 18.78 % de los encuestados manifiesta que no aporta al desarrollo del Turismo Emisivo.

Interpretación

Es evidente que al conocer los pobladores destinos internacionales aportan al desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nueva Loja.

4.-¿Le gustaría que un tour internacional tenga los servicios de alojamiento, alimentación, guías especializados y recreación incluidos en el mismo?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-09

Elaborado por Giovanna Freire

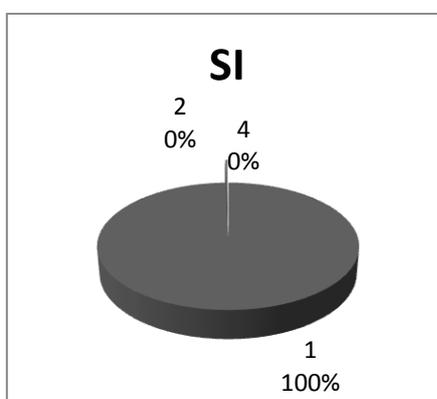


Gráfico N.-06

Elaborado por: Giovanna Freire

Análisis

El 100% de los pobladores encuestados manifiestan que les gustaría que sus tours internacionales tenga los servicios de alojamiento, alimentación, guías especializados y recreación incluidos en el mismo con el fin de facilitar su estancia y recreación.

Interpretación

Es evidente que todo turista que realice sus viajes a destinos internacionales desea que sus tours tengan incluidos todos los servicios necesarios para que únicamente su viaje se convierta en un viaje inolvidable y placentero.

5.-¿Qué destino internacional en especial le gustaría conocer?

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|------------|------------|
| AMÉRICA CENTRAL | 85 | 30.6% |
| NORTEAMERICA | 27 | 9.7% |
| EUROPA | 120 | 43.3% |
| AMERICA DEL SUR | 45 | 16.2% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-10

Elaborado por: Giovanna Freire

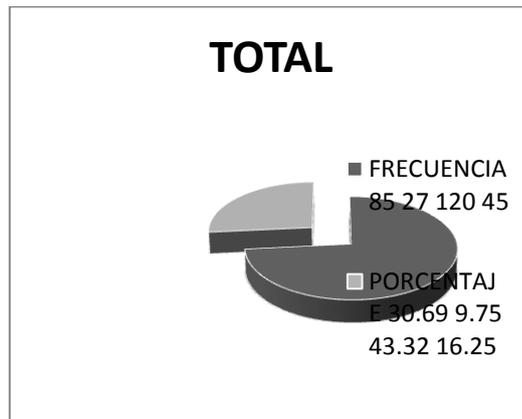


Gráfico N.- 07
Elaborado por Giovanna Freire

Análisis

El 30.6% de los pobladores manifiestan que les gustaría conocer destinos internacionales que se encuentren ubicados en América Central, mientras que el 9.7 % de los encuestados manifiestan que desearían conocer destinos ubicados en Norteamérica sin embargo el 43.3 % de los encuestados manifiesta que desearían conocer destinos europeos, y finalmente el 16.2 % de los encuestados desearían conocer destinos ubicados en América del Sur.

Interpretación

Es evidente que los pobladores de la Parroquia Nueva Loja tienen diversos gustos por conocer Distintos destinos internacionales que directamente aportarían para el desarrollo del Turismo Emisivo

6.-¿Le gustaría tener cerca de usted una agencia de viajes internacional que le ayude con el asesoramiento y tramitación de documentos de viajes como pasaportes y visados?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-11

Elaborado por Giovanna Freire

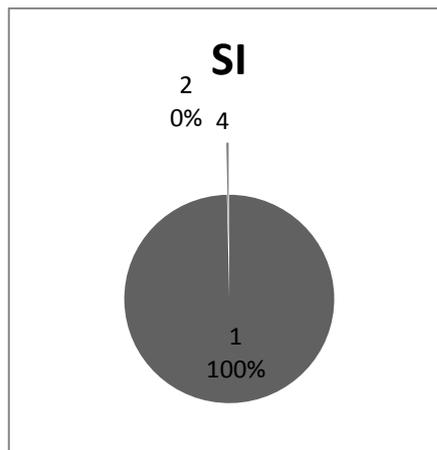


Gráfico N.- 08
Elaborado por Giovanna Freire

Análisis

El 100 % de los habitantes encuestados manifiestas que les gustaría tener una Agencia de Viajes Internacional que se encargue de la tramitación de documentos de viajes tales como visados y pasaportes.

Interpretación

Es evidente que al existir una Agencia de Viajes Internacional en la parroquia Nueva Loja los pobladores tendrían un lugar que se encargue de la tramitación de los respectivos documentos de viaje.

7.-¿Para realizar un viaje al extranjero le gustaría adquirir sus tickets aéreos directamente en una agencia de viajes internacional ubicada en la Parroquia Nueva Loja?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-12

Elaborado por Giovanna Freire

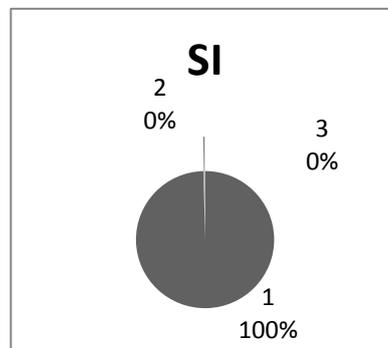


Gráfico N.-09

Elaborado por Giovanna Freire

Análisis

El 100% de los encuestados manifiesta que les gustaría adquirir tickets aéreos directamente en la Parroquia Nueva Loja .De esta manera evitar viajar a otras ciudades para realizar este tipo de trámites.

Interpretación

Es evidente que al existir una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja los pobladores tendrían la facilidad para adquirir sus tickets aéreos en su mismo lugar de residencia.

8.-¿Le gustaría que sus viajes internacionales sean estos por placer o negocio estén cubiertos por un seguro de viaje?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-13

Elaborado por Giovanna Freire

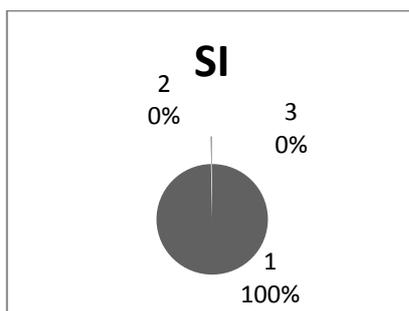


Gráfico N.10
Elaborado por :Giovanna Freire

Análisis

El 100% de los encuestados manifiestan que los viajes sean estos por negocios o placer desearían estén cubiertos por un seguro de viaje.

Interpretación

Es evidente que un viaje internacional debe estar cubierto por un seguro de viaje tanto de vida como de equipaje.

9.- ¿Le gustaría tener asesoramiento profesional para realizar sus viajes o excursiones para obtener un ideal esparcimiento?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-14

Elaborado por Giovanna Freire

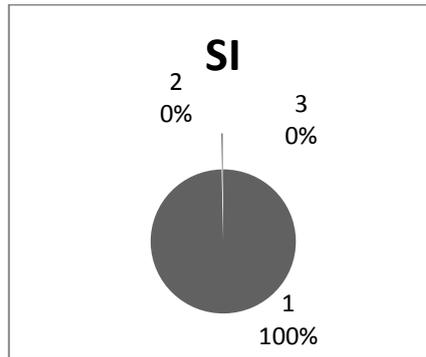


Gráfico N.-11
Elaborado por: Giovanna Freire

Análisis

El 100 % de los encuestados manifiestan que les gustaría tener asesoramiento profesional en el momento de realizar sus viajes o excursiones con la finalidad de tener un ideal esparcimiento.

Interpretación

Es evidente que al existir una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos los pobladores recibirían asesoramiento oportuno para realizar sus viajes y excursiones.

10.-¿Cree usted que una Agencia de Viajes Internacional generará fuentes de empleo para los habitantes de la Parroquia Nueva Loja ?

| ALTERNATIVAS | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|------------|
| SI | 277 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 277 | 100% |

Cuadro N.-15

Elaborado por Giovanna Freire

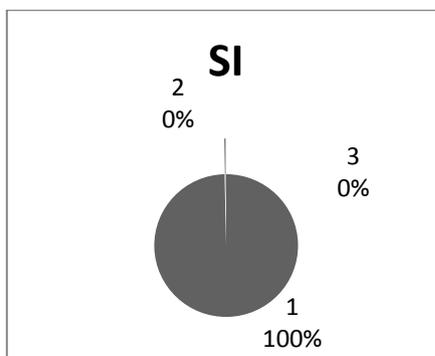


Gráfico N.-12

Elaborado por Giovanna Freire

Análisis

El 100 % de los pobladores encuestados manifiestan que una Agencia de Viajes Internacional generaría fuentes de trabajo; de esta manera mejorando la economía de los habitantes.

Interpretación

Es evidente que al existir una Agencia de Viajes Internacional en la parroquia Nueva Loja se generarían fuentes de empleo obviamente mejorando los ingresos económicos de los pobladores.

4.2 Verificación de Hipótesis

1.- Planteamiento de la Hipótesis

HO Las Agencias de Viajes Internacionales NO inciden en el crecimiento del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

H1 Las Agencias de Viajes Internacionales SI inciden en el crecimiento del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

2.- Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizará $\alpha 0.01$

3.- Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación una muestra de los habitantes de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos.

4.- Especificación del estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresará un cuadro de contingencia de cuatro filas por dos columnas para lo cual utilizaremos la fórmula:

$$\Sigma (O - E)^2$$

$X^2 = \frac{\Sigma (O - E)^2}{E}$ donde

E

X^2 = chi cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

5.- Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Se procede para decidir sobre estas regiones primeramente se determina los grados de libertad considerando que el cuadro consta por 4 filas y 2 columnas:

| GRADOS DE LIBERTAD | | |
|--------------------|-----|---------------|
| Gl | 4-1 | 2-1 |
| Gl | 3 | 1 |
| Gl | 3*1 | |
| Gl | 3 | |
| | | $X^2T=11.345$ |

Cuadro N.-16

Elaborado por Giovanna Freire

Grados libertad

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

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

$$gl = 3$$

Entonces con 3 gl y un nivel de 0.01 tenemos en la tabla de x^2 el valor de 11.345 por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de ji cuadrado que se

encuentra hasta el valor 11.345 y se rechaza la hipótesis nula cuando los valores calculados son mayores de 11.345. La representación gráfica sería:

Región de aceptación

Campana de Gauss

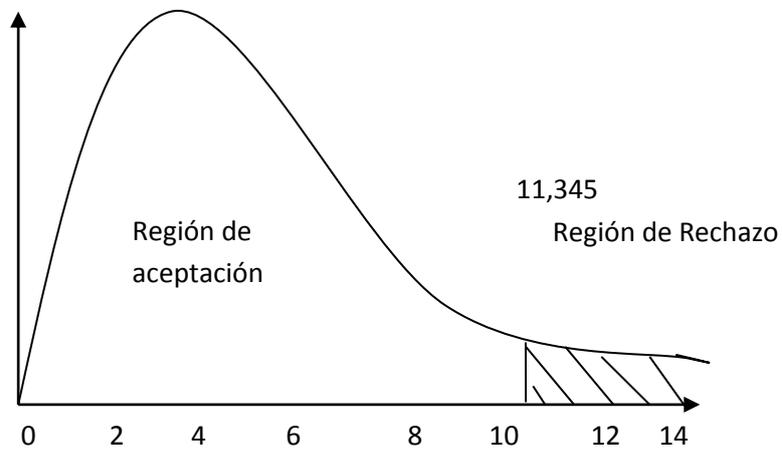


Gráfico N.-13
Elaborado por Giovanna Freire

6.-Recolección de datos y cálculo de los estadísticos

Preguntas

FRECUENCIAS OBSERVADAS

| | CATEGORÍAS | | SUBTOTAL |
|--|------------|-----|----------|
| | SI | NO | |
| 2.- ¿Al existir una agencia de viajes internacional en el sector usted realizaría viajes internacionales? | 231 | 46 | 277 |
| 10.- Créese usted que una agencia de viajes internacional aportaría al desarrollo del Turismo Emisivo en el sector? | 277 | 0 | 277 |
| 1.- ¿Cree que es importante el desarrollo del turismo emisivo en la Parroquia Nueva Loja? | 275 | 2 | 277 |
| 3.-¿Cree usted que conocer destinos turísticos internacionales aporta al desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nuevas Loja? | 225 | 52 | 277 |
| Subtotales | 1008 | 100 | 1108 |

Cuadro N.-17

Elaborado por: Giovanna Freire

Preguntas

FRECUENCIAS ESPERADAS

| | CATEGORÍAS | | SUBTOTAL |
|--|------------|-----|----------|
| | SI | NO | |
| 2.- ¿Al existir una agencia de viajes internacional en el sector usted realizaría viajes internacionales? | 252 | 25 | 277 |
| 10.- Créé usted que una agencia de viajes internacional aportaría al desarrollo del Turismo Emisivo en el sector? | 252 | 25 | 277 |
| 1.- ¿Cree que es importante el desarrollo del turismo emisivo en la Parroquia Nueva Loja? | 252 | 25 | 277 |
| 3.-¿Cree usted que conocer destinos turísticos internacionales aporta al desarrollo del Turismo Emisivo en la Parroquia Nuevas Loja? | 252 | 25 | 277 |
| Subtotales | 1008 | 100 | 1108 |

Cuadro N-18

Elaborado por: Giovanna Freire

Cálculo del ji- cuadrado

| O | E | O-E | (O-E) 2 | (O-E)2/E |
|------|-------|--------|---------|----------|
| 231 | 252 | -21 | 441 | 1.75 |
| 46 | 25 | -36.25 | 1314.06 | 15.97 |
| 277 | 252 | 25 | 625 | 2.48 |
| 0 | 82.25 | 82.25 | 6765.06 | 82.24 |
| 275 | 25 | 23 | 529 | 2.09 |
| 2 | 82.25 | -80.25 | 6440.06 | 78.29 |
| 225 | 25 | -27 | 729 | 2.89 |
| 52 | 82.25 | -30.25 | 915.06 | 11.13 |
| 1108 | 1108 | | | |

X2 196.84

Cuadro N.-19

Elaborado por :Giovanna Freire

7.- Decisión

Para tres grados de libertad a un nivel 0.01 se obtiene en la tabla 11.345 y como el valor del ji cuadrado calculado es 196.84. Se encuentra fuera del área de aceptación entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alternativa que dice 'Las agencias de Viajes Internacionales SI inciden el desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos, durante el período Noviembre 2010- Marzo 2011

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- En la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos no existen Agencias de Viajes Internacionales por lo que el desarrollo del turismo emisor en esta parroquia aún no se ha podido apreciar.
- Al existir una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja los pobladores tendrían la oportunidad de ser asesorados profesionalmente en el momento de escoger su destino turístico preferido
- Con la implementación de una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja los pobladores ejecutarían viajes internacionales en los que se les facilite los servicios de restauración, alojamiento y guías especializados.
- Mediante la Implementación de una Agencia de Viajes Internacional se generaría fuentes de empleo que lógicamente mejoraría la situación económica de los habitantes.
- **Fuente:** Datos obtenidos de la encuesta y observación realizada.

Recomendaciones

- La difusión y propaganda de paquetes turísticos internacionales en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio son de gran interés para que el desarrollo del Turismo emisor comience a desplegarse.
- Las capacitaciones y exposiciones mediante videos y fotografías de destinos turísticos internacionales cautivarán la atención de los pobladores de Parroquia Nueva Loja motivándoles a visitar el destino preferido.
- Mediante una Agencia de Viajes Internacional a grupos estudiantiles o de adultos se apoyaría con la realización de ciertos eventos como alternativa para obtener fondos económicos persiguiendo con esto la satisfacción y bienestar del cliente.
- El personal que desempeñe sus funciones en la Agencia de Viajes Internacional de la Parroquia Nueva Loja debe estar siempre preparado y capacitado para ofrecer un servicio con amabilidad orientando siempre al cliente las actividades que va a realizar en el destino internacional escogido.

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta y observación realizada en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Título: Proyecto de implementación de una Agencia de viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío Provincia Sucumbíos durante el período Febrero 2011- Abril 2011.

Beneficiarios: Pobladores, autoridades y turistas de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío Provincia Sucumbíos.

Ubicación: Avenida Quito y 12 de Febrero 24-81.Edificio Julio Marín.

Cantón Lago Agrío

Provincia Sucumbíos

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio : Febrero 2011

Fin: Abril 2011

Costo: 4000 dólares americanos.

Responsable: Giovanna Freire

6.2 Antecedentes de la propuesta

Según investigaciones realizadas a los pobladores de la Parroquia Nueva Loja no existen Agencia de Viajes Internacionales siendo esta una necesidad vigente para ellos ya que en algunas ocasiones han decidido realizar viajes internacionales pero que lamentablemente no han podido ser concretados en vista de que en la Parroquia Nueva Loja no existe una Agencia de Viajes Internacional que les ayude a satisfacer sus necesidades de esparcimiento y relajación; por lo de que se han designado comisiones para que se trasladen a ciudades como Quito o similares a buscar asesoramiento para realizar la compra, y que sin embargo por razones de tiempo y trabajo las personas designadas no han podido trasladarse impidiendo a los demás realizar este tipo de viajes a destinos internacionales . Por otra parte el asesoramiento y trámites de documentos de viajes tales como visados, pasaportes y seguros viajeros son algunos de los factores para que los habitantes tengan que movilizarse a otras ciudades, representando un gasto extra. En este región debido al flujo turístico y comercial dos aerolíneas han implementado sus puntos de venta en el aeropuerto de la Parroquia Nueva Loja para con ello satisfacer un poco la demanda de los pobladores y turistas que poseen .

Lamentablemente al ser estas aerolíneas no pueden ofrecer los servicios que brindaría una Agencia de Viajes Internacional; debido a que solo están permitidos ofrecer sus productos que en este caso vienen hacer tickets aéreos nacionales en el

caso de Icaro y en el caso de Tame únicamente comercializan tickets aéreos a Panamá; dejando a la deriva del cliente la tramitación de la visa respectiva; necesaria para ingresar a este destino turístico .Por otra parte estas no pueden ofrecer directamente al público más de 10 tickets aéreos en un mismo vuelo ya que toda aerolínea tiene sus políticas y deben trabajar con la participación de Agencias de Viajes Internacionales o a su vez con consolidadoras.

6.3 Justificación

Al observar la necesidad de los pobladores y la ausencia de Agencias de Viajes Internacionales se decide la Implementación de la misma en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos .

Esta propuesta será importante y de gran utilidad para los pobladores que deseen realizar viajes internacionales apoyando así al desarrollo del Turismo emisor de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio.

Esta propuesta es factible con la difusión y presentación de diferentes paquetes turísticos internacionales logrando de esta manera la motivación y seguridad en los pobladores en el momento de realizar viajes de esta índole.. Adicionalmente se tiene la predisposición de los pobladores de la Parroquia Nueva Loja por aceptar un establecimiento comercial y turístico con estas características al no existir uno similar en la zona .

6.4 Objetivos

General

- Implementar una Agencia de Viajes Internacional en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío Provincia Sucumbíos.

Específicos

- Aportar al desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío Provincia Sucumbíos.
- Generar fuentes de empleo para los pobladores de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío Provincia Sucumbíos.
- Fomentar el Turismo Internacional para desarrollar el Turismo Emisivo en la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrío.

6.5 Análisis de factibilidad

Económico financiero

El costo de los activos fijos que la Agencia de Viajes Internacional necesita para poder iniciar su operación se detallan a continuación:

| INDICADORES | COSTOS | FINANCIAMIENTO |
|---|---------------|-----------------------|
| Constitución de la agencia | 800 | 800 |
| Mobiliario y decoración y equipos de computo | 1500 | 1500 |
| Equipo y muebles de oficina | 1000 | 1000 |
| Registro en la Dirección Provincial de Turismo de Sucumbíos | 360 | 360 |
| Licencia Única Anual de Funcionamiento | 115 | 115 |
| Banners, Dópticos y tarjetas de presentación | 225 | 225 |
| Total de inversión fija | 4000 | 4000 |

Cuadro N.-20

Elaborado por: Giovanna Freire

Legal

Para que la Agencia de Viajes Internacional opere en el mercado turístico de la Parroquia Nueva Loja Cantón Lago Agrio Provincia Sucumbíos es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Copia certificada de la constitución elevada a escritura pública.
- Nombramiento del representante legal de la empresa, inscrito debidamente en el Registro Mercantil, en el caso de ser persona jurídica.
- Registro único de contribuyentes (RUC)
- Patente municipal
- Copia de la cedula de ciudadanía y papeleta de votación
- Lista de precios de paquetes turísticos firmadas por el representante legal de la empresa
- Certificado de patentes y marcas (IEPI)
- Comprobantes de certificado de pago y licencia anual de funcionamiento

- Comprobante de pago al Ministerio de Turismo tanto del fondo mixto de promoción turística como del registro para obtener el Registro de Turismo.
- Poseer Título de tercer nivel afín ; o a su vez 6 años de experiencia en la rama
- Fotocopia del Título de propiedad (escrituras de la propiedad) o contrato del arrendamiento del local.
- Declaración juramentada de activos fijos para la cancelación de 1 por mil

6.6 Fundamentación

Agencia de viajes Internacional.-Una agencia de viajes internacional es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar , vender y organizar viajes u otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

En esta definición encontramos implícita las tres funciones que pueden realizar las agencias de viajes:

- **Asesoramiento:**

Mediante el asesoramiento se informa al cliente de toda la oferta de la que dispone la agencia de viajes. Hay que ser lo más imparcial posible con el cliente cuando se da esta información, por lo que no hay que vender lo que uno quiere sino lo que el cliente ha venido a buscar. Un buen asesoramiento puede fidelizar a un cliente que es el objetivo de la mayoría de empresas.

- **Intermediar:**

La agencia funciona como intermediaria cuando organiza o gestiona un servicio turístico en nombre de una tercera persona. Esta función es la que define de por sí una agencia de viajes. Entre los servicios en los que las agencias intermedian destacan:

- Reservar billetes (de cualquier tipo de transporte).
- Reservar habitaciones y otros alojamientos.
- Alquiler de alojamiento (ofertas hoteleras y no hoteleras).
- Alquiler de coches (con o sin choferes).
- Reservar o vender paquetes turísticos o programas turísticos.
- Fletaje de aviones.
- Reservar entradas para museos, teatros y otros espectáculos.
- Contratar servicios de guías.
- Contratar pólizas de seguros.

- Cambiar moneda y emitir cheques de viaje. (También se pueden enviar bonos)
- Comprar o adquirir guías turísticas.
- Organizar actividades deportivas.

•**Organizar:**

Se entiende por organizar al hecho de montar los programas turísticos. Podremos decir que una agencia está organizando un viaje cuando este consta de diferentes visitas, diferentes ciudades o pueblos a visitar y se le pone un precio a todo el conjunto. Así que organizar también implica conocer la oferta turística y las actividades a poder realizar en la zona.

TRÁMITE PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES

Para establecer una Agencia de Viajes, se debe obligatoriamente constituirse como empresa sujeta a control de la Superintendencia de Compañías.

El Trámite para la constitución de una compañía es el siguiente:

1) **Reserva del nombre** en la Superintendencia de Compañías. (mínimo 10 opciones). La reserva del nombre tendrá validez por el plazo de treinta días, contados desde la fecha de reserva. Este nombre puede ser posteriormente registrado en el Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual, lo cual otorga

propiedad sobre el mismo. (Superintendencia de Compañías). En el caso de agencias de viajes se debe solicitar en el IEPI un certificado de búsqueda del nombre comercial, el mismo que será entregado en el Ministerio de Turismo. Posteriormente se abre una cuenta de integración de la compañía, conforme a los capitales mínimos establecidos para cada tipo de empresa en la Ley de Compañías: Limitada \$ 400,00 dólares; Sociedad Anónima \$ 800,00 dólares. En el caso de agencias de viaje se aplican los mismos valores; pero se debe tomar en cuenta los valores del activo real fijados por el Ministerio de Turismo, los mismos que no serán exigibles en las ciudades que tengan menos de cincuenta mil habitantes

2) **Minuta de constitución de compañía** (firmada por un Abogado); se debe adjuntar el estatuto de la compañía, el cuadro de integración del capital. En el caso de agencias de viaje, como documentos habilitantes se debe adjuntar el certificado provisional de afiliación a la CAPTUR. Luego se eleva a escritura pública.

3) **Carta de solicitud de aprobación** dirigida al Superintendente de Compañías, suscrita por un abogado, en la que se pida la aprobación del contrato constitutivo y su registro, y se deben adjuntar tres copias certificadas de la escritura de constitución de la compañía. La Superintendencia de Compañías revisa la documentación en 3 días, y emite su resolución si no encuentra objeciones. En el caso de haberlas, emite un oficio de observaciones, las cuales deberán ser corregidas en la escritura pública o documentos que señale el oficio.

4) Con la resolución se debe:

- Solicitar a la Superintendencia el extracto de la compañía para ser publicado en el diario de mayor circulación del lugar donde se va a domiciliar la misma;
- Realizar la afiliación a la Cámara correspondiente dependiendo del objeto social y obtener el certificado de afiliación definitiva;
- Registrar los nombramientos de Presidente y Gerente General o Representante Legal en el Registro Mercantil;
- Obtener la patente municipal.

5) Con estos documentos, se debe acudir nuevamente a la Superintendencia de Compañías, quien emitirá una hoja de datos de la compañía; con éste se procede a realizar la marginación de las Resoluciones y a realizar el respectivo registro en el Registro Mercantil, a partir de este momento tiene validez jurídica. (Registro Mercantil)

6) Se obtiene el RUC en el Servicio de Rentas Internas para persona jurídica. (S.R.I.).

7) Se abre un número patronal de compañías en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (I.E.S.S.)

8) Se obtiene el Certificado de Registro en el Ministerio de Turismo.

PERMISOS PARA OPERAR

REGISTRO ACTIVIDAD TURÍSTICA

Obligación: Obtener el Registro de Turismo en el Ministerio de Turismo.

Requisitos: 1. Copia certificada de la Escritura de Constitución, aumento de capital o reforma de Estatutos.

2. Nombramiento del Representante Legal, debidamente inscrito en la Oficina del Registro Mercantil.

3. Copia del R.U.C.

4. Copia de la cédula de identidad.

5. Copia de la papeleta de votación

6. Copia del Contrato de compra-venta del establecimiento, en caso de cambio de propietario, con la autorización de utilizar el nombre comercial.

7. Certificado de búsqueda de nombre comercial, emitido por el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual IEPPI.

8. Copia del título de propiedad (escrituras de propiedad) o contrato de arrendamiento del local, debidamente legalizado.

9. Lista de Precios de los servicios ofertados (original y copia)

10. Declaración Juramentada de activos fijos para cancelación del 1 por mil.

Plazo: Máximo 30 días después del inicio de la actividad

Sanción: El no registro se sanciona con USD 100,00 y la clausura del establecimiento.

Fuente en Base Legal: Arts. 8 y 9 de la Ley de Turismo. Reglamento General de Aplicación a la Ley de Turismo.

6.7 Metodología Modelo Operativo

| Tema | Objetivos | Fases | Actividades | Recursos | Responsables | Tiempo | Evaluación |
|---|--|---|---|------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------------|
| Implementación de una Agencia de Viajes Internacional | Implementar la oferta de paquetes turísticos internacionales | Elección del nombre y registro del mismo | Comprobación de la existencia del nombre seleccionado | Registros actualizados | IEPI | 30 días | Ministerio de Turismo |
| | | Trámites para la creación de la agencia | Constitución de la Compañía | Constitución impresa | Superintendencia de Compañías | 90 días | |
| | | | Estatutos | Ley de compañías | | | |
| | | | Reglamentos | | | | |
| Patente | Certificado | Ilustre Municipio de Lago Agrio | 1 día | | | | |
| Inscripciones y registros | Número de registro | Dirección Provincial de Turismo Sucumbíos | 1 día | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|---|------------------------------|---|------------------------|--|
| | | | Licencia única Anual de Funcionamiento RUC | Permiso de funcionamiento | Ilustre Municipio de Lago Agrio (Dirección de Turismo) Servicio de Rentas Internas | 1 día 1 día | |
| | | Elección del local para la instalación de la Agencia Apertura y funcionamiento | Canon de arrendamiento | Contrato | Notaria del Cantón Propietario del edificio | 1 día | |

Cuadro N.- 21

Elaborado por: Giovanna Freire

6.7 Administración de la propuesta

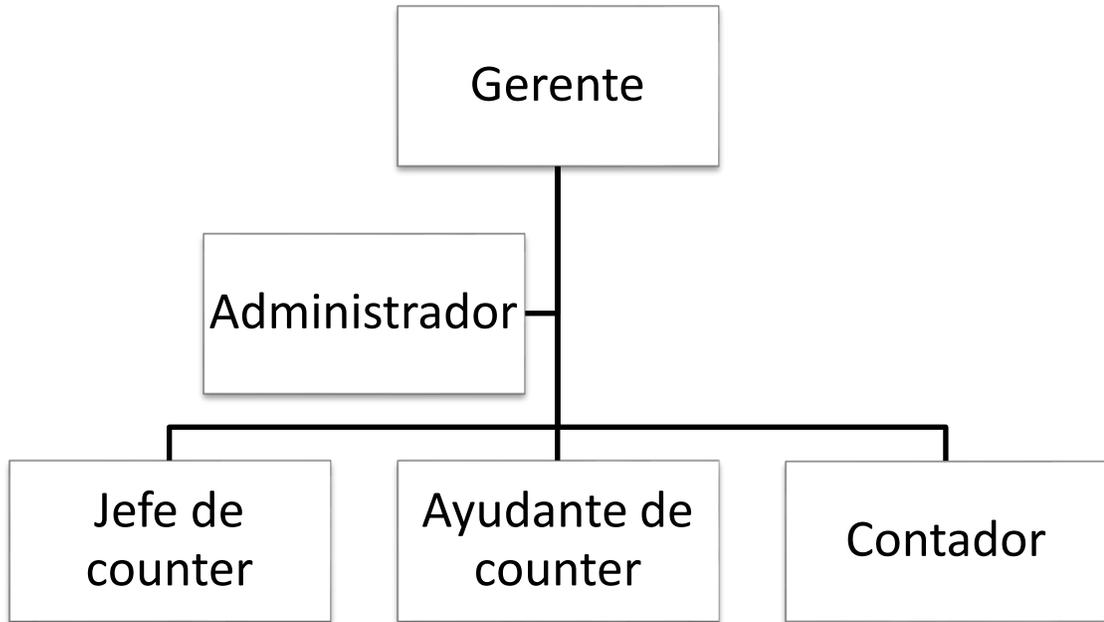


Gráfico N.-14
Elaborado por: Giovanna Freire

Funciones del Gerente

- La creación un grupo de trabajo armónico donde el todo sea más que la suma de sus partes. Una entidad productiva que rinda más que la suma de los recursos incorporados a la misma.

- Ser proactivo, es decir, armonizar en todas las decisiones y todos los actos los requerimientos del futuro inmediato y a largo plazo.
- Ejecutar seis tareas básicas: fijar objetivos; derivar metas en cada área de objetivos; organizar tareas, actividades y personas; motivar y comunicar, controlar y evaluar; y, desarrollar a la gente y a sí mismo.

Requerimientos de un Gerente

- Comparte con sus colaboradores los objetivos y prioridades de su departamento y de la organización.
- Utiliza el consenso para llegar a acuerdos con sus colaboradores.
- Estimula la participación de sus colaboradores en la planificación, toma de decisiones y solución de problemas.
- Se preocupa por mejorar continuamente la comunicación.
- Busca medios para que los colaboradores se comprometan, de manera voluntaria, con el logro de los objetivos de la organización.

- Analiza y evalúa, conjuntamente con sus colaboradores, los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas.
- Enlaza logros con recompensas de una manera justa y objetiva.
- Facilita el trabajo de sus colaboradores y, más que ejercer control, les presta el apoyo necesario para que puedan realizar eficientemente sus tareas.
- Delega, tanto las funciones como el poder para tomar decisiones, dando suficiente autonomía de acción a sus colaboradores.
- Cuando se presentan conflictos, los afronta para resolverlos no para buscar culpables.
- Considera los errores, propios y ajenos, como una oportunidad para aprender y mejorar.

Fuente Alvarado, 1990.

Fermín y Rubino 1997

<http://www.monografias.com/trabajos11/geren/geren.shtml#FUNC>

Funciones de los Administradores

- **Planear:** Incluye definir metas, establecer estrategias y desarrollar planes para coordinar actividades.
- **Organizar:** Determinar que actividades deben realizarse, con quien se cuenta para realizarlas, como se van a agrupar las actividades, quien va a informar a quien y que decisiones tienen que tomarse.
- **Dirigir:** Incluye motivar a empleados, dirigir a otros, seleccionar los canales de comunicación más efectivos y resolver conflictos.
- **Controlar:** Seguimiento de las actividades para asegurarse de que se están cumpliendo como planearon y corregir cualquier desviación significativa.

Fuente: <http://www.angelfire.com/vt/sudamericana/portal/funciones.htm>

Fuente: http://www.trabajo.com.mx/el_agente_de_viajes_y_sus_funciones.htm

Funciones del Contador

- Las aperturas de los libros de contabilidad.

- Establecimiento de sistema de contabilidad.
- Estudios de estado financieros y sus análisis.
- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones

Fuente:<http://www.contables.us/sistemas/asesorias/las-funciones-de-un-contador/>

Funciones del agente de viajes

- Una persona con este cargo, debe contar con conocimientos y habilidades, pero además debe cumplir ciertas funciones:
- Planear y elaborar itinerarios individualmente, viajes individuales y viajes en grupo. Nueve de cada diez agencias organizan viajes en grupo
- Ofrecer y vender viajes ya organizados.

- Hacen las reservaciones necesarias en hoteles, moteles, alojamiento en zonas de veraneo, comidas, alquiler de coches, visitas turísticas, traslado de pasajero y equipajes de las terminales a los hoteles y entradas a espectáculos especiales, como festivales de música y teatro.
- Deben conocer para aconsejar al cliente, sobre los muchos detalles implicados en los viajes actuales, tales como el seguro del equipaje y el de viajes, material de estudio de idiomas, cheques de viajes, cambio de moneda extranjera, documentos necesarios (visados y pasaporte) y requisitos médicos (inmunizaciones y vacunas).
- Debe tener conocimiento sobre los horarios de conexiones entre trenes, aviones, precios de hoteles, su calidad, características, si los precios incluyen impuestos y descuentos locales
- Hacer reservaciones para la realización de algunas actividades en especial, tales como peregrinaciones religiosas, convenciones y viajes de negocios, viajes gastronómicos y deportivos. Las convenciones y los viajes de negocios conforman la mitad del negocio de las agencias de viajes.

Fuente: http://www.trabajo.com.mx/el_agente_de_viajes_y_sus_funciones.htm

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- **MONTANER** Jordi y otros, DICCIONARIO DE TURISMO, Editorial Síntesis España,1998
- **DE LA TORRE**, Francisco, AGENCIAS DE VIAJES Y TRANSPORTACIÓN, Editorial Trillas México, 1990.
- **MINISTERIO DE TURISMO**, Reglamento de actividades turísticas, Ecuador 2002
- **HERRERA E Luis y otros** ,Tutoría de la Investigación Científica ,Guía para elaborar en forma amena el trabajo de Graduación
- **HERNÁNDEZ Edgar** ,Proyectos Turísticos , Formación y evaluación .Editorial Trillas México ,Argentina 1999

Enlaces de internet

- [http://www.tesisymonografias.net/tesis-de-agencias-de-viajes/1/:](http://www.tesisymonografias.net/tesis-de-agencias-de-viajes/1/)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
- [http://www.fusda.org/revista %2014/revista14-4 el turismo.pdf](http://www.fusda.org/revista%2014/revista14-4-el-turismo.pdf)
- <http://www.monografias.com/trabajos11/geren/geren.shtml#FUNC>
- <http://www.angelfire.com/vt/sudamericana/portal/funciones.htm>
- <http://www.contables.us/sistemas/asesorias/las-funciones-de-un-contador/>
- IBERIA: <http://www.iberia.es>
- . HALCON: <http://www.halcon.com>
- . TELELINE: <http://www.teleline.es>
- . NUEVA YORK: <http://www.nycvisit.com>

Anexos

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO

Encuesta dirigida a los pobladores de la Parroquia Nueva Loja.

La presente encuesta servirá como soporte de estudio de investigación a realizarse previo a la obtención del Título de Licenciada en Hotelería y Turismo

1.- ¿Cree que es importante el desarrollo del turismo emisor en la Parroquia Nueva Loja?

Sí

No

2.-¿Al existir una agencia de viajes internacional en el sector usted realizaría viajes internacionales por lo menos una vez al año?

Sí

No

3.-¿Le gustaría que un tour internacional tenga los servicios de alojamiento, alimentación, guías especializados y recreación incluidos en el mismo?

Si

No

4.-¿Qué destino internacional en especial le gustaría conocer?

Europa

América Central

América del Sur

Norteamérica

5.-¿Le gustaría tener cerca de usted una agencia de viajes internacional que le ayude con el asesoramiento y tramitación de documentos de viajes como pasaportes y visados?

Si No

6.-¿Le gustaría que sus viajes internacionales por placer o negocio estén cubiertos por un seguro de viaje?

Si No

7.-¿Para realizar un viaje al extranjero le gustaría adquirir sus tickets aéreos directamente en una agencia de viajes internacional ubicada en la Parroquia Nueva Loja?

Si No

8.-¿Cree usted que una agencia de viajes internacional aportaría al desarrollo del Turismo Emisivo de la Parroquia Nueva Loja?

Si No

9.-¿Cree usted que una Agencia de Viajes Internacional generaría fuentes de empleo?

Si No

10.-¿ Cree usted que una Agencia de Viajes Internacional aportará al desarrollo del Turismo Emisivo?

Si No

GRACIAS POR SU COLABORACION