



Análisis de la Oferta y la
Demanda del Sector
Hotelero del Cantón
Limón Indanza

Maestría de Planificación
Turística II Promoción

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez.
Cuenca-Ecuador
Enero, 2015



DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, por su respaldo para poder alcanzar mis objetivos, con sus buenos consejos y su apoyo incondicional, de igual manera a la Ilustre Municipalidad de Limón Indanza por permitirme trabajar en este proyecto a favor del pueblo limonense.



AGRADECIMIENTO

A todos los docentes que han sido mis mentores, compartieron sus conocimientos durante el transcurso de la maestría; al Gobierno Municipal de Limón Indanza por el apoyo en la información y trabajo realizado con mis compañeros y amigos; a los alumnos del Colegio de Bachillerato Fisco misional Río Santiago por la colaboración de los alumnos para realizar las encuestas y en especial a los propietarios de los establecimientos de alojamiento que sin ellos hubiese sido imposible realizar este estudio.

RESUMEN

El análisis de las fuerzas del mercado del sector hotelero en el cantón Limón Indanza se lo realizó mediante una investigación analítica y comparativa entre las características de los establecimientos y los huéspedes por el número de pernoctaciones y otros factores subyacentes, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos como: encuestas, hojas de planta, fichas de registro y otros formularios con el fin de realizar un diagnóstico de la situación actual del servicio de alojamiento, permitiéndonos identificar el porcentaje de ocupación, perfil de los huéspedes, nivel de satisfacción y definir estrategias encaminadas al buen desarrollo de la actividad hotelera y turística del cantón

ABSTRAC

This paper analyzes the hospitality market in *Limon Indanza* Canton, determining both the existing supply and the demand in hosting service. This work was done through an analytical and comparative research between the characteristics of establishments, guests, number of overnight stay, and underlying factors.

Similarly, a diagnosis of the hosting service current situation was performed by using quantitative and qualitative methods such as surveys, registration forms, records and forms. This also allowed us to identify the occupancy rate of the establishments and the level of satisfaction of their guests with the objective of defining strategies to improve any deficiencies that may exist and make decision to ensure the efficient development of the hospitality business activities in the Canton.



INDICE DE CONTENIDOS

Contenido

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRAC	V
INDICE DE CONTENIDOS	VI
INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES.....	IX
INTRODUCCIÓN	1
1 CAPITULO I:	2
1.1 Diagnóstico Situacional del Cantón.	2
1.2 Antecedentes.	5
1.3 Problema de investigación.....	7
1.3.1 Planteamiento del Problema.....	7
1.3.2 Sistematización del problema	8
1.4 Objetivos de la investigación	9
1.4.1 Objetivo General	9
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Justificación de la investigación.....	10

1.5.1	Justificación teórica.....	10
1.5.2	Justificación metodológica.....	10
1.6	Marco de referencia.....	13
1.6.1	Marco Teórico.....	13
1.6.2	Marco Legal.....	16
2	CAPITULO II: ANÁLISIS DE LA OFERTA.....	18
2.1	Caracterización de la Oferta Hotelera	19
2.2	Resultados y tabulación:.....	28
2.3	Proyección de la Oferta	37
2.4	Conclusión de Oferta.....	38
3	CAPITULO III.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA	40
3.1	Caracterización de la Demanda.....	40
3.2	Resultados y tabulaciones.....	42
3.3	Proyección de la Demanda.....	49
3.4	Demanda Insatisfecha.....	51
3.5	Nivel de Satisfacción.....	52
3.6	Conclusión de Demanda.....	57
4	CAPÍTULO IV.- ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SECTOR HOTELERO.....	58



4.1	Análisis FODA	58
4.2	Propuestas de Mejoramiento	66
5	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
6	BIBLIOGRAFÍA	75
6.1	Bibliografía.....	75
6.2	Documentos Electrónicos.....	75

INDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

Tabla 1 Establecimientos de Alojamiento a nivel del Ecuador.....	28
Tabla 2 Planta Hotelera a nivel del Ecuador.....	29
Tabla 3 Establecimientos de Alojamiento por categoría de Morona Santiago.	30
Tabla 4 Planta Hotelera de Morona Santiago.	30
Tabla 5 Establecimientos de Alojamiento de Morona Santiago por cantones.....	31
Tabla 6 Establecimientos de Hospedaje del Cantón Limón Indanza.....	32
Tabla 8 Establecimientos de Alojamiento del Cantón Limón Indanza por categoría.....	33
Tabla 9 Planta Hotelera del Cantón Limón Indanza.....	33
Tabla 10 Planta Hotelera del Cantón Santiago de Méndez.....	34
Tabla 11 Planta Hotelera del Cantón Santiago de San Juan Bosco.....	34
Tabla 12 Tipo de habitaciones de los establecimientos hoteleros de Limón Indanza.	34
Tabla 13 Total del tipo de habitaciones del Cantón Limón Indanza.....	35
Tabla 14 Servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento.....	36
Tabla 15 Oferta histórica y diagrama de difusión de la oferta.....	37
Tabla 16 Cálculo de la ecuación de la oferta Elaborado por Autor.....	37
Tabla 17 Proyección de la oferta al año 2020.....	38
Tabla 18 Cuadro comparativo de la planta hotelera del Ecuador.....	38
Tabla 19 Cambios de la Planta hotelera en el periodo 2013 a 2014.....	39

Tabla 20 Huéspedes del Cantón Limón Indanza.....	43
Tabla 21 nacionalidad de los huéspedes año 2013-2014	43
Tabla 22 Huéspedes Nacionales y Extranjeros del cantón Limón Indanza.	44
Tabla 23 Ciudades de procedencia del Huésped nacional	45
Tabla 24 Procedencia nacional.....	45
Tabla 25 Países de procedencia de los huéspedes extranjeros	46
Tabla 26 Cuadro de motivos de alojamiento en el Cantón Limón Indanza.	47
Tabla 27 Cuadro de permanencia.....	48
Tabla 28 Rango de edad.....	49
Tabla 29 Demanda Histórica.....	49
Tabla 30 cálculo de la demanda	50
Tabla 31 Proyección de la Demanda.....	50
Tabla 32 Cuadro de Demanda Insatisfecha.....	51
Tabla 33 Análisis FODA del sector hotelero de Limón Indanza	64
Tabla 34 Matriz FODA Cruzado	65
Tabla 35 Estrategias adaptativas o defensivas.	65
Tabla 36 Documentos Normativos Vigentes de Competencias Laborales	67

Ilustración 1 Mapa Político del Cantón Limón Indanza	4
Ilustración 2 Mapa de Ubicación cantonal y provincial de Limón Indanza	4
Ilustración 3 Árbol de Problemas.....	8
Ilustración 4 Árbol de Objetivos.....	9
Ilustración 5 Hoja de Planta lado A.	24
Ilustración 6 Hoja de Planta lado B.....	25
Ilustración 7 Porcentaje de hospedaje a nivel provincial	31
Ilustración 8 Porcentaje servicios del cantón Limón Indanza.....	32
Ilustración 9 Porcentaje del total de habitaciones del Cantón Limón Indanza	35
Ilustración 10 Porcentaje de baños según Habitación.....	36
Ilustración 11 Porcentajes comparativos de planta hotelera.	39
Ilustración 12 Comportamiento de la demanda años 2013-2014.....	42
Ilustración 13 Diagrama de Difusión de la Demanda	50
Ilustración 14 Satisfacción en general de los establecimientos	54
Ilustración 15 Nivel de satisfacción acerca de las habitaciones.....	55
Ilustración 16 Satisfacción del huésped en relación del personal	55
Ilustración 17 Motivos que influyen sobre la decisión de hospedaje del huésped.....	56
Ilustración 18 Servicios complementarios	56
Ilustración 17 Créditos de Negocios Productivos Turísticos	69

INTRODUCCIÓN

El sector turístico ha experimentado un gran crecimiento en el panorama económico mundial en el último siglo; de igual manera el Ecuador no se ha quedado rezagado en comparación a otros países; puesto a que ha incrementado notablemente la visita de turistas en los últimos 10 años; lo que nos ha permitido tener un alto ingreso de divisas por la actividad turística, reflejando la importancia del turismo a nivel nacional. Su relevancia ha llegado a ser tal, que en muchas regiones este es su mayor fuente de ingresos como en el caso de Galápagos, Montañita, Baños de Ambato y en la Amazonia el Puyo y Tena por nombrar algunos.

El ámbito turístico en el caso de la provincia de Morona Santiago como el cantón Limón Indanza es relativamente nuevo, pero con muy altas expectativas en cuanto al crecimiento en el número de visitantes; pues posee grandes atractivos naturales y culturales, etnias ancestrales, una extravagante oferta gastronómica; pero un limitado número de productos turísticos definidos; por lo que se hace necesario ejecutar un sin número de investigaciones constantes tanto a nivel ministerial como institucional como empresariales, estudios como: actualización del inventario de atractivos turísticos, catastros de planta turística, estudios de mercado, planes de marketing, proyectos sostenibles, capacitaciones en competencias laborales a los proveedores de los servicios, etc.

En el presente trabajo aplicaremos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera universitaria y la experiencia laboral, razón por la que nos motiva a analizar la situación actual y las perspectivas del sector hotelero como parte imprescindible del turismo, a fin de identificar puntos relevantes de la oferta turística hotelera existente y sus características fundamentales en cuanto a tamaño, capacidad operativa, los servicios y facilidades, número de camas y plazas, distribución de habitaciones que poseen los establecimientos hoteleros.

“El estudio de Mercado de un bien o servicio en este caso el servicio de hospedaje está formado por todos los compradores y vendedores de este bien o servicio”. (Mochón, 2008)

De igual forma mediante el uso de la aplicación de fichas de registro en los establecimientos hoteleros contar con una base de datos del perfil de huéspedes puesto que nos interesa conocer su número, procedencia, motivaciones, edad etc. Es decir el estudiar la demanda del mercado o la suma de las demandas individuales que la integran. (Mochón, 2008)

Operativamente esta información del estudio de la oferta y demanda hotelera se constituirá en una base informativa y de evaluación valiosa para la formulación de proyectos y estudios relacionados con el campo hotelero que garantice la satisfacción de los visitantes, y permitan el mejoramiento del nivel de aceptación de este servicio.

1 CAPITULO I:

1.1 Diagnóstico Situacional del Cantón.

Datos Ubicación: la cobertura del presente proyecto pertenece a la zona urbana y rural del cantón de Limón Indanza, el cual se encuentra ubicado en la zona sur de la provincia de Morona Santiago a tan solo 110 km, de la capital de la provincia Macas, 105 km. de Cuenca, 457 km. desde Quito y a 301km. desde la ciudad Guayaquil. Su localización está dentro de los paralelos: Norte 9°689.821 y Sur 9°633.584 y dentro de los meridianos: Este 831.234 y Oeste 757.871.

Límites: al Norte el cantón Santiago, al Este los cantones Santiago, Tiwintza y la República del Perú, al Sur los cantones San Juan Bosco y Gualaquiza, y al Oeste la provincia del Azuay.

Extensión: la extensión del cantón es de 1805.73 Km²

Población: la población del cantón Limón Indanza se encuentra distribuida en 6

parroquias en donde se emplazan 70 comunidades, con un total de 9722 habitantes, siendo la parroquia de General Plaza la mayor poblada con 3981 habitantes según el INEC, de acuerdo al Censo de Población y Vivienda del año 2010.

División Política: el cantón está compuesto por las siguientes parroquias:

- General Leonidas Plaza Gutiérrez (cabecera cantonal)
- Indanza
- San Miguel de Conchay
- San Antonio
- Santa Susana de Chiviaza
- Yunganza El Rosario.

Clima: Existe una variedad de microclimas en el cantón de acuerdo a la altitud sin embargo encontramos en su mayor parte el microclima de MUY HÚMEDO SUBTROPICAL

Temperatura: Tenemos temperaturas bajas de 6°C, las cuales se concentran en las partes altas de las parroquias Yunganza y General Leonidas Plaza Gutiérrez, es decir abarca gran parte del Área Ecológica de Conservación Municipal Tinajillas Rio Gualaceño; mientras que las temperaturas más altas 22°C se registran en las parroquias San Miguel de Conchay y Santa Susana de Chiviaza, abarcando comunidades como Kuankus, Yunkumas, La Unión, La Esperanza. Para la cabecera cantonal la temperatura promedio anual es de 18 a 22°C

Hidrografía: El cantón Limón Indanza pertenece a las subcuencas de los ríos Upano, Zamora y Coangos, pertenecientes a la cuenca hidrográfica del río Santiago, afluente del Marañón.

Grupos Humanos existentes: La población del cantón está conformada por mestizos, shuar (nativos) y otras etnias en pequeño número.

Centro de Información: la Unidad de Educación, Cultura, Turismo y Deportes del GAD Municipal de Limón Indanza, teléfono 072770-146 ext. 107, Dirección Miguel Ulloa s/n y Quito.

Mapa de ubicación de la zona de estudio

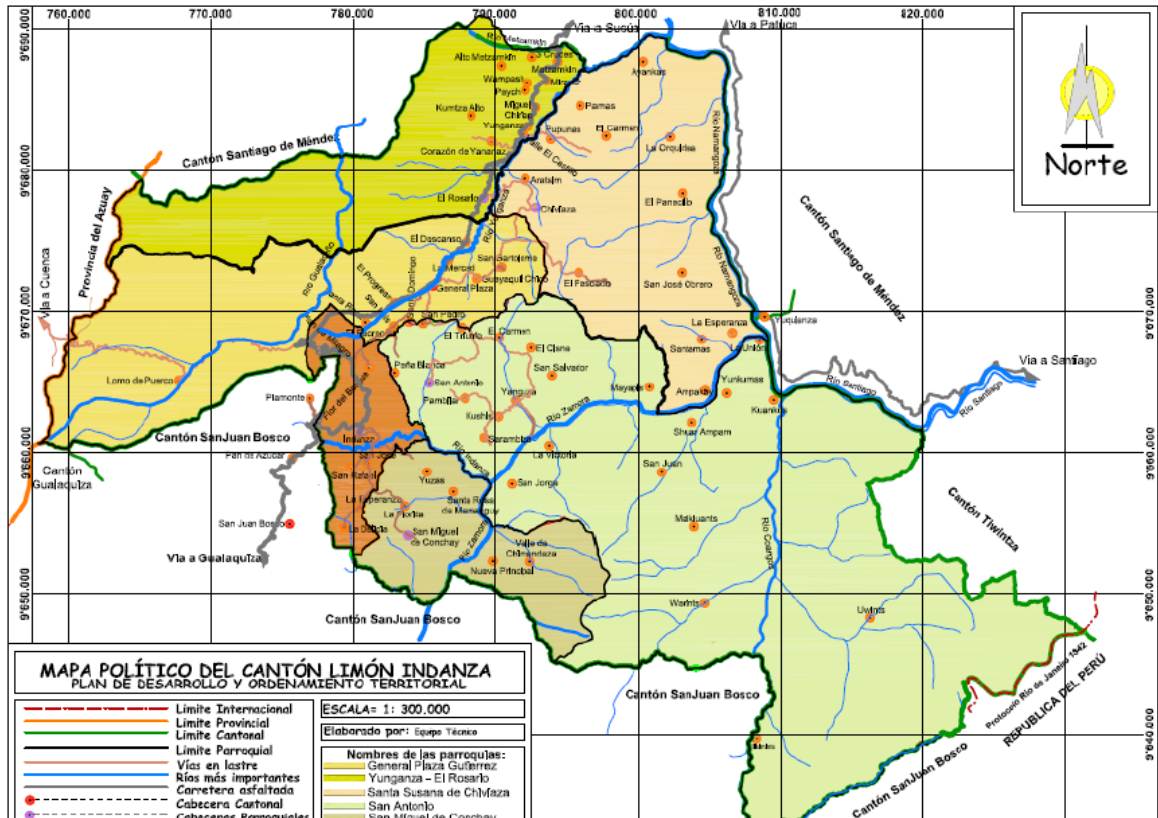


Ilustración 1 Mapa Político del Cantón Limón Indanza

Fuente: Plan Desarrollo y Ordenamiento Territorial

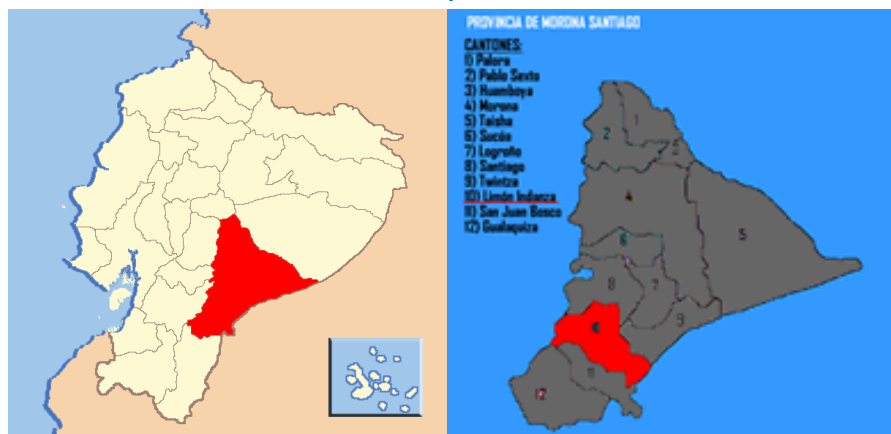


Ilustración 2 Mapa de Ubicación cantonal y provincial de Limón Indanza

1.2 Antecedentes.

La industria hotelera se remonta a la antigüedad, en donde la necesidad de intercambiar productos entre las diferentes civilizaciones, hacía que los comerciantes viajaran de un país a otro para realizar este intercambio, en un comienzo este tipo de servicio era gratuito, en este tiempo para el alojamiento de los comerciantes los reyes les construían refugios en los caminos, para incentivar el intercambio comercial y proteger a los mercaderes de los ladrones. Esto ocurre alrededor del 1000 a 500 a.c. Existían diferentes tipos de hoteles, unos de mala calidad y reputación para la gente más pobre, otros de excelente calidad pero solamente accesibles a gente pudiente. Después de la caída del imperio Romano hasta los siglos X – XI el servicio de hospedaje pasó a manos de los monasterios, que prestaban este servicio por caridad. La hospitalidad se volvió un servicio voluntario y estaba protegido por la ley, también estaban los sitios donde se prestaba este servicio a cambio de un valor.

A partir del siglo XII-XIII las cruzadas dieron un fuerte impulso al comercio lo que conllevó a que se acabara la hospitalidad y se crearan sitios dedicados a esto los cuales cobraban por esto. Durante los siglos XV-XVIII hay un gran intercambio comercial gracias al sistema mercantilista lo que genera un desarrollo de posadas por todas las ciudades, pero su calidad no era muy buena. Las posadas no eran sólo frecuentadas por viajeros, eran centros donde se realizaban diferentes actividades, como los negocios, se elegían miembros del parlamento, se reunía el consejo eclesiástico entre otras cosas.

En los siglos XIX y XX existió una evolución en los medios de transporte y de comunicaciones lo que aumentó los viajes, lo que condujo a una evolución de los hoteles, el primer hotel de concepción moderna fue el “badische Hof” construido en Alemania, tenía un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, una serie de aspectos que para la época eran novedosos. Con la aparición del ferrocarril aparecieron los hoteles “termino” en las estaciones. A mediados de 1800 aparecen los hoteles de propiedad corporativa y controlada. El primer hotel que apareció fue el Grand Hotel construido en Paris en 1850, después aparecieron varios. En 1880 inauguró el Ritz y su cadena de hoteles. Después de 1900 este modelo de negocio fue seguido por Estados

Unidos. A mediados de la década XIX Francia ejerció una gran influencia en la industria hotelera y desde la década de los ochenta lo hace Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más. La industria hotelera hoy es una de las industrias del billón de dólares y en muchos países europeos ocupa ya el primer puesto de la industria nacional. (Centro Empresarial Gastrónomo y Hotelero , 2010)

En cuanto al cantón Limón Indanza no existe alguna redacción sobre historia de los primeros establecimientos de alojamiento, sin embargo basado en las entrevistas realizadas a los propietarios de las viviendas destinadas al alojamiento de huéspedes.

Es interesante dar a conocer que el primer establecimiento de hospedaje que conto Limón Indanza perteneció a la señora Luisa Serrano, quien el en el año de 1965 brindó posada en ese entonces a trabajadores del Gobierno Provincial de Morona Santiago en su establecimiento con infraestructura de madera ubicado en la calle Quito (barrio Centro) y de nombre Residencial Limón.

A la postre, en el año de 1970 aproximadamente el señor Luis Palacios brindaba hospedaje en su casa 3 pisos ubicada en la calle Quito y Oriente; de igual manera en los siguientes el señor Mario Oswaldo Domínguez también acopló su vivienda para brindar alojamiento bajo el nombre de Residencial Domínguez; que años posteriores fue vendido a la Señora Rosa Córdova Brito, quien mantuvo la infraestructura e inmobiliario cambiando el nombre por Residencial Dianita.

Posteriormente en el año 1998 puso a disposición del cantón el hotel Dream House, en ese entonces mencionado, de la propietaria Lucrecia Gómez situada en la misma calle central; el cuarto lugar de alojamiento aparece con el propietario Julio Llangari en el año 2003, con el nombre Hotel Bella vista ubicado en la via hacia el cantón San Juan Bosco; la señora María Merchán fue la siguiente persona en invertir en un lugar de alojamiento en el año 2004 con el nombre de hotel Joya Limonense.

En el año 2007 la señora Carmen Gonzales incorpora un nuevo lugar de alojamiento llamado Los Ángeles en la Av. 12 de diciembre. La séptima persona el Sr. Gerardo Cabrera en el año 2008 presta sus servicios a la ciudadanía con hotel Llave del Oriente. En el año 2010 se incorporan al servicio hotelero del cantón la Sra. Zoila Maita con el hostel la Orquídea y la Sra. Alba Astudillo con el hotel Katasho. El último de los lugares de hospedaje que se incorporó fue el hostel Molina de la propietaria Esther Izquierdo en el año 2011.

1.3 Problema de investigación

1.3.1 Planteamiento del Problema

La actividad turística en el cantón Limón Indanza, al no ser una de las principales actividades económicas como la ganadería, agricultura o minería; existe una mínima cantidad de estudios realizados en este campo de estudio debido a la escases de profesionales con experiencia en esta rama en el cantón donde se realizará el estudio; sumado más al empirismo de los servidores del sector hotelero ha contribuido al incumplimiento del Art. 67 del Reglamento de Actividades Turísticas¹ por lo cual años atrás no se han registrado datos en los establecimientos de alojamiento; por esta razón no se contaba con información de la demanda histórica es decir previo al 2013.

Como menciona la doctora Elsa María Castro asesora jurídica del Ministerio de Turismo en su publicación sobre las atribuciones, funciones y responsabilidades del Ministerio de Turismo y los Gobierno Autónomos Descentralizados en el apartado de sistemas de información turística con código 6 que: “Es competencia de los municipios, elaborar información y datos estadísticos relacionados con la actividad turística, según lineamientos y normas técnicas emitidas por el Ministerio de turismo”.

¹ **Art. 67.- Reglamento de Actividades Turísticas** Registro de clientes.- Todos los alojamientos tienen la obligación de llevar diariamente un registro de clientes para lo cual utilizarán una tarjeta de registro cuyas características serán proporcionadas por el Ministerio de Turismo a solicitud del representante o propietario de los mismos. Igualmente, deberán contar con un libro oficial de reclamaciones, a disposición de los clientes. Será requisito indispensable que, los clientes antes de ocupar los alojamientos, se inscriban en la tarjeta de registro de entradas y salidas y exhiban para el efecto sus documentos de identidad.

Por otro lado si bien es cierto existe un levantamiento previo de la planta turística del cantón, esta fue realizada en el 2011 utilizando los registros del pago de la patente municipal y el catastro del Cuerpo de Bomberos de Limón Indanza; estudio que reflejaba la realidad de ese entonces, fecha en el cual existía dos establecimientos registrados en el Ministerio de Turismo hace algunos años cuando la provincia tenía dependencia del Puyo donde no realizaban ningún control por esta zona por lo que las características de estos establecimientos han cambiado hasta el presente.

1.3.2 Sistematización del problema

Para una mejor interpretación de la problemática, analizaremos las causas y efectos por la cual no se cuenta con datos estadísticos sobre la oferta y la demanda del sector hotelero del cantón Limón Indanza.

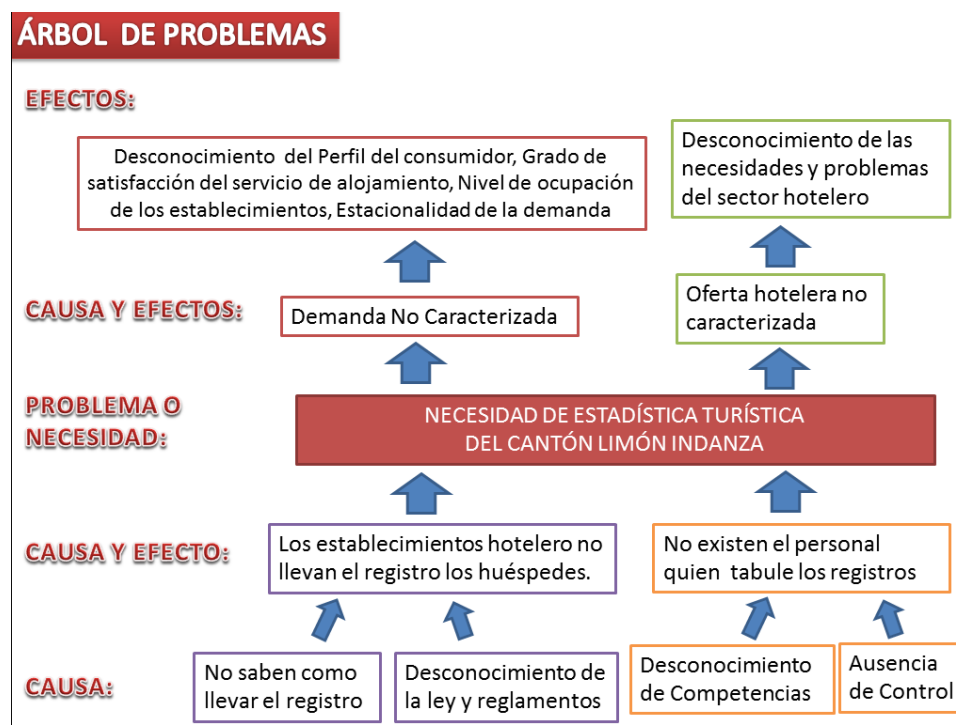


Ilustración 3 Árbol de Problemas Fuente: Elaborado por Autor.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Generar estadística turística que determine las características del mercado hotelero tanto de la oferta como la demanda, a fin de contar con una visión clara de las condiciones en las cuales se desarrolla el servicio de alojamiento dentro del cantón Limón Indanza.

1.4.2 Objetivos específicos

- Caracterizar la oferta del servicio hotelero detallando el número de establecimientos, capacidad hotelera, sus servicios y facilidades a través de fichas especializadas.
- Identificar la demanda real o el perfil de los huéspedes, comportamiento, gustos y necesidades.
- Calcular el gasto promedio, la estacionalidad de la demanda y la tasa de ocupación hotelera.
- Determinar el nivel de satisfacción del servicio de alojamiento del cantón
- Establecer estrategias de mejoramiento de la oferta hotelera del Cantón, en búsqueda de la satisfacción de los visitantes.

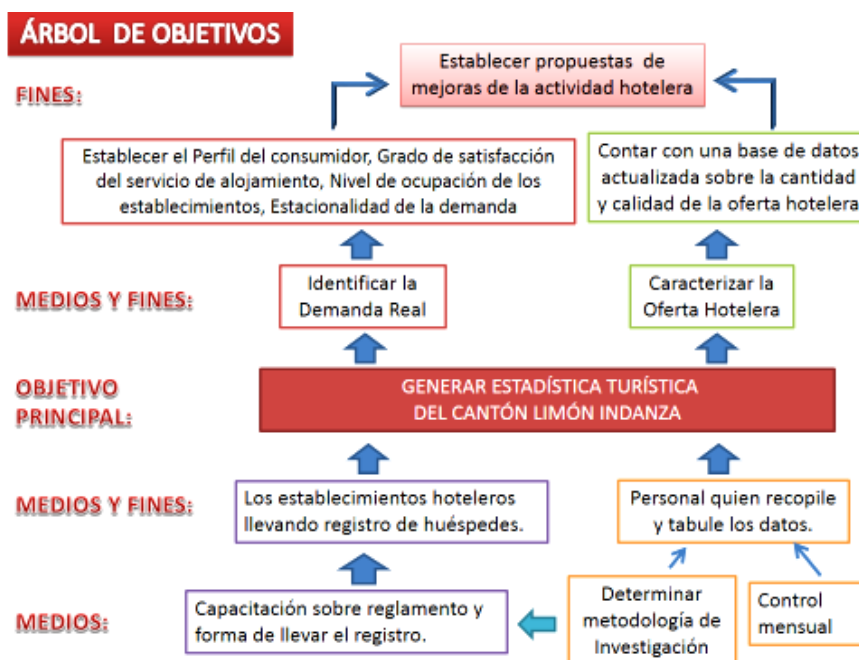


Ilustración 4 Árbol de Objetivos Fuente Elaborado por Autor.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación teórica

La investigación propuesta busca mediante la aplicación de definiciones como: turismo, alojamiento turístico, economía de mercado, definir qué es concretamente la oferta y la demanda turística y hotelera de un espacio geográfico determinado, además de los elementos que la componen para considerarla como tal, y si estos son los adecuados para la demanda utiliza este servicio, permitiendo a la investigación combinar conceptos, para determinar la realidad en la cual se desenvuelve el sector hotelero del cantón Limón Indanza.

1.5.2 Justificación metodológica

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, es necesario realizar una investigación analítica y comparativa entre características de los establecimientos y los huéspedes, el número de pernoctaciones y su estacionalidad. Para lo cual utilizaremos métodos cuantitativos y cualitativos como: encuestas, hojas de registro, fichas y formularios; obteniendo un diagnóstico realizando los siguientes pasos:

Revisión Bibliográfica

Recopilación de la bibliografía existente sobre información de datos económicos y estadísticos sobre la oferta y demanda en el Ecuador, Región Amazónica y Morona Santiago; que me permita tener un mayor conocimiento y fundamentos en varias dimensiones del cantón Limón Indanza, recolectando datos como la social, ambiental y económica principalmente; de igual terminología e instrumentos de análisis utilizados en el campo hotelero y económico.

Planificación del plan de investigación.

Para realizar el presente estudio primero se debe identificar el tamaño del mercado en el cual nos vamos a desenvolver por lo que debemos realizar una sistematización de los procesos a seguir en el desarrollo del presente trabajo:

- a) Identificar el producto a ser objeto de estudio, segmentando el mercado en el cual se moviliza el mismo;
- b) Realizar un diseño muestral, el cual permita validar la magnitud del estudio, evitando así que su operatividad sea limitada o poco referencial;
- c) Determinar un sistema de investigación cuantitativa y cualitativa a los agentes intervinientes en el mercado para la obtención de la información a ser analizada.
- d) Utilizar los factores subyacentes en las fuerzas de mercado para conocer su comportamiento y poder evaluarlo de manera analítica; y
- e) Recurrir a los principios microeconómicos para enfocar su conducta en el mercado turístico.

Obtención de la información base para la validación.

Para nuestro análisis de la oferta y la demanda hotelera del cantón Limón Indanza lo haremos de una forma cuantitativa y cualitativa, para lo cual estudiaremos un conjunto de establecimientos hoteleros afiliados al Ministerio de Turismo, los cuales cumplen las condiciones para ser categorizados como turísticos.

Para caracterizar la oferta hotelera utilizaremos una ficha adaptada a la realidad y al estudio basada en la hoja de planta turística del Ministerio de Turismo que utilizan para categorizar al establecimiento según los parámetros de la ISO 9001 de calidad determinando, datos generales, capacidad hotelera, equipos, servicios, facilidades con los que cuentan cada establecimiento hotelero.

Posteriormente a través de la aplicación entrevistas a los propietarios de los establecimientos obtener información directa de todas las características relevantes y cambios del sector hotelero en el cantón como años de funcionamiento, número de empleados, áreas, huéspedes, apoyo, necesidades, problemáticas etc.;

Para el estudio de la demanda utilizaremos las encuestas o fichas de registro de hospedaje que recoge datos como: género, edad, nacionalidad, procedencia, motivo de

viaje; de igual forma en casos más concretos para calcular la estacionalidad o cantidad demanda de hospedaje en fechas claves como son feriados nacionales y fiestas de cantonización, manejaremos la encuesta sobre viajes y gasto turístico. Las fichas son facilitadas por el Ministerio de Turismo y llenadas por el recepcionista del establecimiento de establecimiento de hospedaje.

De igual manera realizaremos encuestas para medir el nivel de satisfacción del consumidor; donde obtendremos datos cuantitativos sobre la infraestructura de los establecimientos, la prestación de servicios, relación precio-servicio, personal operativo etc.; esta información servirá para estrategias de mejoramiento de aquellas áreas que habrá que corregir para aumentar más los niveles de satisfacción de los huéspedes del servicio de hospedaje; esta encuesta estará en todos los establecimientos a tabularse y serán llenados en la hora de salida del establecimiento de hospedaje o Check Out.

Tabulación de Datos.

Para la tabulación de datos utilizaremos herramientas informáticas como el Microsoft Excel, donde se ingresaran la información obtenida, tabulándolos el resultado en cuadros estadísticos, gráficos de representación y de proyección sobre la oferta y demanda del sector hotelero con las encuestas de nivel de satisfacción, de viaje y gasto turístico, hoja de registro de huéspedes, las fichas de la planta turística.

Elaboración del informe.

La elaboración del informe o el diagnóstico de las fuerzas del mercado hotelero se lo realizará a partir de la interpretación de los datos obtenidos por las diferentes metodologías empleadas para la obtención y tabulación de los datos objetos al estudios, los cuales se analizarán y se formularán argumentaciones con relación de las variables obtenidas, basándonos en la terminología económica, turística y el uso de instrumentos gráficos económicos a fin de tomar decisiones más acertadas que modifiquen de manera positiva la actividad hotelera y turística del cantón Limón Indanza.

1.6 Marco de referencia.

1.6.1 Marco Teórico.

Para un mejor entendimiento del presente documento se deberá tomar en cuenta los siguientes términos y definiciones:

Turismo

- a) La ley de turismo en el Ecuador en su capítulo I, del Art. 2, conceptualiza al turismo como el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.
- b) "Se puede definir como el fenómeno resultante de una red de impactos socioeconómicos, culturales y ambientales generado por el desplazamiento y permanencia temporal de personas que, teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares que ofrecen bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo."(VALENCIA.89).
- c) La OMT (1991) lo define como: "las 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".

Mercado Turístico

Está integrado por un conjunto de empresas e instituciones que ofrecen una amplia diversidad de bienes y servicios a los demandantes o turistas para que esto satisfaga sus necesidades de consumo turístico. (Mochón, 2008)

Oferta turística

- a) La concepción de la oferta turística como la cantidad de bienes y servicios que las empresas ofrecen a un precio determinado y en un periodo dado para tratar de satisfacer a la demanda turística; en síntesis la oferta turística se caracteriza por la diversidad de bienes y servicios ofertados. El turista los percibe como un producto global. (Mochón, 2008)
- b) La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (<http://ofertaturisticacancuncuba.blogspot.com/2011/06/oferta-turistica-definicion.html>)

Demanda turística

- a) La demanda turística se puede definir como la cantidad de bienes y servicios turísticos, llamados también productos turísticos (Song y Witt, 2009), que los turistas (consumidores) están dispuestos a comprar durante un periodo de tiempo determinado dadas ciertas condiciones, el periodo de tiempo puede corresponder a un mes, un trimestre o un año; es decir el gasto por turismo que los visitantes efectúan.

Los factores determinantes o que condicionan la decisión de viajar influyen en la demanda turística y estos están agrupados según su naturaleza en:

- Económicos
- Satisfacción del cliente
- Relativos a las unidades demandantes
- Factores económicos
- Sistema de comercialización
- Nivel de renta disponible

- b) “La demanda turística es la cantidad de servicios turísticos que desean adquirir a distintos precios y depende de varios factores siendo el precio más significativo es decir, la demanda está formada por los bienes y servicios que consume el turista durante el periodo de tiempo que ésta fuera de su hogar”. (Mochón, 2008)

Actividad turística de Alojamiento:

El alojamiento es una actividad turística que puede ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a turistas nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados por el Ministerio de Turismo.

Establecimiento de alojamiento turístico: Es el establecimiento que sirve para el hospedaje no permanente de turistas, para lo cual deberá obtener previamente el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, a través de la Autoridad Nacional de Turismo o de los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia.

Catastro de alojamiento: Es el registro administrativo ordenado de los establecimientos de alojamiento registrados ante la Autoridad Competente el cual mantiene datos de su identificación, número de registro, clasificación, categorización y los demás que determine la Autoridad Nacional de Turismo.

Huésped: Turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico.

Plaza: Espacio de hospedaje por persona con el que cuenta un establecimiento de alojamiento turístico.

Habitación: La palabra habitación proviene en su etimología del latín “habitatio” que alude al efecto de la acción de habitar y al lugar en que se habita o se mora. En general usamos habitación para designar el cuarto donde se pernocta. (<http://deconceptos.com/ciencias-juridicas/habitacion>).

1.6.2 Marco Legal.

Este análisis lo realizamos en calidad de estudiante sin embargo es de gran importancia para generación de estadística turística en los gobiernos autónomos descentralizados como es el caso del GAD Municipal de Limón Indanza.

Entonces nos basados en la realización del presente trabajo investigativo de las fuerzas de mercado hotelero en los artículos 24 y 66 de la Constitución de la República que “reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la ley;

El turismo ha sido declarado por el Gobierno Nacional como una política de Estado, encaminada a la consecución del buen vivir a través de la generación de empleo, cadenas productivas, divisas, redistribución de la riqueza e inclusión social;

En el artículo 5 de la Ley de Turismo establece como actividad turística al servicio de alojamiento; Actividades Turísticas y quienes las ejercen: Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a) Alojamiento: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no

permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

b) Servicio de alimentos y bebidas: se entiende por servicio de alimentos y bebidas a las actividades de prestación de servicios gastronómicos, bares y similares, de propietarios cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros.

c) Transportación: comprende la movilización de pasajeros por cualquier vía (terrestre, aérea o acuática) que se realice directamente con turistas en apoyo a otras actividades como el alojamiento, la gastronomía, la operación y la intermediación;

d) Operación: la operación turística comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo - científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo.

e) Intermediación: la actividad de intermediación es la ejercida por agencias de servicios turísticos, las sociedades, comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades referidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

La Ley de Turismo en su artículo 16, prescribe: “Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación,

información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley”.

En las atribuciones, funciones y responsabilidades de los GAD's municipales que no tenga transferidas las competencias turísticas del Ministerio de Turismo, en el inciso 6 de Sistemas de información turística en su numeral 6.2. Elaborar información y datos estadísticos relacionados con la actividad turística, según lineamientos y normas técnicas emitidas por el Ministerio de Turismo.

2 CAPITULO II: ANÁLISIS DE LA OFERTA

En la actualidad la industria turística o industria sin chimenea es una actividad de gran crecimiento en las economías de los estados, siendo hoy en el Ecuador la tercera fuente de ingreso no petroleros del país, creciendo un 14,20% según las cifras del Ministerio de Turismo e incluso para muchos países es la principal de empleo y oportunidades de desarrollo.

De las actividades turísticas, las fuentes de ingresos principales son el alquiler de las habitaciones y la venta de alimentos; la hotelería caracteriza principalmente por brindar el servicio de alojamiento básico sin embargo ahora los establecimientos hoteleros tratan de satisfacer también otras necesidades de sus huéspedes convirtiéndose por sí solos en un producto turístico como son el caso de las cadenas hoteleras.

En lo que se refiere a Limón Indanza se analizará la oferta hotelera como herramienta de información sobre la realidad turística del cantón, datos que permita sustentar las decisiones y acciones de planificación e inversión que fomenten el desarrollo sostenible, responsable y ético de la industria.

2.1 Caracterización de la Oferta Hotelera

Existen varios aspectos para clasificar a los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, parámetros que van desde el número de habitaciones, servicios, estrellas, ubicación etc.; dentro del conjunto de medios de alojamiento turísticos pueden distinguirse según el *Reglamento General de Actividades Turísticas* (publicado en el Decreto 3400 R.O 726 del 17 de Diciembre de 2002), un grupo de alojamientos de tipo hoteleros, que son los que nos resultan de mayor interés para nuestro trabajo, y otro grupo de tipo extra hotelero que incluyen viviendas turísticas, campings, apartamentos, ciudades de vacaciones, albergues, residencias, etc.

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros

Subgrupo Hoteles.

- H** Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas)
- HR** Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas)
- HA** Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas)

Subgrupo Hostales y Pensiones.

- HS** Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- HSR** Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- P** Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Subgrupo Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

- HT** Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- M** Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- R** Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas)
- C** Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Hotel.- Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde.

Además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, los hoteles deberán reunir las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo.
- c) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.

Hoteles Residencia.- hotel residencia es todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

Hoteles apartamento o apart-hotel.- Los hoteles apartamento, además de reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo relativo a los servicios de comedor, cocina y habitaciones, deberán sujetarse a las siguientes disposiciones:

- a) Funcionar en edificios instalados para prestar esta clase de servicios;
- b) Cobrar la tarifa por alojamiento por meses, semanas o días; y,
- c) Incluir en la tarifa por alojamiento la limpieza, una vez al día del apartamento, sus instalaciones y enseres, excluidos los de cocina.

Hostal.- Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Pensión.- Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Hostales residencia.- Es hostal residencia todo establecimiento que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer los servicios de comedor y tendrá un máximo de veintinueve habitaciones y un mínimo de doce.

Hostería.- Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

Refugio.- Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no podrá ser menor a seis piezas y podrán prestar sus servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

Motel.- Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día. En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente.

Cabañas.- Son cabañas los establecimientos hoteleros situados fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas.

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

CV Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas)

AP Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas)

C Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas)

Complejos vacacionales.- Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicios permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junto con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial.

Campamentos de turismo o camping.- Son campamentos de turismo aquellos terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) o remolque habitable, mediante precio.

En el Ecuador el Ministerio de Turismo como organismo rector de la actividad turística, es el encargado de establecer privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo igualmente para él. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

Entonces para el registro de los establecimientos hoteleros se lo realiza mediante la hoja de planta y las normas ISO 9001 en donde deben cumplir con los estándares mínimos de calidad, servicio, infraestructura e higiene que demanda dicha norma.



REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURISTICOS



Toda información proporcionada por Ud. es estrictamente confidencial, por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

LEY DE TURISMO

Art.57. Las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad.

LEY DE ESTADISTICA

Art.21. Los datos individuales que se obtengan para efecto de estadística y censos son de carácter reservado; en consecuencia, no podrán darse a conocer informaciones individuales de ninguna especie, ni podrán ser utilizados para otros fines como de tributación o conscripción, investigaciones judiciales y, en general, para cualquier objeto distinto del proplamente estadístico o censal.

I. INFORMACION GENERAL

1. Identificación: Fecha, Establecimiento, Registro No., RUC, Parroquia rural o ciudad, Sector, Dirección, Fax, E-mail, Nombre del propietario, Nombre de la actividad, Tipo de actividad, Categoría, Folio No., Latitud, Longitud, Teléfono

2 Tipo de organización, 3. El establecimiento es: 4. El local donde funciona es:

II TECNOLOGÍA DISPONIBLE

5. Equipos disponibles: 6. Máquinas disponibles: 7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas y plazas tiene? 8. Tecnología disponible: 9. Tipo de gas

VERSION:01

Ilustración 5 Hoja de Planta lado A. Fuente: Ministerio de Turismo

8. El establecimiento dispone de espacio para..? 1. Campamento <input type="checkbox"/> 2. Remolques <input type="checkbox"/> 3. Otros <input type="checkbox"/>		11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cual es su especialidad? 1. Nacional <input type="checkbox"/> 2. Internacional <input type="checkbox"/> 3. Rápida <input type="checkbox"/> 4. Vegetariana <input type="checkbox"/> 5. Otros <input type="checkbox"/>		V. ECONOMICOS (SOLO PARA FINES ESTADISTICOS) 15. Monto de ventas del servicio registradas el año anterior..? <input type="text"/>																															
III. SERVICIOS 9. Identifique los servicios que presta el establecimiento, y su capacidad. <table border="1"> <tr> <td>1. Restaurante</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>2. Cafetería</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>3. Fuentes de Soda</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>4. Bar</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>5. Discoteca</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>6. Peña</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>7. Sala de baile</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>8. Sala de reuniones o uso múltiple</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>9. Sala de recepciones y banquetes</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>10. Pistas de patinaje</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>11. Bolea, (bolicho, sala de bolos)</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> </tr> </table>		1. Restaurante	<input type="checkbox"/>	2. Cafetería	<input type="checkbox"/>	3. Fuentes de Soda	<input type="checkbox"/>	4. Bar	<input type="checkbox"/>	5. Discoteca	<input type="checkbox"/>	6. Peña	<input type="checkbox"/>	7. Sala de baile	<input type="checkbox"/>	8. Sala de reuniones o uso múltiple	<input type="checkbox"/>	9. Sala de recepciones y banquetes	<input type="checkbox"/>	10. Pistas de patinaje	<input type="checkbox"/>	11. Bolea, (bolicho, sala de bolos)	<input type="checkbox"/>	TOTAL		12. Si el establecimiento es una agencia de viajes, cuáles son los productos más vendidos? Producto 1 Nacional 2 Internac. 1. Sol playa <input type="checkbox"/> 2. Ecoturismo <input type="checkbox"/> 3. Salud <input type="checkbox"/> 4. Congreso científico <input type="checkbox"/> 5. Cultura <input type="checkbox"/> 6. Otros <input type="checkbox"/>		16. Monto total de remuneraciones pagadas el año anterior..? <input type="text"/>							
1. Restaurante	<input type="checkbox"/>																																		
2. Cafetería	<input type="checkbox"/>																																		
3. Fuentes de Soda	<input type="checkbox"/>																																		
4. Bar	<input type="checkbox"/>																																		
5. Discoteca	<input type="checkbox"/>																																		
6. Peña	<input type="checkbox"/>																																		
7. Sala de baile	<input type="checkbox"/>																																		
8. Sala de reuniones o uso múltiple	<input type="checkbox"/>																																		
9. Sala de recepciones y banquetes	<input type="checkbox"/>																																		
10. Pistas de patinaje	<input type="checkbox"/>																																		
11. Bolea, (bolicho, sala de bolos)	<input type="checkbox"/>																																		
TOTAL																																			
TRANSPORTE TURISTICOS DE PASAJEROS a) Terrestre 1. Servicio internacional de itinerario regular 2. Servicio de transporte terrestre turístico 3. Alquiler de casas rodantes 4. Alquiler de automóviles (Rent a Car)		13. Cuáles son los destinos más vendidos y sus porcentajes..? Destinos % 1. Nacionales <input type="checkbox"/> 2. Internacionales <input type="checkbox"/> 3. Total <input type="checkbox"/> 100.0		17. Monto del gasto total en insumos y administrativos del año anterior..? <input type="text"/>																															
b) Aéreos Servicios internacionales operante en el país: Servicios internacionales no operante en el país: 1. Con oficinas de ventas 2. Con oficinas de representación o inform.		14. Número de personas que labora en el establecimiento..? <table border="1"> <tr> <td>Personal</td> <td>H</td> <td>M</td> </tr> <tr> <td>Gerencia</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Administrativos</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Recepción</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Habitaciones</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Restaurante y bar</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cocina</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consejería</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Personal	H	M	Gerencia			Administrativos			Recepción			Habitaciones			Restaurante y bar			Cocina			Consejería			Otros			Total			18. Valores a cancelar Por func. de año vigente <input type="text"/> Por func. de años anterior. <input type="text"/> Por diferen. de reclasificac. <input type="text"/> Total a cancelar. <input type="text"/>	
Personal	H	M																																	
Gerencia																																			
Administrativos																																			
Recepción																																			
Habitaciones																																			
Restaurante y bar																																			
Cocina																																			
Consejería																																			
Otros																																			
Total																																			
Servicio nacional 1. Servicios de aviones y helicópteros 2. Vuelos fretados internacionales (charter) cada vuelo 3. Funiculares o teleféricos, por cabinas		19. Monto de la inversión inicial <input type="text"/>		20. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente..? Si <input type="checkbox"/> 1 No <input type="checkbox"/>																															
c) Cruceros turísticos Transporte marítimo <input type="checkbox"/> Transporte fluvial <input type="checkbox"/>		Propietario Administrador <input type="text"/> Técnico de Control de Actividades Turísticas <input type="text"/>		OBSERVACIONES: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>																															

Ilustración 6 Hoja de Planta lado B Fuente: Ministerio de Turismo

Para la categorización a los establecimientos hoteleros se toma en cuenta principalmente los aspectos del establecimiento como:

- El número de habitaciones correspondientes dependiendo el tipo alojamiento.
- Tipo de habitaciones.
- Servicios complementarios como (TV cable, internet, parqueadero, yacusi, mini bar, agua caliente, teléfono,

Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de clasificación, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de cinco estrellas como el de más alta categoría y al de una estrella como de más baja categoría.

Existen otras características que suman puntos para alcanzar las estrellas que logran distinguir entre las categorías de los establecimientos están:

Servicios Complementarios: Son los servicios que se prestan de manera adicional a los servicios de hospedaje que brinda el establecimiento de alojamiento turístico y que se describan en el presente Reglamento.

Amenities: Artículos de limpieza y cuidado personal, entregados como cortesía al huésped, en las habitaciones de los establecimientos de alojamiento turístico.

Tarifa rack o mostrador: Tarifa máxima por pernoctación que determina el establecimiento de alojamiento turístico por el servicio de alojamiento.

Este deberá considerar el valor por huésped, por noche, por tipo de habitación y por temporada.

Habitación privada: Cuarto privado de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o más personas, según su capacidad y acomodación.

Habitación compartida: Cuarto compartido de un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de varias personas, pudiendo no pertenecer al mismo grupo.

Habitación de categoría superior o suite: Habitación superior a la estándar destinada al alojamiento turístico, conformada por al menos dos ambientes.

De igual manera para el estudio, analizaremos los tipos de habitación:

Habitación individual o habitación simple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de una sola persona.

Habitación doble: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de dos personas.

Habitación triple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de tres personas.

Habitación cuádruple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cuatro personas. Este tipo de habitaciones están prohibidas en establecimientos de alojamiento turístico de cinco estrellas.

Habitación múltiple: Habitación estándar destinada a la pernoctación y alojamiento turístico de cinco o más personas.

Cuarto de baño y aseo: Áreas destinadas al aseo personal o para satisfacer una determinada necesidad biológica.

Cuarto de baño y aseo compartido: Cuarto de baño, en espacio independiente a las habitaciones, destinado a servir los requerimientos hasta de diez plazas.

Cuarto de baño y aseo en áreas comunes: Cuarto de baño que se encuentra ubicado en áreas para usos comunes y/o múltiples de huéspedes. Este tipo baño puede ser unisex.

Cuarto de baño y aseo privado: Cuarto de baño de uso exclusivo para los huéspedes de una determinada habitación.

2.2 Resultados y tabulación:

En el Ecuador existe un total de 5150 establecimientos hoteleros los mismos que se los diferencia dependiendo la categoría a la que pertenecen. Los establecimientos de lujo son un total de 37, de primera categoría 692, de segunda categoría 1583, de tercera categoría 2777 y de cuarta categoría 61.

TIPO DE ACTIVIDAD	LUJO	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	CUARTA	TOTAL
HOTEL	34	147	173	134	10	498
HOTEL RESIDENCIA	0	7	71	164	36	278
HOTEL APARTAMENTO	0	14	1	2	1	18
HOSTAL	1	152	408	565	4	1130
HOSTAL RESIDENCIA	0	36	274	845	3	1158
HOSTERÍA	2	178	211	111	1	503
MOTEL	0	41	110	227	1	379
PENSIÓN	0	68	215	611	5	899
ALBERGUE	0	4	2	4	0	10
APARTAMENTO TURISTICO	0	10	9	7	0	26
CAMPAMENTO TURISTICO	0	1	4	3	0	8
COMPLEJO VACACIONAL	0	2	1	1	0	4
CABAÑA	0	31	100	101	0	232
REFUGIO	0	1	4	1	0	6
PARADERO	0	0	0	1	0	1
TOTALES	37	692	1583	2777	61	5150

Tabla 1 Establecimientos de Alojamiento a nivel del Ecuador.
Fuente: Ministerio de Turismo.

En cuanto a distribución de la planta hotelera en número de habitaciones, camas, y plazas tenemos: camas 147059, número de plazas-camas 209847, número de mesas 36263, número de plazas-mesas 143306. De igual manera las personas que trabajan en los diferentes establecimientos hoteleros son 17259 hombres y 15663 mujeres lo que da un total de 32922 empleados.

TIPO DE ACTIVIDAD	N° HABITACIONES	CAMAS	PLAZAS CAMAS	MESAS TOTAL	PLAZAS MESAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DE PERSONAL
HOTEL	22224	36319	49369	13045	51799	6818	4621	11439
HOTEL RESIDENCIA	9210	12755	18164	769	2998	756	820	1576
HOTEL APARTAMENTO	431	824	1243	258	1032	99	119	218
HOSTAL	18583	28684	41140	6555	25932	2511	2892	5403
HOSTAL RESIDENCIA	20772	29759	43731	1477	5593	1915	2074	3989
HOSTERÍA	6749	13916	18566	9944	39449	1873	1896	3769
MOTEL	6314	6077	11916	122	488	1120	1138	2258
PENSIÓN	7257	12024	16785	1603	6211	1135	1355	2490
ALBERGUE	84	177	231	78	312	20	26	46
APARTAMENTO TURISTICO	353	776	1231	75	288	53	58	111
CAMPAMENTO TURISTICO	54	78	146	37	148	18	21	39
COMPLEJO VACACIONAL	304	332	622	543	2172	324	198	522
CABAÑA	1941	5195	6534	1712	6704	595	428	1023
REFUGIO	26	128	137	37	148	21	13	34
PARADERO	10	15	32	8	32	1	4	5
TOTALES	94312	147059	209847	36263	143306	17259	15663	32922

Tabla 2 Planta Hotelera a nivel del Ecuador.
Fuente: Consolidado Nacional 2014

En la Provincia de Morona Santiago existen 75 establecimientos hoteleros, de los cuales 4 son de primera categoría, 23 de segunda categoría y 48 de tercera categoría.

TIPO DE ACTIVIDAD	PRIMERA	SEGUNDA	TERCERA	TOTAL
HOTEL	0	1	4	5
HOTEL RESIDENCIA	0	3	4	7
HOSTAL	1	5	5	11
HOSTAL RESIDENCIA	1	8	23	32
HOSTERÍA	2	5	3	10
PENSIÓN	0	0	9	9
CABAÑA	0	1	0	1
TOTALES	4	23	48	75

Tabla 3 Establecimientos de Alojamiento por categoría de Morona Santiago.

Fuente: Catastro Turístico Morona Santiago.

El número total de habitaciones que tiene la Provincia de Morona Santiago en el servicio de hospedaje es de 1364, N° de camas 2370, número de plazas 2707, número de mesas 515, número de plazas-mesas 2090, el número de personas que trabajan son 133 hombres y 162 mujeres que representa un total de 295 empleados.

TIPO DE ACTIVIDAD	N. HABITACIONES	CAMAS	PLAZAS	MESAS TOTAL	PLAZAS MESAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DE PERSONAL
HOTEL	178	301	380	109	436	11	20	31
HOTEL RESIDENCIA	245	479	457	25	100	13	20	33
HOSTAL	181	216	357	69	276	14	25	39
HOSTAL RESIDENCIA	538	1006	1049	42	168	48	47	95
HOSTERÍA	140	241	289	230	920	38	34	72
PENSIÓN	73	109	154	10	70	7	14	21
CABAÑA	9	18	21	30	120	2	2	4
TOTALES	1364	2370	2707	515	2090	133	162	295

Tabla 4 Planta Hotelera de Morona Santiago.

Fuente: Ministerio de Turismo

La Provincia de Morona Santiago cuenta con 75 establecimientos que prestan el servicio de hospedaje los mismos que se encuentran en los diferentes cantones que la conforma. A continuación se detallará los establecimientos hoteleros con los que cuenta cada cantón: Morona tiene 35, Sucúa 13, Palora 4, Gualaquiza 8, Limón Indanza 7, Santiago 4, San Juan Bosco 1, Tiwinza 2, Huamboya 0 y el Cantón Pablo Sexto 1.

TIPO DE ACTIVIDAD	MORONA	SUCUA	PALORA	GUALAQUIZA	LIMON INDANZA	SANTIAGO	SAN JUAN BOSCO	TIWINTZA	HUAMBOYA	PABLO SEXTO	TOTAL REGISTROS
HOTEL	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	5
HOTEL RESIDENCIA	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	7
HOSTAL	6	3	0	1	0	1	0	0	0	0	11
HOSTAL RESIDENCIA	12	7	2	4	5	1	0	1	0	0	32
HOSTERÍA	6	2	0	0	0	2	0	0	0	0	10
PENSIÓN	5	0	0	0	2	0	0	1	0	1	9
CABAÑA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTALES	35	13	4	8	7	4	1	2	0	1	75

Tabla 5 Establecimientos de Alojamiento de Morona Santiago por cantones.

Fuente: Ministerio de Turismo

De los 12 cantones que conforma la Provincia de Morona Santiago, el Cantón Limón Indanza representa un porcentaje del 10% de hospedaje a nivel de la provincial con el resto de cantones.

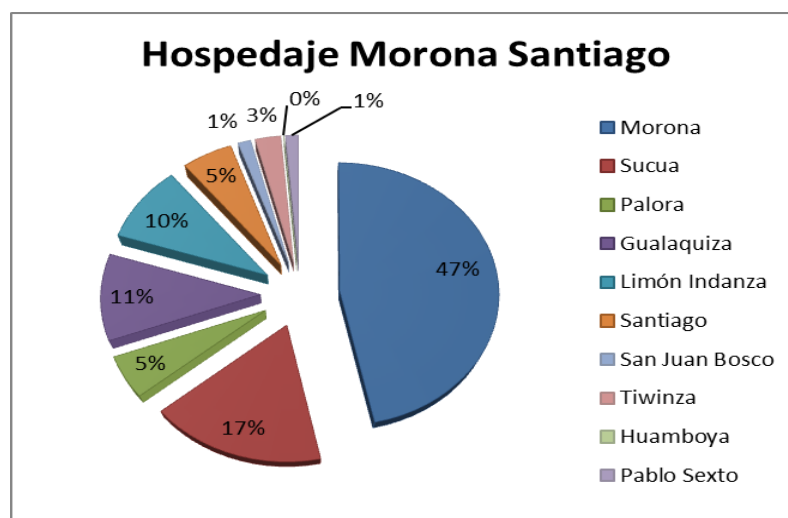


Ilustración 7 Porcentaje de hospedaje a nivel provincial. Fuente: elaborado por Autor.

De los establecimientos turísticos de Cantón Limón Indanza (alojamiento, alimentos y bebidas, transporte, recreación y diversión, artesanías); el servicio de alimentos y bebidas es la primera actividad con mayor porcentaje con un 56% de los establecimientos; mientras que el servicio de alojamiento ocupa un tercer lugar en números de establecimientos con 17%.

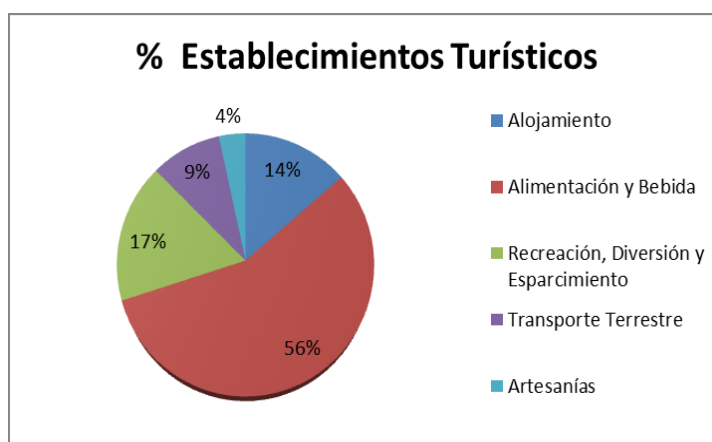


Ilustración 8 Porcentaje servicios del cantón Limón Indanza. Fuente: GAD Municipal de Limón Indanza

Los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje en el Cantón Limón Indanza son los que se detalla en la siguiente ficha:

#	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	TIPO	DIRECCION	TELEFONO	MINISTERIO DE TURISMO	CATEGORIA MINTUR
1	La Orquídea	Zoila Mayta Cabrera	Hostal Residencia	12 de Diciembre y 5 de Junio	072770301	REGISTRADO	TERCERA
2	El Katasho	Aida Astudillo	Hostal Residencia	Simón Bolívar y 28 de Mayo	072770265	REGISTRADO	
3	Dianita	Rosa Córdova Brito	Hostal Residencia	Calle Quito y Simón Bolívar	072770122	REGISTRADO	TERCERA
4	Limón	Luisa Serrano	Hostal Residencia	Calle Quito y Simón Bolívar	072770653	REGISTRADO	TERCERA
5	Molina	Esther Izquierdo	Hostal Residencia	Av. 12 Diciembre y 5 de junio	072770622	REGISTRADO	TERCERA
6	Los Ángeles	Carmen González	Hostal Residencia	Av. 12 de Diciembre e Isaac Orellana	072770232	NO REGISTRADO	
7	Bella Vista	Julio César Llangari	Hostal Residencia	Parroquia Indanza	072706071	NO REGISTRADO	
8	Dream House	Lucrecia Gómez	Pensión	Quito y Simón Bolívar	072770166	REGISTRADO	TERCERA
9	Joya Limonense	María Merchán	Pensión	28 de Mayo y Av. del Ejercito	072770057	REGISTRADO	TERCERA
10	Llave del Oriente	Gerardo Cabrera	Residencial	12 de Diciembre y 5 de Junio	072770619	NO TURISTICO	

Tabla 6 Establecimientos de Hospedaje del Cantón Limón Indanza. Fuente: GAD Municipal de Limón Indanza

Cabe señalar que de los 10 establecimientos hoteleros que constan en la ficha solo 7 están registrados al Ministerio de Turismo, los demás no constan dentro de esta afiliación debido a que no cuentan con los estándares mínimos requeridos o se encuentran fuera del número mínimo de habitaciones existentes.

En el Cantón Limón Indanza existen 7 establecimientos hoteleros, a los cuales se les ha atribuido la categoría correspondiente dependiendo de los servicios ofertados.

TIPO DE ACTIVIDAD	TERCERA	TOTAL
HOSTAL RESIDENCIA	5	5
PENSIÓN	2	2
TOTALES	7	7

Tabla 7 Establecimientos de Alojamiento del Cantón Limón Indanza por categoría.
Fuente: GAD Municipal de Limón Indanza

El total de habitaciones en el Cantón Limón Indanza según el Ministerio de Turismo dentro del servicio de hospedaje es de 79, N° de camas 128, N° de plazas 153, total de mesas 13, total de plazas-mesas 52, el número de personas que trabajan son 5 hombres y 10 mujeres dando un total de 15 empleados.

TIPO DE ACTIVIDAD	N° HABITACIONES	CAMAS	PLAZAS	MESAS TOTAL	PLAZAS MESAS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL DE PERSONAL
HOSTAL RESIDENCIA	61	87	112	7	28	5	6	11
PENSIÓN	18	41	41	6	24	0	4	4
TOTALES	79	128	153	13	52	5	10	15

Tabla 8 Planta Hotelera del Cantón Limón Indanza.
Fuente: Ministerio de Turismo

En los cantones vecinos, quienes son nuestros principales competidores existe un total de 4 establecimientos hoteleros en el Cantón Santiago de Méndez, los mismos que están divididos en un hostel, un hostel residencia y dos hosterías cada uno con su

respectiva categoría, dando un total de 80 habitaciones, con 126 plazas, el número de mesas es 75, los cuales da un total de 300 plazas-mesas.

TIPO DE ACTIVIDAD	CATEGORÍA	N. HABITACIONES	PLAZAS	MESAS TOTAL	PLAZAS MESAS
Hostal	Tercera	16	32	20	80
Hostal Residencia	Tercera	28	39	0	0
Hostería	Segunda	28	36	0	0
Hostería	Segunda	8	19	55	220
TOTAL	3	80	126	75	300

Tabla 9 Planta Hotelera del Cantón Santiago de Méndez Fuente: Ministerio de Turismo

En el Cantón San Juan Bosco existe un solo establecimiento hotelero de tercera categoría que es un hotel el mismo que cuenta con 40 habitaciones y 80 plazas.

TIPO DE ACTIVIDAD	CATEGORÍA	N. HABITACIONES	PLAZAS	MESAS TOTAL	PLAZAS MESAS
Hotel	Tercera	40	80	0	0
TOTAL	1	40	80	0	0

Tabla 10 Planta Hotelera del Cantón Santiago de San Juan Bosco Fuente: Ministerio de Turismo

En comparación con nuestros vecinos el cantón Limón Indanza no cuenta con hosterías ni hoteles; sin embargo el número de plazas es mayor y se encuentra distribuido de la siguiente forma según el levantamiento que se realizó para actualizar los establecimientos hoteleros en el presente año utilizando una modificación de las hojas de planta del Ministerio de Turismo que se adapte a la información requerida para el estudio, la cual se llegó a tener el siguiente resultado en cuanto al tipo de habitaciones.

TIPO DE ACTIVIDAD	HAB. SIMPLE	HAB. MATRIMONIAL	HAB. DOBLE	HAB. TRIPLE	HAB. MULTIPLE	TOTAL
HOSTAL LIMON	2	4	4	2	0	12
HOSTAL LA ORQUIDEA	5	3	3	0	0	11
HOSTAL KATASHO	0	8	1	0	2	11
HOSTAL DIANITA	5	4	3	1	0	13
HOSTAL MOLINA	6	4	4	0	0	14
PENSION DREAM HOUSE	0	1	6	1	0	8
PENSION JOYA LIMONENSE	0	1	4	5	0	10
TOTALES	18	25	25	9	2	79

Tabla 11 Tipo de habitaciones de los establecimientos hoteleros del Cantón Limón Indanza.

Elaborado por Autor.

El total del tipo de habitaciones con los que cuentan los establecimientos hoteleros que existen en el Cantón Limón Indanza son 79.

ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS			
TIPO DE HABITACION	TOTAL HAB.	TOTAL CAMAS	TOTAL PLAZAS
Habitaciones Simples	18	18	18
Habitaciones Matrimoniales	25	25	50
Habitaciones Dobles	25	50	65
Habitaciones Triples	9	27	36
Habitaciones Múltiples	2	8	8
TOTAL	79	128	177

**Tabla 12 Total del tipo de habitaciones del Cantón Limón Indanza
Elaborado por Autor**

Según el cuadro de establecimientos hoteleros en el Cantón Limón Indanza existen 79 habitaciones, con 128 camas que representa un total de 177 plazas distribuidas de la siguiente manera. Existen 18 habitaciones simples con 18 camas y 18 plazas lo que representa un total del 23%, en cuanto habitaciones matrimoniales existen 25, con 25 camas y 50 plazas lo que da un porcentaje del 32%, existen 25 habitaciones dobles con 50 camas y 65 plazas que representa un 32%, las habitaciones triples son 9, con 27 camas y 36 plazas lo que da un total del 11% y finalmente existe 2 habitaciones múltiples, con 8 camas y 8 plazas que da un porcentaje del 2% del total de habitaciones.

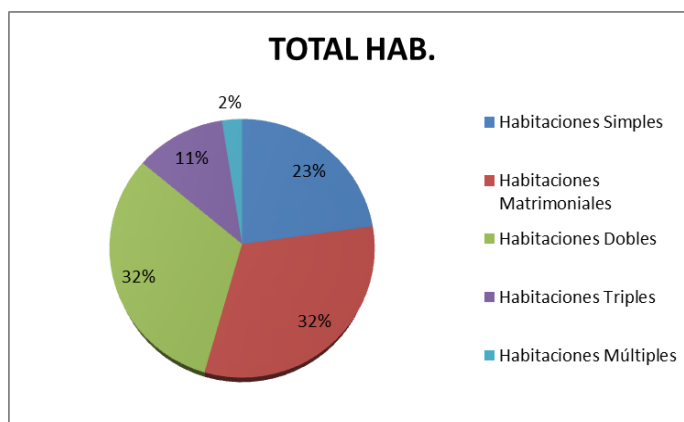


Ilustración 9 Porcentaje del total de habitaciones del Cantón Limón Indanza, Elaborado por Autor

Según el cuadro de porcentaje del total de habitaciones se puede observar que existen mayor número de habitaciones matrimoniales y dobles lo que da como resultado que los establecimientos hoteleros reciben mas parejas y personas individuales quedando muy poco para recibir a grupos y familias.

TIPO DE ACTIVIDAD	B.P	B.C	N° HAB.	N° CAMAS	PLAZAS	TVC	TVN	DIRECTV	WIFI	TELF	PARQUEADERO
Hostal Limón	0	12	12	20	27	9	12	0	0	0	1
Hostal La Orquídea	7	4	11	14	19	0	0	11	11	0	0
Hostal Katasho	5	6	11	18	26	9	0	0	11	0	0
Hostal Dianita	2	11	13	18	27	0	3	0	0	0	0
Hostal Molina	11	3	14	18	26	11	0	0	0	0	0
Pensión Dream House	0	8	8	16	17	0	8	0	0	8	1
Pensión Joya Limonense	6	4	10	24	35	10	2	0	0	0	0
TOTAL	31	48	79	128	177	39	25	11	22	8	2

Tabla 13 Servicios que ofrecen los establecimientos de alojamiento. Elaborado por Autor.

Dentro de las 79 habitaciones existentes en el cantón que ofrecen los 7 establecimientos hoteleros se encuentran los siguientes servicios: 31 habitaciones cuentan con baño privado lo que da un porcentaje del 38% y las habitaciones con baño compartido son 48 lo que equivale al 62%. Así mismo del total de habitaciones, existen 39 con Tv. Cable, 25 con Tv. Nacional, y 11 con DIRECTV, 22 cuentan con Wifi, 8 con teléfono y 2 establecimientos cuentan con parqueadero.

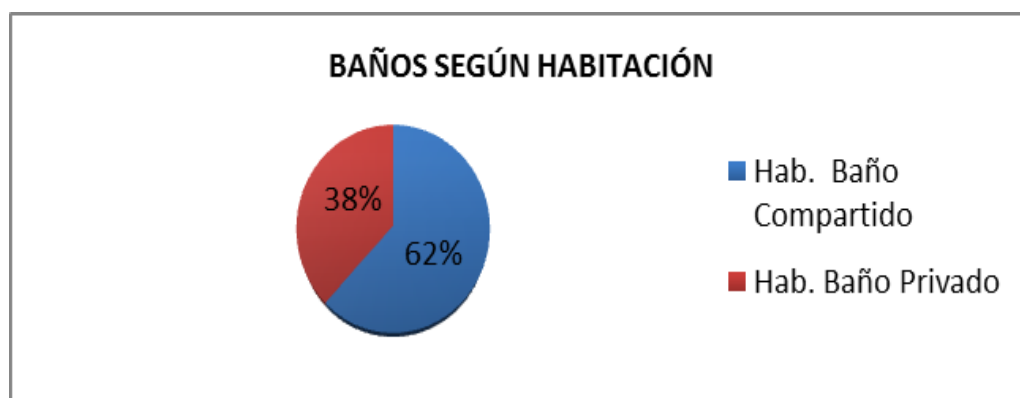


Ilustración 10 Porcentaje de baños según Habitación. Elaborado por Autor.

2.3 Proyección de la Oferta

Para realizar la proyección de la oferta es necesario conocer la oferta histórica del producto es decir la cantidad ofertada de los 2 últimos años de estudio, siendo la siguiente:

AÑO	AÑO	PLAZAS
2013	1	164
2014	2	177

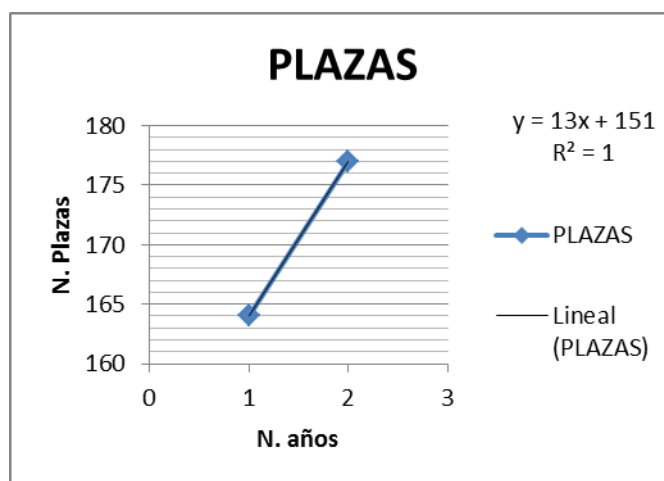


Tabla 14 Oferta histórica y diagrama de difusión de la oferta
Elaborado por Autor

Una vez realizado el diagrama de difusión precedemos a realizar el cálculo de la oferta mediante el siguiente cuadro:

X (AÑOS)	Y (PLAZAS)	X.Y	X ²	Y ²
1	164	164	1	26896
2	177	354	4	31329
3	341	518	5	58225

Tabla 15 Cálculo de la ecuación de la oferta Elaborado por Autor

$$b = \frac{N\sum x \cdot y - \sum x \cdot \sum y}{N\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = 13//$$

$$a = \frac{\sum y - b\sum x}{N}$$

$$a = 151//$$

$$y = a + bx$$

$$y = 151 + 13x$$

$$y = 13x + 151//$$

AÑOS	X (AÑO)	Y (OFERTA)
2015	3	190
2016	4	203
2017	5	216
2018	6	229
2019	7	242
2020	8	255

Tabla 16 Proyección de la oferta al año 2020
Elaborado por Autor

2.4 Conclusión de la Oferta

De los datos obtenidos tenemos que en el Ecuador existe un total de 5150 establecimientos hoteleros, de los cuales 75 de ellos pertenece a la provincia de Morona Santiago y a su vez de estos establecimientos 7 son de Limón Indanza; lo que representa el 0,14% de la planta hotelera del Ecuador y un 9.33% a nivel de la provincia.

PLANTA HOTELERA	ECUADOR	MORONA S.	LIMON INDANZA.	% NIVEL NACIONAL	% NIVEL PROVINCIAL
N° Establecimiento	5150	75	7	0,14	9,33
Habitaciones	94312	1364	79	0,08	5,79
Plazas	209838	2707	177	0,08	6,54
N° de camas	147059	2370	128	0,09	5,40
Total de personal	32922	297	15	0,05	5,05

Tabla 17 Cuadro comparativo de la planta hotelera del Ecuador. Elaborado por Autor

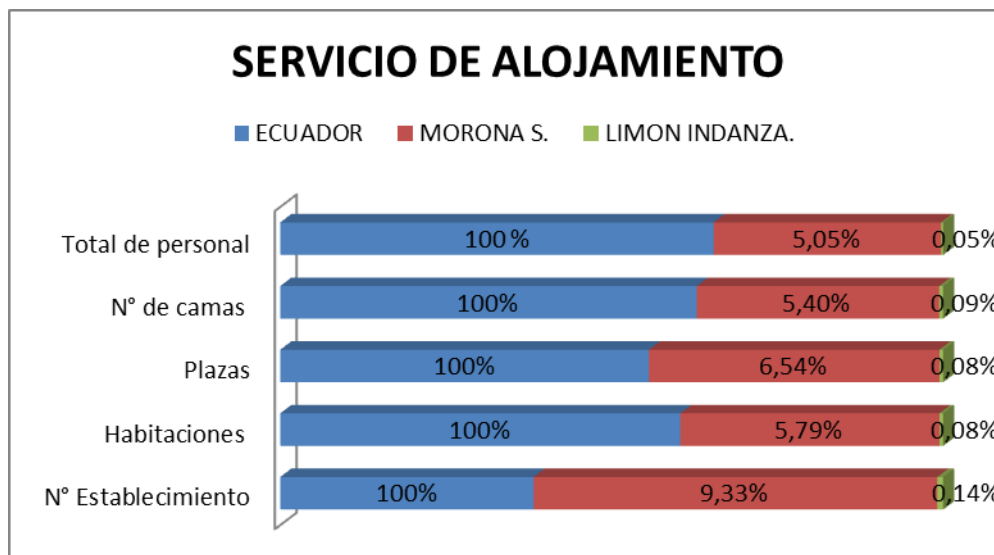


Ilustración 11 Porcentajes comparativos de planta hotelera. Elaborado por Autor

La oferta turística en el sector hotelero dentro del cantón Limón Indanza no ha sufrido un cambio considerable en cuanto a su planta hotelera; si bien el Hostal Katasho cerró sus actividades por causas externas a la demanda causó una disminución en un 13% por ciento el número de habitaciones de 79 a 68; en el 2015 dos nuevos establecimientos hoteleros abren sus puertas a la atención de huéspedes, los cuales se encuentran aun regulando los permisos ante los organismos competentes y el Ministerio de Turismo.

CARACTERISTICA	AÑO 2013	INICIO 2014	FINAL 2014
Total Hab.	80	79	68
Total Camas	133	128	110
Total Plazas	164	177	153

Tabla 18 Cambios de la Planta hotelera en el periodo 2013 a 2014.
Elaborado por Autor

3 CAPÍTULO III.- ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Entre las actividades turísticas existentes, el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por lo cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse como una potencia turística en el contexto internacional, por lo tanto el servicio de alojamiento por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a los cuales debe someterse esta actividad, a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

3.1 Caracterización de la Demanda

El sector hotelero ha sido uno de los referentes y pilares fundamentales para el crecimiento turístico y económico en la provincia de Morona Santiago, al recopilar información de la demanda de huéspedes que visitan cada uno de los establecimientos de hospedaje del cantón Limón Indanza, tomamos en cuenta cada uno de los factores que contribuyen al crecimiento turístico por motivos sociales, económicos, políticos o culturales, dicha información se verá reflejado al realizar una estadística de la información recopilada durante los años 2013 y 2014.

Se utilizará dos fichas que se encuentra diseñadas de acuerdo a la normativa del Ministerio de Turismo del Ecuador por lo tanto me permito aporta con una tercera ficha que ayudara a medir el nivel de satisfacción del sector hotelero:

- a. Ficha de registro de huéspedes.
 - b. Ficha de encuesta de viajes y gasto turístico.
-
- a) La ficha de registro de huéspedes detalla cada uno de los lineamientos básicos designados por el Ministerio de Educación en cuanto a la fecha, nombre, nacionalidad, procedencia, motivo, edad y días de permanencia de cada una de las personas que se hospeden en los establecimientos de descanso.
 - b) La segunda ficha de encuesta de viajes y gasto turístico, facilita la aplicación de un instrumento estadístico, que permite obtener información de la demanda turística sobre viajes y gasto turístico efectuado en los feriados nacionales, a partir de información recopilada en los establecimientos de alojamiento, para de esta manera lograr evidenciar los resultados obtenidos en el presente estudio.

La Encuesta debe recopilar información acerca de:

- Características de identificación del establecimiento (nombre, tipo, categoría, dirección etc)
- Número de personas que se encuentran en el establecimiento previo al feriado en estudio
- Número de personas que llegan al establecimiento durante cada día del feriado en estudio
- Número de noches (pernoctaciones) que se registran durante cada día de feriado en estudio
- Número de habitaciones ocupadas
- Tarifa promedio por persona (Tarifa aplicada al turista por noche durante el feriado)

3.2 Resultados y tabulaciones.

Como dato principal del estudio de la demanda hotelera del cantón Limón Indanza, tenemos el número de huéspedes que ha generado la actividad de alojamiento dentro de los años 2013 y 2014, dando por resultado que en el año 2013 se obtuvo 2779 huéspedes; mientras que en el año 2014 se obtuvo 2581 es decir decreció el número de huéspedes en un 0.05 % que equivale a 198 personas.

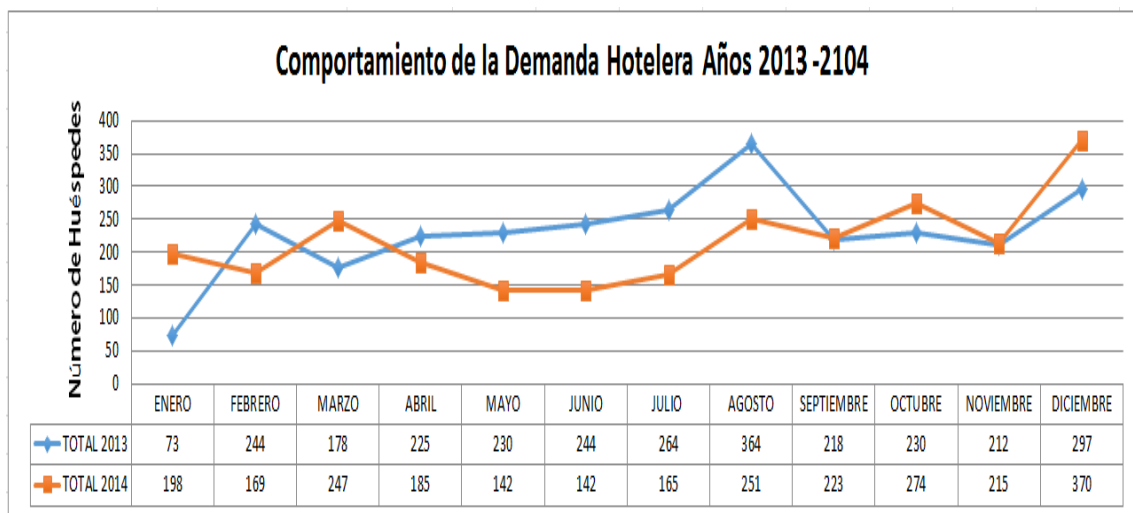


Ilustración 12 Comportamiento de la demanda años 2013-2014

Fuente: elaborado por Autor

Las razones para este decrecimiento creemos que puede deberse al mejoramiento de la vía Gualaceo-Limón que permite ir y regresar en solo día a la ciudad de Cuenca, sustentamos esta creencia por la disminución de huéspedes cuencanos en el año 2014 representada en la gráfica de procedencias; otra causa podría ser el cierre del Hostal Katasho haciendo que los clientes de este establecimiento hayan utilizado otros establecimientos hoteleros no afiliados al Ministerio de turismo o hayan viajado a pernoctar en otros cantones.

De igual manera podemos observar que en el año del 2013 los meses de mayor número de huéspedes fueron: agosto con 364, diciembre con 297 y julio con 264; mientras que en el año 2014 los meses de mayor hospedaje fue: diciembre con 370, octubre con 274 y agosto con 251 huéspedes. (Ilustración N.-8)

Otro dato importante es determinar el género del huésped que utiliza los servicios de hospedaje en el cantón, si sumamos los porcentajes por genero de los años 2013 y 2014 nos da por resultando que el género predominantes es el masculino con un 81,49% de los huéspedes mientras que el género femenino representa el 18,51%.

HUESPEDES	TOTAL	PORCENTAGE
HOMBRES 2013	2235	41,70%
HOMBRES 2014	2133	39,79%
MUJERES 2013	544	10,15%
MUJERES 2014	448	8,36%
TOTAL	5360	100%

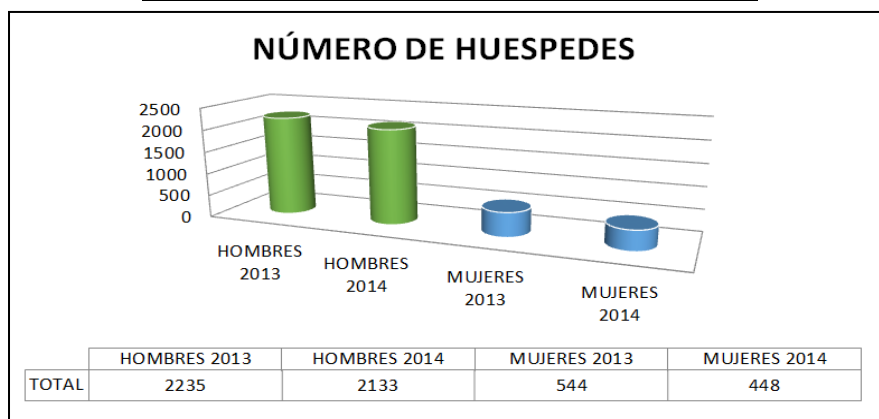


Tabla 19 Huéspedes del Cantón Limón Indanza. Fuente: Autor

En cuanto a la nacionalidad y procedencia de los huéspedes, los datos que caracterizamos de los establecimientos afiliados por el Ministerio de Turismo tenemos, como huéspedes Nacionales un porcentaje de 95,9% disminuyendo en un 4,48% en el año 2014; mientras que la llegada de extranjeros representa el 4,1%, aumento su porcentaje en un 0,78% comparando el 2013 con el 2014.

HUESPEDES	TOTAL	PORCENTAGE
NACIONAL 2013	2690	50,19%
NACIONAL 2014	2450	45,71%
EXTRANJERO 2013	89	1,66%
EXTRANJERO 2014	131	2,44%
TOTAL	5360	100%

Tabla 20 nacionalidad de los huéspedes año 2013-2014

Fuente: Autor



Tabla 21 Huéspedes Nacionales y Extranjeros del cantón Limón Indanza. Fuente: Autor

De los huéspedes nacionales, para poder acortar la tabla de tabulaciones se la priorizó en las seis de las primeras ciudades con mayor hospedaje en los establecimientos afiliados por el Ministerio de Turismo van en el siguiente orden:

La primera ciudad es Cuenca y representa el 31,23% en el año 2013, mientras tanto ha sufrido una disminución representativa en un 4,45% en el año 2014 es decir de 840 a 656 huéspedes respectivamente.

La segunda ciudad es Macas y representa el 10,33% en el año 2013, obteniendo un crecimiento representativo en un 1,22% en el año 2014, la tercera ciudad es Quito representando el 9,48% en el año 2013, y en el 2014 un 8,86% decreciendo un 0,62%, la cuarta ciudad Limón representa el 7,96% en el año 2013 y en el año 2014 8,33% ganando un porcentaje del 0,37%.

De igual forma la quinta ciudad de importancia es la ciudad de Guayaquil representando el 5,87% en el año 2013, en el año 2014 ha sufrido una disminución 1,14%, la sexta ciudad es Loja y representa el 5,02% en el año 2013, incrementándose un 0,81% en el año 2014; mientras que el otro gran porcentaje del pastel reparte entre las otras ciudades con un porcentaje del 32%

CIUDADES	TOTAL 2013	% 2013	TOTAL 2014	% 2014	TOTAL HOSP.	%CRECIMIENTO
CUENCA	840	31,23%	656	26,78%	1496	-4,45%
MACAS	278	10,33%	283	11,55%	561	1,22%
QUITO	255	9,48%	217	8,86%	472	-0,62%
LIMON	214	7,96%	204	8,33%	418	0,37%
GUAYAQUIL	158	5,87%	116	4,73%	274	-1,14%
LOJA	135	5,02%	143	5,84%	278	0,82%
OTROS	810	30,11%	831	33,92%	1641	3,81%
TOTAL	2690	100,00%	2450	100,00%	5140	

Tabla 22 Ciudades de procedencia del Huésped nacional Fuente: Autor

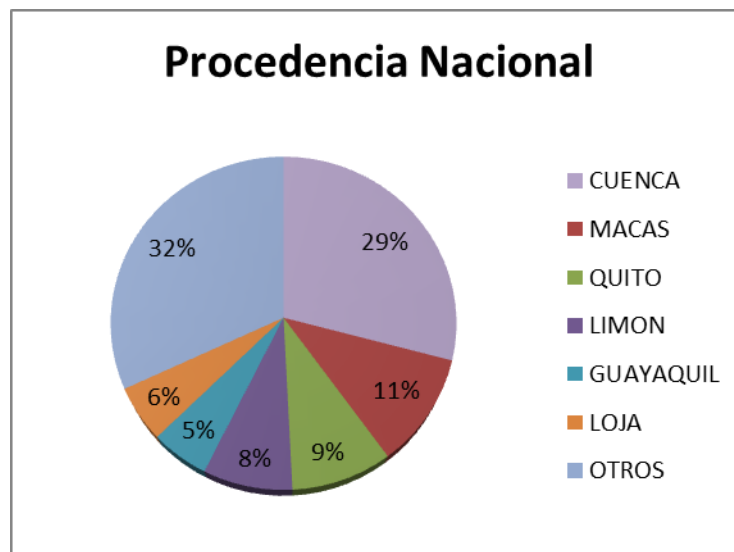


Tabla 23 Procedencia nacional Fuente: Autor

En estos dos años de registro se ha calculado el ingreso de 220 huéspedes extranjeros en los establecimientos de alojamiento del cantón, siendo Colombia el país con mayor porcentaje de las pernoctaciones con un el 34%, seguido por los visitantes de Estados Unidos (USA) con un 23,64% y tercer lugar los de nacionalidad Peruana con 10,45%.

PROCEDECENCIA	AÑO 2013	AÑO 2014	TOTAL	PORCENTAJE%
ALEMANIA	6	0	6	2,73 %
ARGENTINA	8	1	9	4,09 %
BELGICA	0	2	2	0,91 %
CANADA	2	0	2	0,91 %
CHILE	1	0	1	0,45 %
CHINA	2	0	2	0,91 %
COLOMBIA	45	30	75	34,09 %
CUBA	2	1	3	1,36 %
DINAMARCA	0	1	1	0,45 %
ESCOCIA	0	1	1	0,45 %
ESPAÑA	0	6	6	2,73 %
FRANCIA	0	14	14	6,36 %
GRECIA	3	0	3	1,36 %
HOLANDA	1	0	1	0,45 %
HUMGRIA	0	2	2	0,91 %
ITALIA	0	6	6	2,73 %
LONDRES	1	1	2	0,91 %
NEW ZELAND	0	1	1	0,45 %
PAKISTAN	0	1	1	0,45 %
PARAGUAY	0	1	1	0,45 %
PERU	10	13	23	10,45 %
RUSIA	2	1	3	1,36 %
SENEGAL	1	0	1	0,45 %
SUECIA	2	0	2	0,91 %
USA	3	49	52	23,64 %
TOTALES	89	131	220	100,00 %

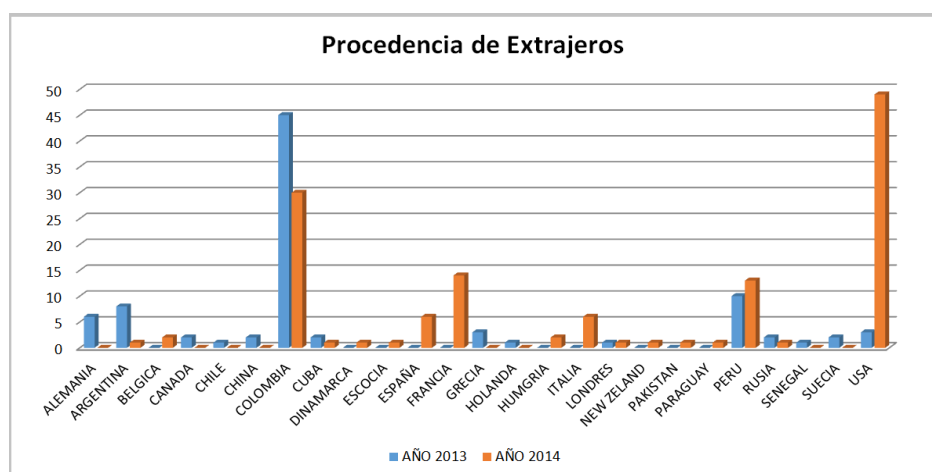


Tabla 24 Países de procedencia de los huéspedes extranjeros Fuente: Autor

Los colombianos y peruanos vienen a Limón Indanza por razones de trabajo ya sean comercio y la minería, mientras que la mayor parte de estadounidenses son los chicos que realizan una labor social mediante un programa de la Universidad Saint Jhon's y también la Fundación Embajadores del (Friendship Ambassadors Foundation) que llegan al cantón en el mes de enero.

De manera general el principal motivo por los que los huéspedes viajan a Limón Indanza en estos dos últimos años y utilizan el servicio de hospedaje es el trabajo, representando el 57,59%; seguido el turismo en un 18,47%, en tercer lugar se encuentran otros motivos con un 12,99% ya sean estos: salud, gestiones, trámites etc; mientras que los estudios, visitas a familiares y representan el 3,63% con un porcentaje del 3,69% que reusa a responder su motivo de viaje.

MOTIVO	TOTAL 2013	2013%	TOTAL 2014	2014%	TOTAL MOTIVO	%CRECIMIENTO
TRABAJO	1629	58,60%	1458	55,60%	3087	-3,00%
ESTUDIO	133	4,80%	74	3,20%	207	-1,60%
VISITA A FAMILIARES	143	5,10%	39	1,80%	182	-3,30%
TURISMO	559	20,10%	431	16,40%	990	-3,70%
OTRO	248	8,90%	448	18,10%	696	9,20%
NO RESPONDE	67	2,40%	131	4,90%	198	2,50%
TOTAL	2779	100%	2581	100%	5360	

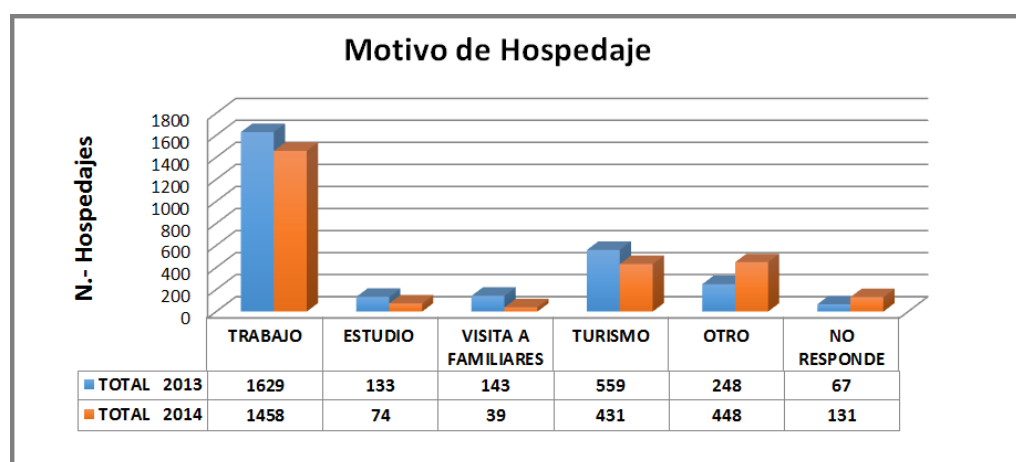


Tabla 25 Cuadro de motivos de alojamiento en el Cantón Limón Indanza.

Fuente: Autor

De acuerdo a lo tabulado en las fichas de registro de huéspedes de los establecimientos afiliados al Ministerio de Turismo, la estadía de los huéspedes es un 82,99% es de un día el 11,08% pernocta dos días, el 4,20% menos de una semana y el 1,83% más de un día. Nótese en la tabla n.20 que el tiempo de permanecía de 2 día del 2013 al 2014 disminuye en un 11,80% y a su vez aumenta el número de pernoctaciones de un día en un 12,80.

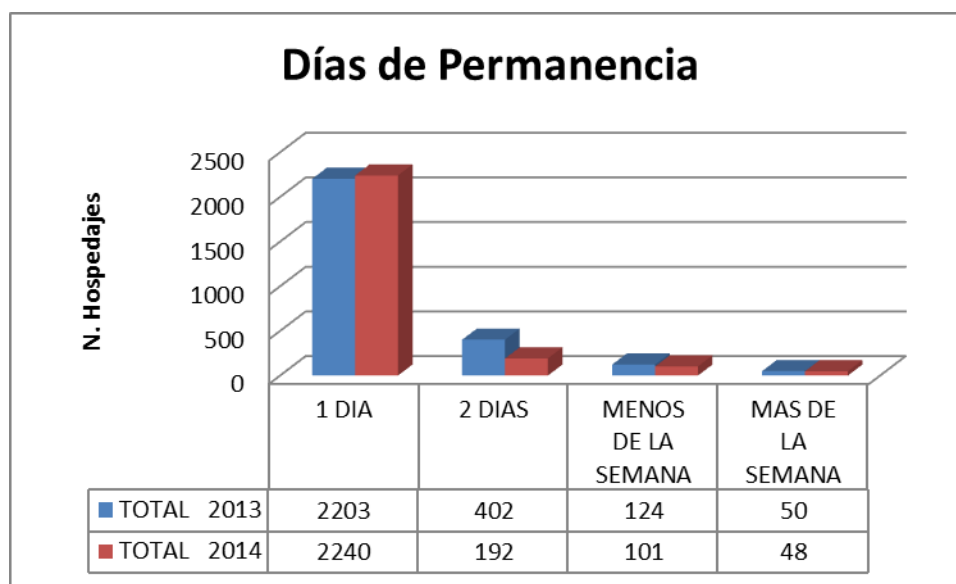


Tabla 26 Cuadro de permanencia Fuente: Autor

Para un mejor cálculo de las edades de los huéspedes, se ha dividido por rangos de 15 años de intervalo y sumando los dos años tenemos que la edad de los huéspedes está comprendida dentro del rango de 16 a 30 años con un 44,84% de porcentaje promediado, seguido del rango de 31 a 45 años con 35,10% , seguido de la edad de 46 a 60 años con 15,96%; tomando en cuenta estos datos se puede realizar estrategias específicas para estos segmentos de mercado.

VARIABLE	CANTIDAD 2013	PORCENTAGE 2013	CANTIDAD 2014	PORCENTAGE 2014
0 - 15 años	14	1,3%	15	1,0%
16 - 30 años	504	45,9%	665	44,0%
31 - 45 años	362	33%	553	36,6%
46 - 60 años	180	16,4%	236	15,6%
61 - 75 años	37	3,4%	41	2,7%
TOTAL	1097	100%	1510	100%

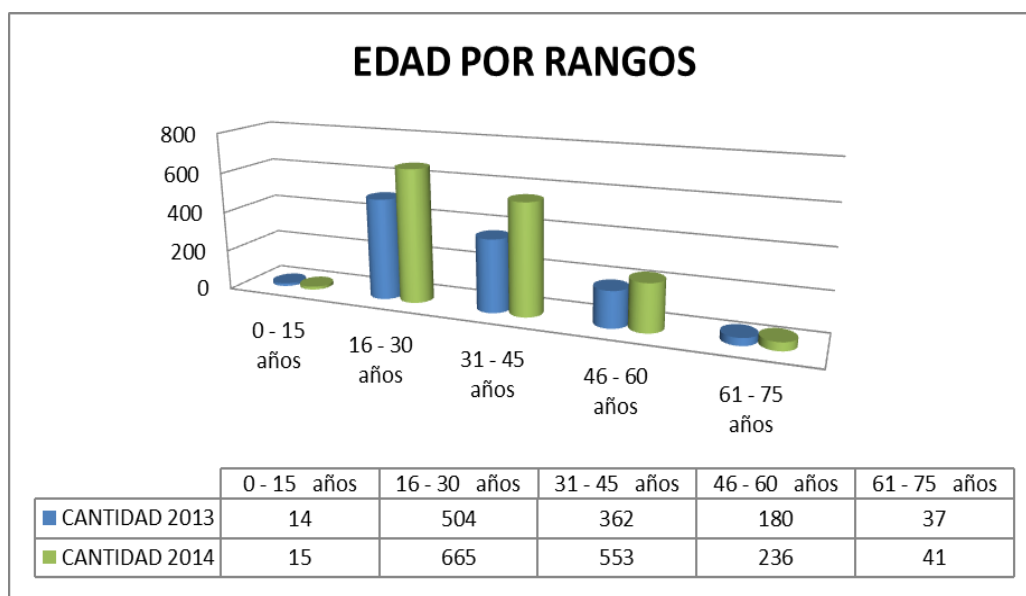


Tabla 27 Rango de edad. Fuente: Autor

3.3 Proyección de la Demanda

De igual manera que realizamos la proyección de la demanda analizamos primero la demanda histórica que este caso los años 2013 y 2014 al no existir datos anteriores.

AÑO	AÑO	HUESPEDES
2013	1	2779
2014	2	2581

Tabla 28 Demanda Histórica Fuente: Autor

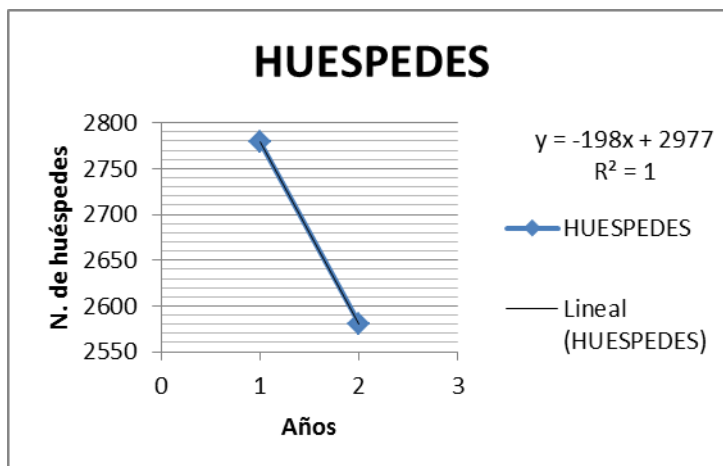


Ilustración 13 Diagrama de Difusión de la Demanda Fuente: Autor

Una vez obtenida el diagrama de difusión procedemos a calcular la ecuación de la demanda de la siguiente manera:

X (AÑOS)	Y (PLAZAS)	X.Y	X^2	Y^2
1	2779	2779	1	7722841
2	2581	5162	4	6661561
3	5360	7941	5	14384402

Tabla 29 cálculo de la demanda Fuente: Autor

$$b = \frac{N\sum x.y - \sum x \cdot \sum y}{N\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = 198 //$$

$$a = \frac{\sum y - b\sum x}{N}$$

$$a = 2977 //$$

$$y = a + bx$$

$$y = 2977 + 198x$$

$$y = 198x + 2977 //$$

AÑOS	X (AÑOS)	Y (DEMANDA)
2015	3	2383
2016	4	2185
2017	5	1987
2018	6	1789
2019	7	1591
2020	8	1393

Tabla 30 Proyección de la Demanda Fuente: Autor

3.4 Demanda Insatisfecha

Para la obtención de la demanda insatisfecha se suma el número de plazas de cada establecimiento de alojamiento, luego se multiplica por 365 que corresponde a los días del año esto nos da la capacidad hotelera instalada o el número de huéspedes que puede recibir el cantón al año, conocida también como cantidad ofertada.

A esta cantidad se resta la cantidad demanda del año a estudiarse, dando por resultado la cantidad de demanda insatisfecha; ahora si se quiere obtener porcentajes se aplica una regla de tres simple, la cantidad demanda del año por cien, dividido para la cantidad ofertada, de igual manera se lo realiza con la demanda insatisfecha.

En este caso sería la siguiente formula:

D_i = Demanda Insatisfecha

q_O = Cantidad Ofertada

q_D = Cantidad Demandada

$D_i = q_O - q_D$

AÑO	TOTAL PLAZAS	DIAS AL AÑO	CANTIDAD OFERTADA	CANTIDAD DEMANDADA	% DEMANDA	DEMANDA INSATISFECHA	% DEMD. INS.
2013	164	365	59860	2779	4,64	57081	95,36
2014	177	365	64605	2581	4,00	62024	96,00

Tabla 31 Cuadro de Demanda Insatisfecha. Fuente: Autor

Aplicando esta fórmula resulta que en el año 2013 la cantidad ofertada fue 59860 plazas y la cantidad demanda obtenida de los registros de hospedaje fue 2779 huéspedes que representa el 4,64%, siendo entonces el 95,36% la demanda insatisfecha es decir 57081 plazas sin utilizar.

En el 2014 la cantidad ofertada fue 64605 plazas y la cantidad demanda obtenida de los registros de hospedaje fue 2581 huéspedes que representa el 4,00%, siendo entonces el 96,00% la demanda insatisfecha es decir 57081 plazas sin utilizar.

3.5 Nivel de Satisfacción.

Recopila la información sobre el grado de satisfacción de los huéspedes en cada uno de los establecimientos de hospedaje, dando a conocer la relación de precio, ubicación, comodidad, calidad y calidez del servicio prestado por parte del establecimiento hacia los que solicitan el servicio, igualmente las exigencias y recomendaciones para sentirse a gusto en un mejor ambiente hospitalario.

Para obtener estos datos realizamos una encuesta con 7 preguntas donde consultamos a los usuarios del servicio de alojamiento, su grado de satisfacción sobre: el estado del establecimiento, sus habitaciones, el personal, razones de preferencia, servicios de importancia etc.; basándonos en parámetros de confortabilidad, higiene, equipamiento e instalaciones, ambiente, decoración, hospitalidad, rapidez de servicio y solución de conflictos.

El establecimiento, las habitaciones y el personal se calificaron mediante escala semántica que iba desde muy insatisfecho, como lo más bajo hasta muy satisfecho como lo más alto. Para calcular la preferencia de los clientes en cuanto servicios utilizamos preguntas por selección y de orden cronológico.

Entonces una vez formada la encuesta procedimos a calcular el tamaño de la muestra a recopilar. Primero identificamos el universo u objeto de estudio, en este caso son los huéspedes de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de General Plaza.

Nuestro universo es el número de usuarios del servicio de hospedaje en el 2013 es decir 2779 personas, pero por razones académicas utilizaremos el promedio de huéspedes mensual, que es a un equivalente de 246 personas.

Una vez establecido el universo es indispensable obtener la muestra a someterse a investigación, la cual determinaremos mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Z= nivel de confianza

p= proporción esperada

q= proporción de individuos que no poseen esa característica

E= límite aceptable de error

N= universo

Z= 1.96 con un nivel de confianza del 95%

p= 0.50

q= 0.50

E= 5% (0.05)

N= 246 promedio de huéspedes mensuales

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 246}{246 (0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{236,26}{1,58}$$

n= 150 encuestas.

Para realizar este número de encuestas nos valimos de la ayuda de los estudiantes del Tercero B - General Unificado del Colegio de Bachillerato Fiscomisional Río Santiago que en el transcurso del mes de diciembre recolectaron la información, dando por resultado los siguientes datos:

Sobre las características generales de los establecimientos de alojamiento de Limón Indanza, los encuestados respondieron en su mayoría que se encuentran satisfechos representando este al 49%, mientras tanto solo el 4% dice estar insatisfechos; de igual manera de las características del establecimiento, el 48% asume estar satisfecho con el ambiente y decoración; un 52% satisfecho con la calidad de información recibida; otro 52% afirma estar satisfecho con el confort, de igual manera están satisfechos con el equipamiento y limpieza general con un 48% y 51% respectivamente.

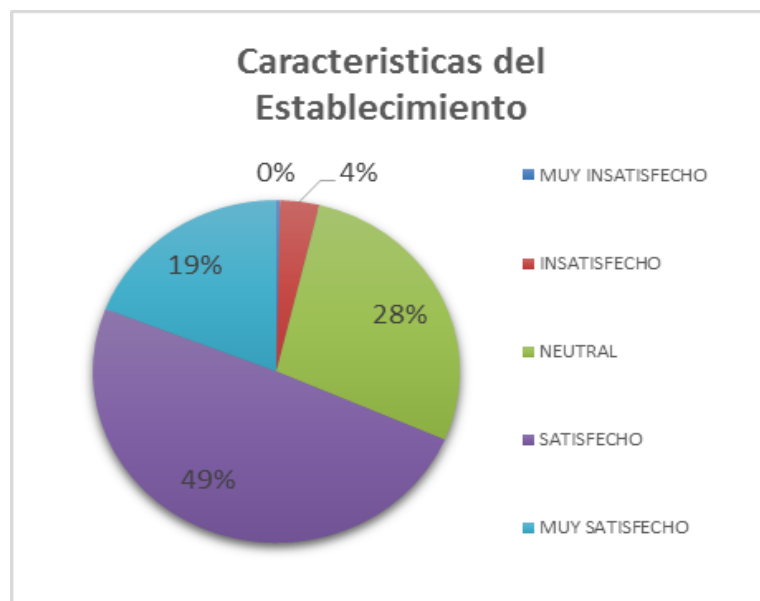


Ilustración 14 Satisfacción en general de los establecimientos Fuente: Autor

A lo que respecta a las habitaciones, el 51% de los huéspedes dicen estar satisfechos; en cuanto a decoración existe un 45% de satisfacción; en confortabilidad de las camas tenemos un 48% de huéspedes satisfechos; equipamiento e instalaciones de las habitaciones tenemos que se encuentran satisfechos con un 61% de aceptación; en limpieza y ventilación tenemos unos 54% satisfechos.

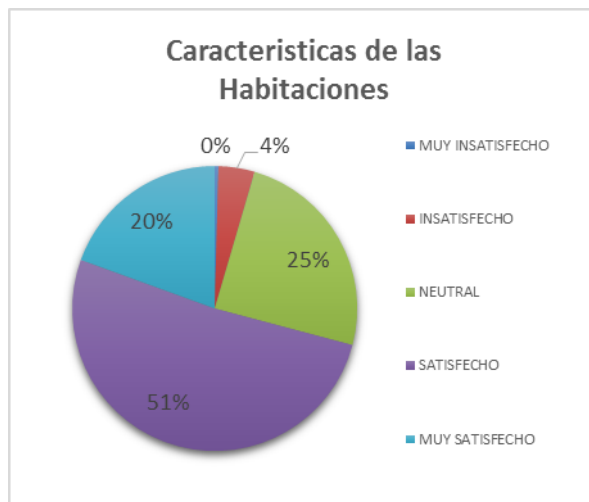


Ilustración 15 Nivel de satisfacción acerca de las habitaciones. Fuente: Autor

En lo referente al personal que labora en los establecimientos hoteleros que generalmente suelen ser los propietarios, familiares o un empleado los huéspedes respondieron estar satisfechos en términos generales con el personal; demostrando un satisfacción de resolución de problemas en un 61%, resolución de problemas un 51% satisfechos, higiene personal satisfactoria y en hospitalidad y rapidez de servicio un más del 5% de huéspedes satisfechos.

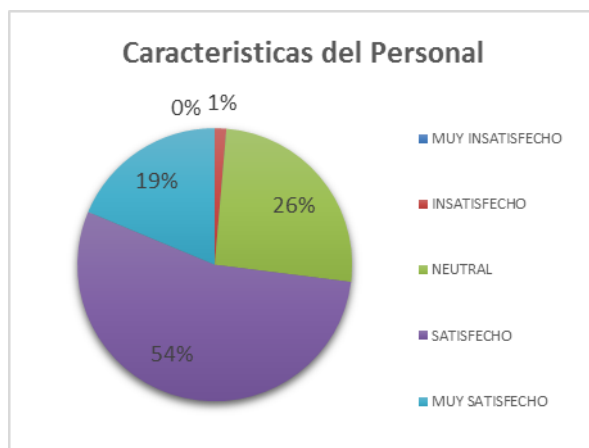


Ilustración 16 Satisfacción del huésped en relación del personal de los establecimientos. Fuente: Autor

De las razones por las cuales los clientes prefieren un establecimiento en particular antes que otros tenemos como la razón más importante, la ubicación con un 33% de los huéspedes, seguido por el precio en un 25% como segunda razón de importancia, luego se encuentra, las recomendaciones e higiene con 13%, y por último y no menos importante de los motivos que influyen la preferencia de un establecimiento esta la atención y servicios con un 9 y 7 % respectivamente.

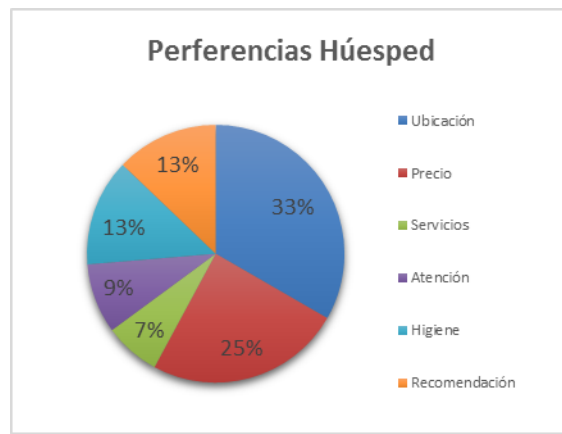


Ilustración 17 Motivos que influyen sobre la decisión de hospedaje del huésped Fuente: Autor

De los servicios complementarios y adicionales que pueden tener un establecimiento turístico de hospedaje los huéspedes creen que el más importante es contar un parqueadero, con un porcentaje de respuestas del 26%; de igual manera consideran importante contar con internet inalámbrico y servicio de alimentación al responder con un 24 y 23% respectivamente, y de menor importancia si cuentan con piscina o lavandería.

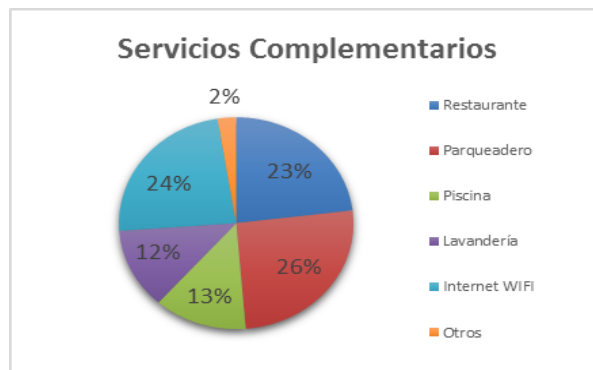


Ilustración 18 Servicios complementarios Fuente: Autor

3.6 Conclusión de Demanda

El diagnóstico de la demanda hotelera constituye un pilar fundamental para cualquier propuesta de acción para mejorar la oferta turística de Limón Indanza; basándose en los resultados obtenidos, los cuales no brindan datos cuantificables para definir los meses de mayor demanda, el perfil del huésped actual en Limón Indanza, motivo del viaje, llegadas por grupo de edad, llegada de extranjeros y nacionales no residentes, entre otros; con el propósito de proporcionar información especializada correspondiente a los datos recolectados durante el año 2013 y 2014 que confiamos es de interés para los empresarios que trabajan en las diferentes actividades del negocio turístico, así como para los organismos encargados de su planificación y gestión.

Como datos importantes tenemos los siguientes:

El mes de mayor demanda del servicio hotelero es el mes de agosto, periodo de vacaciones en la región Sierra y Oriente del país donde las familias realizan viajes de turismo, visita de familiares y en especial viajan a la peregrinación de la virgen del Cisne en Loja, siendo el cantón Limón Indanza un punto de transición y descanso para llegar a su destino; así mismo el municipio realiza el mes de las artes, trayendo a varios grupos musicales, artísticos y cómicos que incrementan de igual forma el número de huéspedes en los registros.

En segundo lugar están las fiestas del cantón Limón Indanza donde son 15 días de programas que atraen a un sin número de visitantes, artistas y autoridades a disfrutar de los eventos como: pregón de fiestas, elección de reina del cantón. Motocross, juegos de las colonias residentes en Quito, Cuenca y Macas, la feria agropecuaria, artesanal y turística etc.

En tercer lugar demanda el mes de carnaval que generalmente es en febrero o marzo, la municipalidad de Limón Indanza realiza una serie de eventos denominado Fiesta de las Orquídeas y Cascadas que duran los días de feriado como tal.

Como resumen de los datos recopilados en la caracterización de la demanda tenemos:

- La nacionalidad de los huéspedes representa el 96% ecuatoriana y el 4% extranjeros, entre ellos colombianos y estadounidenses.
- La ciudad Cuenca es el principal mercado de los establecimientos de alojamiento, representando por un 41% de la totalidad de huéspedes, seguidos de Macas y Quito respectivamente.
- El género de los huéspedes en su mayoría es masculino con un 81% del total del mercado mientras que el 19% representa al femenino.
- El gasto promedio diario del huésped que llega a Limón Indanza fue de US\$ 25.
- Los viajeros que pernotan en fluctúa entre los 16 a 45 años de edad.
- El motivo principal de su visita fue: Trabajo y Negocios: 58,6%; Turismo: 20,1%; Otros: 8.9%; Vista a familiares: 5.1%; Estudio 4,8% y no responde un 2,4%.
- Los días de permanencia en Limón Indanza es de 1 a 2 días.

Entonces definiendo el perfil del huésped que se hospeda en nuestro cantón sería de la siguiente manera: Huésped ecuatoriano proveniente del austro entre los 16 a 45 años de edad, negociante o profesional que permanece en el cantón por uno o dos días gastando entre 25 a 50 dólares.

4 CAPÍTULO IV.- ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SECTOR HOTELERO

4.1 Análisis FODA

Para la construcción de propuestas de mejoramiento para el servicio de alojamiento de Limón Indanza, primero realizaremos un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, basándonos en los resultados del análisis de la oferta y la demanda; de igual manera en el nivel de satisfacción y una entrevista a los propietarios de los establecimientos hoteleros.

Entendiéndose como fortalezas a: las capacidades especiales con que cuenta la hotelería en el cantón y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia.

Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades a: aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa este servicio turístico, y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades a: aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas a: aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar la actividad turística donde se desenvuelve estos negocios.

El DAFO o FODA ayuda a plantearnos las acciones que deberíamos poner en marcha para aprovechar las oportunidades detectadas y eliminar o preparar a la empresa contra las amenazas, teniendo conciencia de nuestras debilidades y fortalezas.

A continuación describimos las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas encontradas en el presente estudio:

4.1.1 Fortalezas

F1.- El estar afiliado 70% de los establecimientos hoteleros al Ministerio de Turismo, es una fortaleza, puesto que garantizan al huésped que estos establecimientos cumplen los requerimientos básicos de calidad dentro de las normas internacionales del ISO9001 que un establecimiento turístico debe cumplir.

F2.- La ubicación geográfica estratégica del cantón Limón Indanza es una fortaleza a que puesto que es la primera entrada a la provincia de Morona Santiago desde la provincia del Azuay; de igual manera en cruza por este pueblo las arterias viales como: la troncal amazónica que comunica todas las provincias amazónicas y la interoceánica

que entrelaza a la costa, los andes con la amazonia; vía que lleva a la unión de los ríos Zamora y Namangoza donde se realizará el Proyecto Hidroeléctrico Río Zamora sitio muy cercano donde se encuentra uno de los atractivos más importantes del Ecuador como lo es la Cueva de los Tayos.

F3.- Regulación Turística a favor; quiere decir que la actividad económica del turismo es una de las actividades en desarrollo en el Ecuador y que el gobierno central desea fomentar a lo largo del país como una de las fuerzas productivas primordiales dentro del cambio de matriz productiva del país.

F4.- Al estar afiliados al Ministerio de Turismo cancelan anualmente el tributo del el 1x1000 conjuntamente con la Licencia Única Anual de Funcionamiento para el fondo de Promoción Turística, recibiendo periódicamente material turístico publicitario como: afiches, mapas, guías, postales, calendarios, manillas, gorras, delantales etc., sean estos del GAD Municipal de Limón Indanza, GAD Provincial de Morona Santiago o el Ministerio de Turismo.

F5.- Una ventaja para realizar acciones de cambio dentro del servicio de alojamiento del cantón, es que los propietarios establecimientos de hospedaje: dirigen, trabajan o son gerentes de los mismos, facilitando la comunicación con la parte administrativa.

4.1.2 Debilidades

D1.- Empirismo; si bien muchos de estos locales tienen más de 10 años de funcionamiento, no solo la experiencia cuenta para gerencia correctamente un establecimiento; como lo habíamos mencionado en la problemática la falta de preparación sobre hotelería y turismo de la parte operativa y administrativa de los establecimientos hoteleros a resultado que no lleve un correcto registro de hospedaje que hacen uso de esta actividad turística.

De igual forma existe el desconocimiento de las competencias laborables, servicios e infraestructura con la que debe funcionar un establecimiento hotelero de calidad superior.

D2.- Infraestructura Inapropiada; esto se debe que a las edificaciones de los establecimientos hoteleros no fueron construidas como tales, sino que fueron adaptadas por los propietarios de las viviendas existentes y las pocas que construyeron pensando en brindar servicio de hospedaje desconoce de los requerimientos que debe prestar un establecimientos hotelero en cuanto a baños privados, entradas independientes de los huéspedes y la familia, espacios de descanso e iluminación, departamentos de lavandería y bodega etc.

D3.- Baja permanencia de los huéspedes; como pudimos observar en la demanda la estadía de las personas que pernotan en Limón Indanza en su mayoría es de tan solo de un solo día.

D4.- Registro de hospedaje anticuado; el uso del papel para realizar el Check In o registro en muchos casos no se lo realiza correctamente perdiéndose información valiosa tanto para el establecimiento como para las instituciones que generan estadística turística; a más que se desperdicia papel cada mes que se realiza el control.

D5.- Escases de servicios complementarios y periféricos; de los datos recopilados de las hojas de planta turística, pudimos observar que de los 7 establecimientos alojamiento solo dos locales brinda el servicio de restauración y parqueadero y solo 3 cuentan con servicio de internet inalámbrico; siendo estos los principales servicios requeridos por los huéspedes que hacen uso del servicio de alojamiento según las encuestas de nivel de satisfacción.

4.1.3 Oportunidades

O1.- Asfaltado de la vía Gualaceo-Limón Indanza; consideramos este acontecimiento como una oportunidad puesto a que al mejorar la accesibilidad al cantón más visitantes tendrán la facilidad de llegar viajar desde su destino de origen hacia este poblado.

O2.- Una vez que este habilitada totalmente la Gualaceo-Limón existirá la facilidad de realizar viajes más rápidos a hacia nuestro cantón para turistas o viajeros desde la costa como lo es las provincias del Guayas y el Oro al igual que se acorta el tiempo de viaje para los vecinos del Austro ecuatoriano siendo ellos nuestros clientes potenciales.

O3.- Los emprendedores turísticos al estar afiliados tienen la posibilidad de acceder a créditos para implementar, mejorar o readecuar su establecimiento hotelero, gracias al programa de Negocio Productivos Turísticos del Ministerio de turismo.

O4.- Dentro de las funciones y atribuciones del Ministerio de Turismo y los GADs es capacitar de manera profesional y oportuna a los que ejercen legalmente la actividad turística.

O5.- Los avances tecnológicos en información y comunicación TIC's significa una oportunidad para desarrollar nuestros emprendimientos, puesto que gracias a ellos podemos mejorar las comunicaciones con los proveedores, clientes internos y externos, mejorar nuestra publicidad etc., sin duda es una herramienta que nos brinda la nueva era de la tecnología para brindar un valor agregado a las empresas hoteleras.

4.1.4 Amenazas

A1.- El asalto de la vía Gualaceo-Limón no solo se puede convertir en una oportunidad, por mejorar la accesibilidad al cantón, sino también puede ser una amenaza; puesto que si el tiempo de llegada es menor, igual es el de regreso, esto implica que los visitantes pueden regresar a su destino de origen o continuar hacia otros cantones vecinos sino se genera estrategias para prolongar la estadía en el cantón.

A2.- La infraestructura de los establecimientos de los cantones vecinos; como habíamos mencionado anteriormente por el buen estado de las vías y la falta de hosterías en Limón Indanza y la aparente calidad superior de los cantones vecinos son una barrera de competencia para los establecimientos locales.

A3.- Cambios de legislación turística esto gracias a que el Ministerio de Turismo, como ente rector que lidera la actividad turística en el Ecuador; desarrolla nuevo Reglamento para Alojamiento desde el mes de mayo del año 2014 donde la nueva reglamentación simplificará la tipificación de establecimientos turísticos de alojamiento, establecerá la obligatoriedad de acondicionamiento para personas con necesidades especiales, normativa sobre condiciones de higiene, sanidad, seguridad, manejo ambiental, señalización, entre otras; pudieron realizar un cambio positivo o negativo en poblados pequeños donde las infraestructuras muchas veces no permite estos cambios pudiendo ser causales de multas o desafiliación a quienes incumplan la reglamentación.

A4.- Variabilidad en las necesidades y gusto de los consumidores; la demanda en el campo turístico se encuentra en constante cambio en cuanto a tendencias de turismo de aventura, de masas, salud, cultural, eventos, uso de tecnologías y la procedencia de los visitantes gracias a factores externos y acciones que realicen las instituciones involucradas en el campo turístico; así mismo los establecimientos deben ir renovándose con cambios para no quedar rezagados.

A5.- Alto cobro de Impuestos; según los propietarios la tributación que tienen que cancelar anualmente es bastante alta si comparamos con los ingresos que tienen que cubrir agua, luz, pago de empleados y como era el caso del hostel katasho el pago de arriendo; siendo los permisos que deben obtener para su normal funcionamiento: Patente Municipal, permiso de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos, permiso del Ministerio de Salud Pública, de la Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria y para los municipios que no cuentan descentralizadas las

competencias turísticas, la Licencia Única Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Afiliados al Ministerio de Turismo	Asfaltado de la vía Gualaceo Limón
Ubicación estratégica del cantón	Ingresar a nuevos segmentos de mercados
Regulación Turística a favor	Posibilidad de acceder a créditos de la CFN y BNF
Contar con información turística	Capacitación por parte del MINTUR, GADS y otras instituciones
Los propietarios son los que atienden	Aplicación de Tecnología de Información y Comunicación
DEBILIDADES	AMENAZAS
Empirismo	Asfalto de la vía Guacaleo Limón (fácil retorno)
No existen construcciones apropiadas	Infraestructura en cantones cercanos
Baja permanencia de huéspedes	Cambios en la Legislación Turística
Registro de hospedaje anticuado	Variabilidad en las necesidades y gusto de los consumidores
Escases de servicios complementarios	Alto cobro de impuestos

Tabla 32 Análisis FODA del sector hotelero de Limón Indanza

Fuente: Propietarios de Establecimientos

4.2 FODA Cruzado

Una vez identificados las más representativas fortalezas, debilidades, oportunidades, y amenazas del servicio de alojamiento de Limón Indanza; comparamos cada parámetro el uno con el otro para analizar la influencia del 2do parámetro con el primero por ejemplo: la oportunidad 1 es decir el asfalto de la vía Gualaceo-Limón o O1, cuanto influye a establecimientos hoteleros afiliados a Ministerio Turismo o F1 en una escala del 1 al 10; de igual manera comparamos las demás oportunidades y amenazas.

MATRIZ FODA CRUZADO		OPORTUNIDADES					AMENAZAS				
		O1	O2	O3	O4	O5	A1	A2	A3	A4	A5
FORTALEZAS	F1	53% OFENSIVAS					34% DEFENSIVAS				
	F2										
	F3										
	F4										
	F5										
DEBILIDADES	D1	56% ADAPTACIÓN					36% SUPERVIVENCIA				
	D2										
	D3										
	D4										
	D5										

Tabla 33 Matriz FODA Cruzado Realizado por Autor.

Luego de la siguiente comparación analizamos en cuál de los cuadrantes de las estrategias nos ubicamos según el porcentaje obtenido; en este caso nos ubicamos en el cuadrante 3 de estrategias de adaptación lo que quiere decir, superar las debilidades, para aprovechar las oportunidades. Las estrategias DO son también llamadas estrategias defensivas que sirven para enfrentar las amenazas.

Siendo DO el panorama de trabajo; emplearemos las siguientes estrategias adaptativas para mitigar las 5 debilidades más fuertes, aplicando las oportunidades que presentamos en la tabla de a continuación:

DEBILIDAD	OPORTUNIDAD	ESTRATEGIA
D1	O4	Talleres de capacitación en hospitalidad, atención al cliente, recepcionista polivalente, ama de llaves polivalente.
D2, D5	O3	Créditos bancarios en la Corporación Financiera Nacional a través del Programa Negocios Productivos Turísticos del Ministerio de Turismo.
D3, D5	O1, O2	Convenios con otras empresas turísticas.
D3	O2	Creación de una asociación hotelera de Limón Indanza.
D4	O5	Software Informático para registro y control hotelero.
D5	O2, O3, O4, O5	Ampliación de los portafolios de servicios.

Tabla 34 Estrategias adaptativas o defensivas, Elaborado por Autor.

4.3 Estrategias de Mejoramiento

Para contrarrestar las debilidades que se han ido presentando durante los años que no han permitido el correcto desarrollo o crecimiento de los establecimientos de hospedaje en el cantón Limón Indanza, se ha realizado propuestas que podrán ayudar al progreso de los establecimientos de hospedaje:

- a) La primera estrategia planteada es la capacitación al personal operativo de los establecimientos turísticos a través del Plan Nacional de Capacitación en Excelencia Turística del Ministerio de Turismo en el ámbito de Competencias Laborales de acuerdo a las normas INEN vigentes, con el fin de mejorar la calidad en el servicio y actualizar los conocimientos técnicos, habilidades y destrezas del talento humano que labora en el sector turístico. (QUALITUR, 2015)

Para poder acceder a estas capacitaciones se deberá adjuntar un certificado que demuestre al menos seis meses de experiencia laboral en un establecimiento registrado por el Ministerio, copia de la cédula, certificado de votación, Las capacitaciones se dictan de forma gratuita a través los coordinadores zonales, especialistas y técnicos del Ministerio de Turismo y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y la empresa operadora del proceso de capacitación para lograr que los turistas reciban servicios de calidad con calidez.

Entre las principales capacitaciones que involucran al servicio hospitalario más al servicio de alimentación y bebidas como servicio complementario tenemos las siguientes competencias laborales tomadas de las normativas de Servicio Ecuatoriano de Normalización:

TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	AÑO	TÍTULO
NTE INEN	2429	2008	TURISMO. RECEPCIONISTA. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL
NTE INEN	2430	2008	TURISMO. AMA DE LLAVES. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL.
NTE INEN	2436	2008	TURISMO. ADMINISTRADOR DE RESTAURANTE. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL
NTE INEN	2450	2008	TURISMO. ADMINISTRADOR DE EMPRESAS. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL
NTE INEN	2451	2008	TURISMO. HOSPITALIDAD. REQUISITOS DE COMPETENCIA LABORAL

Tabla 35 Documentos Normativos Vigentes de Competencias Laborales Fuente: INEN

b) La segunda estrategia es dar a conocer los créditos por parte de la CFN (Corporación Financiera Nacional) Y BNF (Banco Nacional de Fomento) a través del Ministerio de Turismo, para poner a disposición de las personas que deseen mejorar sus negocios turísticos productivos al beneficiarse de créditos dentro de este programa que contempla brindar apoyo a la generación y fortalecimiento de emprendimientos que sean capaces de impulsar el desarrollo de micro, pequeños y medianos proyectos turísticos de calidad, con alta posibilidad de acoplarse a la dinámica turística, contribuyendo al desarrollo económico local, regional y nacional a través de:

- Identificación de oportunidades de inversión en emprendimientos turísticos.
- Asistencia técnica especializada en gestión de proyectos.
- Apoyo técnico especializado en gestión de crédito con organismos de la banca pública.

Además al momento de ingresar al programa existe información y apoyo incondicional hacia el emprendedor turístico, tales como:

- El Kit del emprendedor turístico
- Acceso a información técnica generada por el Ministerio de Turismo que le guiarán y propiciarán el éxito de su emprendimiento.
- Asistencia técnica para la generación y evaluación de ideas de negocios.
- Información y asistencia técnica para la elaboración de proyectos turísticos de inversión privada acorde a los formatos para la obtención del crédito.
- Acceso al Programa Nacional de Capacitación Turística del Ministerio de Turismo al componente de Negocios Turísticos Productivos.
- Facilidades y apoyo para el acceso a crédito a largo plazo, con períodos de gracia, tasas de interés preferenciales, tanto para activos fijos y capital de trabajo a través de la banca pública.
- Asistencia en los trámites de registro en el Ministerio de Turismo.

El destino del crédito para emprendedores se basa en las siguientes condiciones:

- **Financiamiento de capital de trabajo:** Adquisición de insumos, materia prima, materiales, mercaderías, suministros, pago de mano de obra y servicios (incluye promoción y asistencia técnica especializada - Sistemas de mejoramiento de procesos, certificaciones de calidad, asesoría técnica para la elaboración de herramientas técnicas de gestión, investigación de mercado, marketing, comercialización y afines).
- **Activos Fijos Tangibles:** Obras civiles (Proyectos Nuevos, Ampliación, Mejoramiento y Remodelación), Adquisición de Terrenos en zonas rurales, Maquinaria, Equipos, Menaje, Mobiliario, Muebles y Enseres, Lencería, Elementos decorativos, Transporte turístico, Semovientes, Adecuación de locales turísticos en sitios propios o arrendados.

TASA DE INTERÉS

10% (La tasa ha sido reducida del 15% al 10%).

MONTO DE CRÉDITO Y PLAZO

CRÉDITO	MONTO DEL CRÉDITO		PLAZO
	DESDE	HASTA	
Microcrédito	USD 100,00	USD 7.000,00	Hasta 5 años
Crédito	USD 7.001,00	USD 300.000,00	Activo fijo: Hasta 10 años
			Capital de trabajo: Hasta 3 años
Asociativo (Mín. 3.)	USD 100,00	USD 300.000,00	Hasta 5 años

Ilustración 19 Créditos de Negocios Productivos Turísticos Fuente: MINTUR

- c) Una tercera propuesta sería realizar convenios con las diferentes instituciones públicas, privadas o mixtas; que lleguen al cantón Limón Indanza por cuestiones de trabajo, turismo u otras labores por fechas festivas para brindarles un descuento o promoción por hospedarse en su establecimiento hotelero con el fin de atraer más clientes, y asegurar la permanencia constante de huéspedes.
- d) Como cuarta estrategia conformar una asociación de establecimientos hoteleros de Limón Indanza, con la finalidad de obtener mayores beneficios de ley como capacitaciones que ayuden a un mejor desenvolvimiento en diferentes situaciones, además podrán atacar en conjunto sus debilidades y buscar soluciones, organizar eventos que fomenten la integración de la asociación y visita de turistas.
- e) La quinta estrategia se trata de implementar un software que permita llevar el control hotelero, los datos generados por este programa servirá como línea base para futuros emprendedores, así como también para la formulación de estrategias de mejoramiento de la planta hotelera a fin de lograr una mayor satisfacción de los visitantes, debiendo cumplir con los siguientes requerimientos para su correcta implementación:

- **Mantenimiento de usuarios:**

En este proceso le permite ingresar, modificar los respectivos datos para el acceso al sistema por medio de usuarios y claves.

- **Mantenimiento de Huéspedes:**

En este proceso podemos ingresar, modificar, consultar los huéspedes, con su respectivo código, datos personales, fecha de reserva, fecha de salida, estado y motivo de visita.

- **Productos y Servicios:**

En este módulo puede ingresar los diferentes productos y servicios brindados por el establecimiento hotelero y clasificarlos por tipos. Para luego ser utilizados en la pre facturación y facturación.

- **Registro:**

Una vez almacenados los datos del cliente se procede con este módulo a realizar el ingreso del registro al establecimiento y se podrá modificar y sacar reportes de registros por fechas.

- **Control de Reservas:**

Poder asignar reservas de una manera dinámica y clara de igual manera consultar y sacar reportes de las reservas por rangos de fechas.

- **Registro de Cobros por Categorías de productos:**

En esta sección asignaremos los cobros que se realizaran por medio de ítems como lavandería, restaurant etc.... para luego realizar la pre facturación y posterior la facturación.

- Módulo de Facturación:

En este módulo realizamos la facturación total de los consumos del huésped y la imprimimos según formato de factura del establecimiento de alojamiento.

- Mantenimiento de Habitaciones:

En este proceso se podrá ingresar, modificar y buscar los tipos de habitaciones existentes en el hotel.

- Reportes.

- Permite generar reportes de todos los huéspedes en un rango de fechas con el formato para migración y además poderlo exportar a la hoja e calculo Excel.
- Permite generar reportes de los cuartos libres, ocupados a la fecha actual.
- Reporte de registros de reservas por rangos de fechas.
- Reporte por género,
- Reporte por nacionalidad y procedencia: nacionales por cantones y provincias e internacional por países,
- Reporte por motivos de las visitas,
- Reporte por edades y estado civil.
- Reporte por días de permanencia

La finalidad el diseño del software es contar con herramientas que genere estadística turística dentro del ámbito hotelero de Limón Indanza. La ejecución del contrato será financiado con recursos propios del GAD municipal de Limón Indanza; está respaldado con la Partida Presupuestaria N° S899.210.730701.001.0, expedido por el Departamento Financiero por un valor de \$4900 dólares americanos más IVA, que cubrirá

f) La última estrategia es diversificar el portafolio de servicios para complementar al servicio de hospedaje, como pudimos observar en la encuestas de satisfacción al cliente, los huéspedes a más del alojamiento preferían el servicio de restauración y parqueo en el mismo establecimiento, al igual que otros servicios como internet inalámbrico o wifi, piscina, etc.;

Obviamente estos servicios complementarios y periféricos representaría una inversión para el propietario del establecimiento, inversión que podría solventarse con un préstamo a la Corporación Financiera Nacional o se podría realizar convenio de beneficio mutuo con otras entidades que presten servicio o bienes que los establecimientos locales de alojamiento no posean sean estas: agencias de viajes, empresas de transporte, bares, restaurantes, discotecas, lavanderías incluso con otros establecimientos hoteleros generando así retención al cliente a su establecimiento y afianzando su grado de aceptación por la gama de servicios y la buena atención.

5 CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A través de los datos obtenidos, se cumplió con el objetivo principal del estudio al generar una base de datos de estadística turística en cuanto al comportamiento de la oferta y la demanda del mercado hotelero en el periodo 2013-2014, del cual se obtuvo información relevante de las condiciones en las cuales se desarrolla el servicio de alojamiento dentro el cantón.

Si bien la oferta hotelera de Limón Indanza, con el cierre del hostel Katasho termina el 2014 con 6 establecimientos afiliados al Ministerio de Turismo representando el 8% de la capacidad de alojamiento de la provincia y el 0,12% del país, la cantidad instalada es apta para la demanda actual del cantón ocupándose el 8% de su capacidad total anual, es decir 30 personas al mes en promedio por establecimiento; si bien esta cifra no es muy

alentadora, los propietarios son los que laboran en sus propios locales, reduciendo el gasto operativo, igualmente estos establecimientos complementan sus actividades con otros negocios.

Sin embargo si se deseara incrementar la demanda con eventos de carácter provincial o nacional la capacidad instalada no abastecería, dado a que los establecimientos son viviendas adaptadas para brindar alojamiento, por lo que no se encuentran instaladas para acoger a grupos grandes de huéspedes, siendo la capacidad promedio por establecimiento de 20 huéspedes y la distribución de las camas es del 55% de camas simples y matrimoniales, además que el 62% de las habitaciones no cuentan con baño privado.

Tal fue el caso de los Juegos Nacionales de Menores realizados en Morona Santiago organizado el Ministerio de Deportes en el mes de octubre del 2014, donde Limón Indanza no pudo ser una de las sedes deportivas por no poder brindar las comodidades necesarias a las delegaciones de futbol.

En cuanto a la demanda actual, el perfil de huésped que pernocta en nuestro cantón es ecuatoriano proveniente del austro entre los 30 a 45 años de edad, negociante o profesional que permanece en el cantón por uno o dos días gastando entre 25 a 50 dólares, el cual está según las encuestas de nivel de satisfacción realizadas, satisfecho con los servicios prestados en los establecimientos de Limón Indanza; sin embargo este perfil podría cambiar con el asfaltado de la vía Gualaceo-Limón que plantea mayor tránsito por el cantón pero no garantiza la estadía de los mismos.

El mercado turístico está en constante cambios de acuerdo a las variantes internas y externas del sistema turístico, por lo tanto la oferta como la demanda hotelera no solo depende de las condiciones que se encuentren los establecimientos de alojamiento de Limón Indanza, sino también de todo el sistema turístico en sí. (Vialidad, servicios

básicos, telecomunicaciones, recursos humanos, planta turística, organismos públicos y privados etc.)

La existencia del espacio turístico está determinada a la presencia de la oferta, esta actúa como materia prima del turismo, puesto que constituye la causa principal que motiva la visita turística. (GONZÁLEZ, 2011)

No obstante la meta es incrementar el turismo receptivo que tanto extranjero como nacional quienes su principal motivación es el turismo como tal incremento de un 20% al 40% en un plazo de 10 años, donde su estadía sea mayor a una noche y consuma otros tipos de servicios como guianza, transporte, alimentación, Shamanismo etc.

El cantón Limón Indanza posee un gran potencial turístico en sus atractivos turísticos como: cascadas, petroglifos, cuevas, nacionalidades indígenas, gastronomía típica etc.; es decir cuenta un escenario muy favorable para atraer la visita de turistas de la región austro como de las provincias del sur de la costa ecuatoriana, apuntando a las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Machala como ciudades potenciales de emisión de turistas.

Para alcanzar esta meta debemos comenzar a uso de las estratégicas planteadas en el último capítulo para transformar ese conocimiento empírico en atención al cliente de calidad, mejorar el portafolio de servicios y unas instalaciones y equipamiento óptimo para satisfacer las expectativas de los nuevos huéspedes.

6 BIBLIOGRAFÍA

6.1 Bibliografía

GONZÁLEZ, M. E. (2011). *DIAGNÓSTICO DE LA OFERTA TURÍSTICA Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA GARANTIZAR LA SATISFACCIÓN*. QUITO: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO.

Editorial Vértice, (2007). *Marketing y Turismo*, Málaga: PUBLICACIONES VÉRTICE.S.L. DE ESPAÑA

Gumucio Peñafiel C. (1986) *Pequeño Diccionario de Economía*. EDICIONES BURGOS.

La Paz – Bolivia.

Izquierdo Dominguez, D. (2003). *Administracion y Organizacion de Empresas Turisricas*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Mochón, F. (2008). *Economia y Turismo* (Segunda ed.). (J. Ignacio Fernandez, Ed.) Madrid: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.

Murray R. Spiegel (1991) *Estadisticas* MCGRAW-HILL/INTERNACIONAL DE ESPAÑA, S. A.

6.2 Documentos Electrónicos.

Alvarez Rojas, S. V. . (2012) *Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues*
<http://dspace.uceuca.edu.ec/bitstream/123456789/1740/1/tur94.pdf>

Cánoves Valiente, G., Herrera, L., & Cuesta, L. (2005). *Turismo rural en Cataluña condicionantes de la oferta y la demanda*, ISSN 0213-4691, N° 37, págs. 5-26
http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/269/14/Canoves_Turismo%20rural%20en%20Catalu%C3%B1a.pdf
<http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/269/14/Canoves-Turismo%20rural%20en%20Catalu%C3%B1a.pdf>

Carruitero, P. B. (2009) *Estacionalidad de la Demanda de Turismo en Argentina Maestria En Finanzas Públicas Provinciales Y Municipales*, Universidad Nacional De La Plata Facultad De Ciencias Economicas, Argentina
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/3472/Documento_completo.pdf?sequence=1

González, M. E. (2012). *Diagnostico de la oferta turistica y propuesta de estrategias para garnatizar la satisfaccion de los visitantes de la parroquia de guangopolo*
<http://186.42.96.211:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/86/DOCUMENTO%20TESIS.pdf?sequence=1>

López Bonilla, Jesús Manuel, Luis Miguel. *Variabilidad estacional del mercado turístico en Andalucía*. *Estud. perspect. tur.*[online]. 2007, vol.16, n.2, pp. 150-172. ISSN 1851-1732.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322007000200002&lang=es 23/07/2013

Ministerio de Turismo, *LEY DE TURISMO*, Ley 97, Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002, Ultima modificación: 06-may-2008, eSilec Profesional - www.lexis.com.ec

Ministerio de Turismo, Art. 67 *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS*, Decreto Ejecutivo 3400 Registro Oficial 726 de 17-dic-2002, Ultima modificación: 09-ene-2008, Estado: Vigente Página 17, eSilec Profesional - www.lexis.com.ec



Qualitur, *Normas Inen, Áreas De Acción, Competencias Laborables*, última modificación 2008, fecha de consulta 03-ene-2014, <http://www.qualiturecuador.com/contenidos/areas/normas.html>

Ministerio de Turismo, *MANUAL PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS SOBRE VIAJES Y GASTO TURÍSTICO EN FERIADOS NACIONALES*, Técnico de Control y Regulación de la Dirección Técnica Provincial de Morona Santiago, MINTUR CZ6

Ministerio de Turismo, *MANUAL DE PLAN DE ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA EL EMPRENDEDOR TURISTICO*, Borja Cristina, Gutierrez Carlos, Dirección de Proyectos e Inversiones, 2013

Ministerio de Turismo, *MANUAL DE PLAN DE INVERSIÓN PARA EL EMPRENDEDOR TURÍSTICO*, Gutiérrez Carlos, García Evelyn, Dirección de Proyectos e Inversiones, 2014

Cuenca, 28 de enero del 2015

Lcdo. Xavier Peñafiel
MAESTRANTE

Mst. Santiago Malo
DIRECTOR

ANEXOS

ANÁLISIS DE LA OFERTA Y DEMANDA DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA.

MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	LÓGICA DE INTERVENCIÓN	INDICADORES OBJETIVAMENTE VERIFICABLES	FUENTES DE VERIFICACION	FACTORES EXTERNOS
OBJETIVO GENERAL	Generar estadística turística del cantón Limón Indanza al analizar la oferta y demanda del servicio de alojamiento que determine las características del mercado, con el fin de contar con una visión clara de las condiciones en las cuales se desarrolla el sector hotelero dentro del cantón.	Informe del análisis de la Oferta y la Demanda del sector hotelero del cantón Limón Indanza	Catastro de establecimientos de alojamiento turístico, La Caracterización de la Demanda hotelera, Estrategias de Mejoramiento	Falta de apoyo de los actores involucrados.
OBJETIVO ESPECIFICO	<ul style="list-style-type: none"> a) Caracterizar la oferta del servicio hotelero detallando el número de establecimientos, capacidad hotelera, sus servicios y facilidades a través de fichas especializadas. b) Identificar la demanda real o el perfil de los huéspedes, comportamiento, gustos y necesidades. c) Calcular el gasto promedio, la estacionalidad de la demanda y la tasa de ocupación hotelera d) Determinar el nivel de satisfacción del servicio de alojamiento del cantón e) Establecer estrategias de mejoramiento de la oferta hotelera del Cantón, en búsqueda de la satisfacción de los visitantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Hojas de Planta Turística, Entrevistas al personal operativo. Hojas de registro de hospedaje Encuesta de viajes y gasto turístico Encuesta de nivel de satisfacción Propuestas de Estrategias de mejoramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de hojas de planta llenadas, Entrevistas realizadas, fotografías, waypoints Numero de hojas de registro de hospedaje por establecimiento Número de entradas, pernoctaciones, habitaciones ocupadas y Tarifa promedio por persona Porcentaje de satisfacción, principales problemas y necesidades del huésped Número de propuestas de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Creación o Cierre de establecimientos turísticos Resistencia del huésped a llenar las hojas de registro Se incrementa o decrece el ingreso per cápita Mentiras de los huéspedes a llenar las Encuestas Cambien la demanda del mercado
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> a) Una base de datos actualizada sobre la cantidad y calidad de la oferta hotelera del cantón Limón Indanza. b) Demanda real caracterizada (perfil del consumidor, grado de satisfacción del servicio de alojamiento, el nivel de ocupación de los establecimientos, la estacionalidad de la demanda) c) Estrategias de mejoramiento de la calidad del servicio de hospedaje para el cantón. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecimientos hoteleros caracterizados Base de datos de la Demanda del Sector hotelero. Estrategias de mejoramiento 	<ul style="list-style-type: none"> Número de establecimientos caracterizados, Número de plazas, camas y habitaciones, servicios, porcentaje de facilidades. Datos sobre: perfil del consumidor, grado de satisfacción del servicio de alojamiento, el nivel de ocupación de los establecimientos, la estacionalidad de la demanda Número de estrategias 	<ul style="list-style-type: none"> Cambios o remodelación del establecimiento, aumento o disminución de camas Implementación de otros destinos como mejor infraestructura cambio el mercado
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> a) Revisión Bibliográfica. b) Planificación del plan de investigación. c) Obtención de la información base para la validación d) Tabulación de datos. e) Elaboración de Informe y propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> Bibliografía Plan de Investigación Hojas de Registro, Encuestas, Entrevistas Base de Datos Informe y estrategias de mejoramiento para la actividad turística 	<ul style="list-style-type: none"> Referencias Bibliograficas Modelos de encuestas, entrevistas, cronograma de visitas, recursos, presupuesto Número de hojas de registro, encuestas y entrevistas realizadas, fotografías, waypoints archivo Excel con la información FODA, tablas, cuadro, gráficos estadísticos, propuestas 	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de Referencias Bibliograficas Falta de Colaboración del personal operativo de los establecimientos hoteleros Mal llenado de las hojas de registro

COD		FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES				MINTUR	CONS. PROV.	MUNICIPIO	PARROQUIAS
6		SISTEMAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA							
6.1	Elaborar lineamientos y normas técnicas para el Sistema de Estadísticas turísticas del Ecuador, SETE y para el Sistema Integrado de Información Turística, SIIT, con roles diferenciados por niveles de gobierno				X				
6.2	Elaborar información y datos estadísticos relacionados con la actividad turística, según lineamientos y normas técnicas emitidas por el Ministerio de turismo						X		
6.3	Participar en la consolidación de datos para el sistema Integrado de Información Turística, SIIT				X	X			
6.4	Consolidar a nivel provincial el inventario de Atractivos Turísticos					X			
6.5	Elaborar y actualizar el inventario de Atractivos Turísticos, bajo la metodología, directrices y lineamientos emitidos por el Ministerio de Turismo						X		
6.6	Coadyuvar con los municipios en la elaboración del Inventario de Atractivos Turísticos							X	
6.7	Generar y suministrar permanentemente información actualizada sobre eventos y actividades turísticas de su jurisdicción, para alimentar página Web de Ecuador que mantiene el Ministerio de Turismo					X	X	X	
6.8	Elaborar las políticas, normas técnicas y lineamientos para la señalización turística				X				
6.9	Señalización Turística en el ámbito de su jurisdicción, acorde con políticas, normas técnica y manual del Ministerio de Turismo					X	X	X	

ANEXOS OFERTA

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACIÓN

Razón Social: Limón	Cód. Cat: 48
Tipo: Hostal Residencia	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500049	Folios: 03
Fecha Registro: 07/05/2012	
Nombre del Propietario: Serrano Cárdenas Luisa	
Representante legal: Serrano Cárdenas Luisa	
RUC: 1400064182001	Local: Propio
Antigüedad: 49 años	N. Empleados: 2

LOCALIZACIÓN

Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770653
Cantón: Limón Indanza	
Mail: luisaserrano@hotmail.com	
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: Barrio Centro	Pág. Web:
Posición: 17 M 785508 9671728 WGS 84	
Dirección: Calle Quito y Simón Bolívar	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	2	0	2	2	2	\$5,00 G
Matrimoniales:	4	0	4	4	8	\$6,00 sG
Dobles:	4	0	4	8	11	
Triples:	2	0	2	6	6	
Cuádruple:						
Múltiples:						
Suites:						
Apartamentos:						
Cabañas:						
Otros:						
Total:	12		12	20	27	

SERVICIOS INCLUIDOS:

Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	Si
TV: Nacional <u>X</u> Cable <u> </u> Direc.TV <u> </u>		Internet/WIFI:	No
Desayuno Incluido	No	Otro:	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Efectivo	Otros:	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	No	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	Si
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	Si
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Luisa Serrano C.	No	No
Administrativos:				
Recepción:				
Habitaciones:		Luisa Serrano C.	No	No
Restaurante y bar:				
Cocina:				
Conserjería:	1	Hermana	No	No
Lavandería:		Luisa Serrano C.	No	No
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local ___ Regional **x** Nacional **x** Internacional ___
 Perfil de los consumidores: Juvenil ___ Adulto ___ Familiar ___ Empresarial ___ Otros **x**

OBSERVACIONES:

El Hostal R. Limón es el primer establecimiento hotelero del cantón. Además de las doce habitaciones hoy en día, dos habitaciones están arrendadas dos habitaciones por pago mensuales. De igual forma cuenta con dos locales de arriendo en la parte anterior del edificio. El costo de las habitaciones varía dependiendo si usa el servicio de Garaje

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACIÓN	
Razón Social: Katasho	Cód. Cat: 230
Tipo: Hostal Residencia	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500337	Folios: 15
Fecha Registro: 25/05/2013	
Nombre del Propietario: López Vázquez Manuel	
Representante legal: Astudillo Alba	
RUC: 1400277586001	Local: Arrendado
Antigüedad: 4 años	N. Empleados: 1

LOCALIZACIÓN	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770481
Cantón: Limón Indanza	
Mail: danieltefyens@hotmail.com	
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: Barrio Centro	Pág. Web:
Posición: 17 M 785472 9671702 WGS 84	
Dirección: Calle Quito y Simón Bolívar	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	0	0	0	0	0	
Matrimoniales:	4	4	8	8	16	\$ 8,00B.C
Dobles:	0	1	1	2	2	\$10,00B.P
Triples:	0	0	0	0	0	
Cuádruple	2	0	2	8	8	
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	6	5	11	18	26	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	No
TV: Nacional _ Cable _X Direc.TV_		Internet/WIFI:	Si
Desayuno Incluido	No	Otro	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Efectivo	Otros:	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	No	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	Si	Tanque de Reserva de Agua:	Si
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	No
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Alba Astudillo	No	No
Administrativos:				
Recepción:				
Habitaciones:		Alba Astudillo	No	No
Restaurante y bar:				
Cocina:				
Conserjería:		Alba Astudillo	No	No
Lavandería:				
Otros:				
Total:	1			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local ___ Regional **_x_** Nacional **_x_** Internacional ___
 Perfil de los consumidores: Juvenil ___ Adulto ___ Familiar ___ Empresarial ___ Otros **_x_**

OBSERVACIONES:

De las 13 habitaciones disponibles, dos habitaciones fueron utilizada para vivienda de la familia que arrienda el local, dos se encuentran arrendadas por pagos mensuales y otras están en construcción. Este edificio cuenta con un local comercial en frente.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACIÓN	
Razón Social: La Orquídea	Cód. Cat: 549
Tipo: Hostal Residencia	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500288	Folios: 13
Fecha Registro: 16/04/2012	
Nombre del Propietario: Mayta Cabrera Zoila E.	
Representante legal: Mayta Cabrera Zoila E.	
RUC: 0101129310001	Local: Propio
Antigüedad:	N. Empleados: 2

LOCALIZACIÓN	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770301
Cantón: Limón Indanza	Mail:
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: B, Eliseo Arévalo	Pág. Web:
Posición: 17 M 785484 9672002 WGS 84	
Dirección: Av. 12 de Diciembre y 5 de Junio	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	0	5	5	5	5	\$10,00B.C
Matrimoniales:	3	0	3	3	6	\$12,00B.P
Dobles:	1	2	3	6	8	
Triples:						
Cuádruple						
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	4	7	11	14	19	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	Si
TV: Nacional <input type="checkbox"/> Cable <input type="checkbox"/> Direc.TV <input checked="" type="checkbox"/>		Internet/WIFI:	Si
Desayuno Incluido	No	Otro:	Cámara de seguridad

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Efectivo	Otros:	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	No	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	Si
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	Si
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Zoila Mayta		
Administrativos:				
Recepción:		Zoila Mayta	No	No
Habitaciones:	1	Ayudante	No	No
Restaurante y bar:		Zoila Mayta		
Cocina:				
Conserjería:				
Lavandería:		Ayudante		
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local ___ Regional Nacional Internacional ___
 Perfil de los consumidores: Juvenil ___ Adulto Familiar ___ Empresarial Otros

OBSERVACIONES:

Una de las 12 habitaciones es utilizada ahora como vivienda por lo que ésta oferta solo 11 habitaciones ahora además cuenta con una pequeña tienda con cabinas telefónicas en la planta baja.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACION	
Razón Social: Dream House	Cód. Cat: 57
Tipo: Pensión	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500289	Folios: 13
Fecha Registro: 16/04/2012	
Nombre del Propietario: Lucrecia Gómez P.	
Representante legal: Lucrecia Gómez P	
RUC: 140087514001	Local: Propio
Antigüedad: 16 años	N. Empleados: 1
LOCALIZACION	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770166
Cantón: Limón Indanza	Mail:
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: Barrio Centro	Pág. Web:
Posición: 17 M 785497 9671727 WGS 84	
Dirección: Calle Quito y Simón Bolívar	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	0	0	0	0	0	
Matrimoniales:	1	0	1	1	2	\$7,85
Dobles:	6	0	6	12	12	\$7,85
Triples:	1	0	1	3	3	\$7,85
Cuádruple						
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	8		8	16	17	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	Si	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	Si
TV: Nacional <input checked="" type="checkbox"/> Cable <input type="checkbox"/> Direc.TV <input type="checkbox"/>		Internet/WIFI:	No
Desayuno Incluido	No	Otro:	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Cash	Otros: Restaurante.	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	No	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	Si
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	Si
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Lucrecia Gómez	No	No
Administrativos:				
Recepción:		Lucrecia Gómez	No	No
Habitaciones:				
Restaurante y bar:		Lucrecia Gómez	No	No
Cocina:	1	Empleada	No	No
Conserjería:				
Lavandería:				
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local ___ Regional **_x_** Nacional **_x_** Internacional **_x_**
 Perfil de los consumidores: Juvenil___ Adulto ___Familiar ___Empresarial **_x_** Otros **_x_**

OBSERVACIONES:

Existe también además de la pensión, el servicio de restaurante con 6 estaciones para 24 plazas ofertando desayunos, almuerzos y cenas con un estilo nacional.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACIÓN	
Razón Social: Dianita	Cód. Cat: 2
Tipo: Hostal Residencia	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500047	Folios: 03
Fecha Registro: 02/07/2013	
Nombre del Propietario: Rosa Córdova Brito	
Representante legal: Rosa Córdova Brito	
RUC: 0100249986001	Local: Propio
Antigüedad: 17 años	N. Empleados: 2

LOCALIZACIÓN	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770122
Cantón: Limón Indanza	Mail:
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: Barrio Centro	Pág. Web:
Posición: 17 M 785511 9671728 WGS 84	
Dirección: Calle Quito y Simón Bolívar	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	5	0	5	5	5	\$5,00B.C
Matrimoniales:	3	1	4	4	8	\$8,00B.P
Dobles:	2	1	3	6	9	
Triples:	1	0	1	3	5	
Cuádruple						
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	11	2	13	18	27	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	No
TV: Nacional <u>X</u> Cable <u> </u> Direc.TV <u> </u>		Internet/WIFI:	No
Desayuno Incluido	No	Otro	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Cash	Otros:	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	Si	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	No
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	No
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Rosa Córdova B.	No	No
Administrativos:				
Recepción:		Rosa Córdova B.	No	No
Habitaciones:	1	Hija	No	No
Restaurante y bar:				
Cocina:				
Conserjería:				
Lavandería:				
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local Regional Nacional Internacional ___
 Perfil de los consumidores: Juvenil ___ Adulto ___ Familiar ___ Empresarial ___ Otros

OBSERVACIONES:

En la primera planta funciona un negocio de materiales de costura y es donde existe la cocina para uso familiar.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACION	
Razón Social: Joya Limonense	Cód. Cat: 97
Tipo: Pensión	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500323	Folios: 15
Fecha Registro: 20/03/2013	
RUC: 1400241129001	
Nombre del Propietario: María Merchán Centeno	
Representante legal: María Merchán Centeno	
N. Empleados:	Local: Propio
Antigüedad: 10 años	N. Empleados: 2

LOCALIZACION	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770057
Cantón: Limón Indanza	Mail:
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: Barrio Centro	Pág. Web:
Posición: 17 M 785570 9671805 WGS 84	
Dirección: Calle 28 de Mayo y Av. del Ejercito	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	0	0	0	0	0	
Matrimoniales:	0	1	1	1	2	\$9,00B.P
Dobles:	1	3	4	8	11	\$8,00B.C
Triples:	3	2	5	15	22	
Cuádruple						
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	4	6	10	24	35	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	Si	Estacionamiento:	Si
TV: Nacional ___ Cable ___ Direc.TV ___	X	Internet/WIFI:	No
Desayuno Incluido	No	Otro	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Efectivo	Otros:	

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	Si	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	Si
Equipos de Seguridad:	No	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	Si
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	No
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	María Merchán	No	No
Administrativos:				
Recepción:	1	Ayudante	No	No
Habitaciones:				
Restaurante y bar:				
Cocina:				
Conserjería:				
Lavandería:				
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local ___ Regional **_x_** Nacional **_x_** Internacional **_x_**
 Perfil de los consumidores: Juvenil___ Adulto **_x_** Familiar ___Empresarial **_x_** Otros___

OBSERVACIONES:

En el subterráneo del establecimiento los propietarios acopian naranjilla y queso los cuales los venden en la costa, de igual forma tiene un espacio donde arriendan a un local comercial.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA

IDENTIFICACIÓN	
Razón Social: Molina	Cód. Cat: 43
Tipo: Hostal Residencia	Categoría: Tercera
Registro MINTUR: 1403500321	Folios: 14
Fecha Registro: 12/03/2013	
Nombre del Propietario: Felicia Esther Izquierdo	
Representante legal: Felicia Esther Izquierdo	
RUC: 1400062392001	Local: Propio
Antigüedad: 28 años	N. Empleados: 2

LOCALIZACIÓN	
Provincia: Morona S.	Teléfono: 2770622
Cantón: Limón Indanza	Mail:
Parroquia: General Plaza	Fax:
Sector: 12 de Diciembre	Pág. Web:
Posición: 17 M 785508 9671728 WGS 84	
Dirección: Av. 12 de Diciembre y 5 de Junio	



HABITACIONES:	Baño C.	Baño P.	Totales	Camas	Plazas	Tarifas
Sencillas:	3	3	6	6	6	10 pax
Matrimoniales:	0	4	4	4	8	15 pareja
Dobles:	0	4	4	8	12	
Triples:						
Cuádruple						
Múltiples						
Suites						
Apartamentos						
Cabañas						
Otros						
Total:	3	11	14	18	26	

SERVICIOS INCLUIDOS:			
Servicio Telefónico	No	Agua Caliente:	Si
Aire Acondicionado	No	Estacionamiento:	No
TV: Nacional <input type="checkbox"/> Cable <input checked="" type="checkbox"/> Direc.TV <input type="checkbox"/>		Internet/WIFI:	No
Desayuno Incluido	No	Otro	

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS			
Servicio de Lavandería:	No	Sauna:	No
Transfer in/out:	No	Piscina:	No
Centro de Negocios:	No	Excursiones:	No
Facilidades de pago:	Efectivo	Otros:	Restaurante.

TECNOLOGIA DISPONIBLE:

Equipos disponibles		Maquinarias Disponibles	
Conmutador:	No	Calderos:	No
Planta Telefónica:	Si	Planta Eléctrica:	No
Fax:	No	Trituradora de Desechos	No
Equipos Audiovisuales:	No	Cuartos Fríos:	No
Computadoras:	No	Tanque de Reserva de Agua:	No
Equipos de Seguridad:	Si	Vehículo de Transporte Turistas	No
Música Ambiental:	No	Tratamiento de aguas servidas	No
Ascensores :	No	Lavadoras/Secadoras	Si
Otros:		Otros:	

PERSONAL DE TRABAJO:

Área	N.	Personal	Manejo de otro idioma	Uniforme
Gerencia:	1	Felicia Izquierdo	No	No
Administrativos:				
Recepción:				
Habitaciones:				
Restaurante y bar:	1	Ayudante	No	No
Cocina:				
Conserjería:				
Lavandería:				
Otros:				
Total:	2			

PUBLICIDAD

Invierte en publicidad de su negocio:	No
Qué medios publicitarios emplea	No
Está afiliada a alguna organización o cámara:	No

DEMANDA:

Procedencia del Mercado: Local Regional Nacional__ Internacional__
 Perfil de los consumidores: Juvenil__ Adulto Familiar Empresarial __ Otros__

OBSERVACIONES:

Tres habitaciones se encuentran arrendadas, en la primera planta cuenta con un restaurante con 7 estaciones para 30 comensales.

NOMBRE DEL ENCUESTADOR:

Lcdo. Xavier Peñafiel Iñiguez

Fuente: Basado en la Hoja de Registro de Datos de Establecimientos Turísticos MINTUR

PLANTA HOTELERA DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA 2013

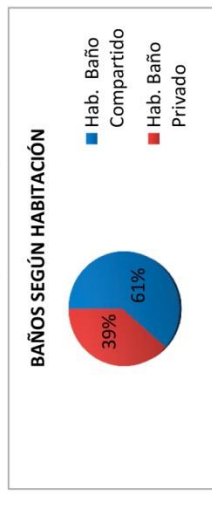
GENERAL PLAZA

RAZÓN SOCIAL	Simple		Matrimonial		Doble		Triple		Multiple		TOTAL HAB.	TOTAL CAMAS	TOTAL PLAZAS
	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.			
Hostal Limón	2	0	4	0	4	0	2	0	0	0	12	20	24
Hostal La Orquídea	0	2	3	3	3	1	0	0	0	0	12	16	22
Hostal Katasho	0	0	0	5	1	1	3	0	2	0	12	26	31
Hostal Dianita	6	0	2	2	2	0	1	0	0	0	13	17	21
Hostal Molina	2	1	0	10	0	0	0	0	0	0	13	13	23
Pensión Dream House	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	8	16	17
Pensión Joya Limonense	0	0	0	1	0	3	4	2	0	0	10	25	26
TOTAL	10	3	10	21	16	5	11	2	2	0	80	133	164

TURISTICOS

TIPO DE HABITACION	TOTAL		TOTAL	
	HAB.	CAMAS	PLAZAS	PLAZAS
Habitaciones Simples	13	13	13	13
Habitaciones Matrimoniales	31	31	62	62
Habitaciones Dobles	21	42	42	42
Habitaciones Triples	13	39	39	39
Habitaciones Múltiples	2	8	8	8
TOTAL	80	133	164	164

	HAB.	CAMAS	PLAZAS
Hab. Baño Compartido	49	98	7,9
Hab. Baño Privado	31	62	6,2
TOTAL	80	164	164



PLANTA HOTELERA DEL CANTÓN LIMÓN INDANZA 2014

GENERAL PLAZA

RAZÓN SOCIAL	Simple		Matrimonial		Doble		Triple		Multiple		Total	TOTAL HAB.	TOTAL CAMAS	TOTAL PLAZAS
	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.	Baño C.	Baño P.				
Hostal Limón	2	0	4	0	4	0	2	0	0	0	2	12	20	27
Hostal La Orquídea	0	5	3	0	2	1	3	0	0	0	0	11	14	19
Hostal Katasho	0	0	4	4	0	1	1	0	2	0	0	11	18	26
Hostal Dianita	5	0	3	1	2	1	3	1	0	0	1	13	18	27
Hostal Molina	3	3	0	4	0	4	0	0	0	0	0	14	18	26
Pensión Dream House	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	1	8	16	17
Pensión Joya Limonense	0	0	0	1	1	3	4	2	0	0	5	10	24	35
TOTAL	10	8	15	10	15	10	25	7	2	0	9	79	128	177

TURISTICOS

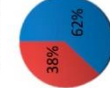
TIPO DE HABITACION	TOTAL HAB.	TOTAL CAMAS	TOTAL PLAZAS
Habitaciones Simples	18	18	18
Habitaciones Matrimoniales	25	25	50
Habitaciones Dobles	25	50	65
Habitaciones Triples	9	27	36
Habitaciones Múltiples	2	8	8
TOTAL	79	128	177

HAB.	% CAMAS	% PLAZAS
22,8	14,1	10,2
31,6	19,5	28,2
31,6	39,1	36,7
11,4	21,1	20,3
2,5	6,3	4,5
100	100	100

Hab. Baño Compartido 49
Hab. Baño Privado 30

TOTAL 79

BAÑOS SEGÚN HABITACIÓN



Hab. Baño Compartido 49
Hab. Baño Privado 30

TOTAL 79

BAÑOS SEGÚN HABITACIÓN



ANEXOS DEMANDA

REGISTRO DE HUESPEDES 2013

HOMBRES

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	7	66	24	38	48	51	85	91	48	29	18	27	532
PENSION DREAM HOUSE	8	10	29	27	35	33	18	52	39	36	31	61	379
HOSTAL KATASHO	9	30	25	24	18	22	17	38	23	26	20	21	273
HOSTAL LIMON	20	24	35	27	35	25	20	28	35	44	24	26	343
HOSTAL DIANITA	18	28	8	8	12	18	10	27	22	13	27	48	239
HOSTAL LA ORQUIDEA	0	41	15	23	25	47	45	16	15	18	26	31	302
HOSTAL MOLINA	0	0	10	15	10	7	5	23	17	32	20	28	167
TOTAL	62	199	146	162	183	203	200	275	199	198	166	242	2235

MUJERES

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	4	19	6	12	10	8	20	30	6	5	2	9	131
PENSION DREAM HOUSE	0	2	2	15	5	6	15	30	2	4	9	16	106
HOSTAL KATASHO	3	2	8	10	10	1	7	21	3	6	8	3	82
HOSTAL LIMON	1	4	4	6	6	4	8	1	5	5	5	5	54
HOSTAL DIANITA	3	9	4	2	3	5	2	1	1	1	5	12	48
HOSTAL LA ORQUIDEA	0	9	6	10	9	15	12	1	2	2	15	8	89
HOSTAL MOLINA	0	0	2	8	4	2	0	5	0	9	2	2	34
TOTAL	11	45	32	63	47	41	64	89	19	32	46	55	544

TOTAL

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	11	85	30	50	58	59	105	121	54	34	20	36	663
PENSION DREAM HOUSE	8	12	31	42	40	39	33	82	41	40	40	77	485
HOSTAL KATASHO	12	32	33	34	28	23	24	59	26	32	28	24	355
HOSTAL LIMON	21	28	39	33	41	29	28	29	40	49	29	31	397
HOSTAL DIANITA	21	37	12	10	15	23	12	28	23	14	32	60	287
HOSTAL LA ORQUIDEA	0	50	21	33	34	62	57	17	17	20	41	39	391
HOSTAL MOLINA	0	0	12	23	14	9	5	28	17	41	22	30	201
TOTAL	73	244	178	225	230	244	264	364	218	230	212	297	2779

REGISTRO DE HUESPEDES LIMÓN INDANZA 2014

HOMBRES

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	43	43	44	25	32	16	24	51	46	69	17	75	485
PENSION DREAM HOUSE	6	17	36	20	8	7	51	51	41	25	36	72	370
HOSTAL KATASHO	9	12	19	31	8	4	0	0	0	0	0	0	83
HOSTAL LIMON	24	25	34	25	26	31	29	32	39	41	35	44	385
HOSTAL DIANITA	20	7	31	22	16	20	12	34	23	38	54	48	325
HOSTAL LA ORQUIDEA	31	21	22	21	20	22	12	20	18	23	13	28	251
HOSTAL MOLINA	16	17	16	26	7	19	9	23	19	16	28	38	234
TOTAL	149	142	202	170	117	119	137	211	186	212	183	305	2133

MUJERES

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	19	12	9	2	8	3	4	6	11	29	6	9	118
PENSION DREAM HOUSE	1	2	11	6	2	1	18	15	9	9	8	29	111
HOSTAL KATASHO	11	4	7	1	2	2	0	0	0	0	0	0	27
HOSTAL LIMON	0	0	6	0	3	1	2	2	3	7	1	8	33
HOSTAL DIANITA	5	1	4	2	0	2	3	6	2	5	9	10	49
HOSTAL LA ORQUIDEA	5	7	5	3	10	9	0	10	9	7	7	6	78
HOSTAL MOLINA	8	1	3	1	0	5	1	1	3	5	1	3	32
TOTAL	49	27	45	15	25	23	28	40	37	62	32	65	448

TOTAL

ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PENSION JOYA LIMONENSE	62	55	53	27	40	19	28	57	57	98	23	84	603
PENSION DREAM HOUSE	7	19	47	26	10	8	69	66	50	34	44	101	481
HOSTAL KATASHO	20	16	26	32	10	6	0	0	0	0	0	0	110
HOSTAL LIMON	24	25	40	25	29	32	31	34	42	48	36	52	418
HOSTAL DIANITA	25	8	35	24	16	22	15	40	25	43	63	58	374
HOSTAL LA ORQUIDEA	36	28	27	24	30	31	12	30	27	30	20	34	329
HOSTAL MOLINA	24	18	19	27	7	24	10	24	22	21	29	41	266
TOTAL	198	169	247	185	142	142	165	251	223	274	215	370	2581

REGISTRO HUESPEDES 2013

NACIONALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NACIONAL	70	234	164	219	209	241	263	357	214	223	201	295	2690
EXTRANJEROS	3	10	12	8	21	3	1	7	4	7	11	2	89
TOTAL	73	244	176	227	230	244	264	364	218	230	212	297	2779

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES NACIONALES

NACIONALES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMBATO	0	1	3	1	2	6	14	2	3	5	9	5	51
AZOGUEZ	0	11	0	1	0	4	0	3	0	2	2	2	25
CAÑAR	2	0	0	1	0	2	2	1	0	5	3	3	19
CHORDELEG	3	2	5	1	3	1	4	2	0	1	1	16	39
CUENCA	14	66	75	51	59	86	100	132	57	65	64	71	840
ESMERALDAS	0	1	1	2	0	0	0	0	4	3	1	1	13
GUALACEO	7	4	4	5	3	8	9	1	1	1	5	20	68
GUALAQUIZA	3	5	1	26	3	7	9	8	1	11	4	4	82
GUAYAQUIL	1	5	8	14	20	4	5	15	40	9	23	14	158
IBARRA	0	0	0	0	1	2	0	0	0	1	2	3	9
HUAMBOYA	0	3	0	1	1	0	0	0	1	0	2	0	8
LATACUNGA	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	4	9
LIMON	7	66	9	36	11	10	11	10	20	11	13	10	214
LAGO AGRIO	0	0	0	0	0	0	15	16	1	3	1	5	41
LOGROÑO	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	1	7
LOJA	8	10	6	6	16	12	8	18	9	12	10	20	135
MACAS	5	20	7	24	22	31	41	46	17	23	11	31	278
MACHALA	5	3	2	4	4	14	5	3	6	5	5	3	59
MANABI	1	1	3	2	10	1	0	2	5	8	3	11	47
MENDEZ	1	1	3	5	4	3	1	5	6	6	4	2	41
Pto. MORONA	0	0	4	1	0	0	0	0	0	2	3	4	14
QUITO	4	13	14	13	24	38	19	37	28	20	9	36	255
SAN JUAN BOSCO	5	7	4	3	3	0	0	1	1	4	2	1	31
SIGSI	1	0	0	4	1	1	3	3	0	3	1	3	20
STO. DOMINGO	1	0	6	4	0	2	2	4	2	2	3	6	32
SUCUA	1	8	1	7	3	1	0	20	1	6	3	6	57
TULCAN	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	2	1	7
TIWINTZA	0	2	1	1	0	0	0	1	3	1	2	1	12
BOLIVAR	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	1	1	6
ZAMORA	0	4	1	1	2	2	0	14	0	4	1	5	34
RIOBAMBA	0	0	1	0	2	1	5	1	1	2	3	1	17
PUYO	0	0	4	4	7	4	7	9	4	3	3	2	47
PAUTE	0	0	0	0	4	0	3	2	1	1	2	2	15
TOTAL	70	234	164	219	209	241	263	357	214	223	201	295	2690

PROCEDENCIA DE LOS VISITANTES EXTRANJEROS

EXTRANJEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ARGENTINA	0	2	1	0	1	0	0	0	2	2	0	0	8
CHILE	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COLOMBIA	2	5	10	6	10	2	1	3	1	1	3	1	45
RUSIA	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
SENEGAL	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
USA	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
CANADA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
CUBA	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
PERU	0	0	0	0	2	1	0	1	0	2	4	0	10
ALEMAN	0	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	1	6
CHINA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
GRECIA	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	3
LONDRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SUECIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
HOLANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	3	10	12	8	21	3	1	7	4	7	11	2	89

REGISTRO HUESPEDES 2014

NACIONALIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
NACIONAL	159	166	228	184	137	135	158	245	219	259	212	348	2450
EXTRANJEROS	39	3	19	1	5	7	4	6	4	15	3	25	131
TOTAL	198	169	247	185	142	142	162	251	223	274	215	373	2581

PROCEDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
AMBATO	1	11	4	1	3	1	4	10	4	6	6	12	63
AZOGUEZ	0	0	1	1	0	2	4	7	1	0	0	5	21
BOLIVAR	0	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0	1	7
CAÑAR	0	0	0	=	1	1	1	0	0	2	2	2	9
CHORDELEG	0	3	15	5	2	1	1	2	2	7	2	20	60
CUENCA	47	27	62	53	30	26	41	61	65	57	54	133	656
ESMERALDAS	2	0	2	2	0	2	2	2	0	0	3	2	17
GUALACEO	4	3	4	8	4	6	12	8	1	7	6	14	77
GUALAQUIZA	5	10	9	2	7	4	4	16	2	19	8	7	93
GUAYAQUIL	15	19	7	9	7	4	5	10	4	7	13	16	116
HUAMBOYA	1	0	0	=	0	0	0	0	0	0	0	1	2
IBARRA	1	1	1	=	3	2	0	5	1	1	0	0	15
LAGO AGRIO	0	0	0	=	0	0	0	2	0	1	1	3	7
LATACUNGA	0	0	1	=	1	0	2	6	3	5	3	2	23
LIMON	11	13	19	15	14	17	7	19	27	26	15	21	204
LOGROÑO	1	3	2	2	3	4	0	4	1	1	2	1	24
LOJA	11	16	20	20	6	11	11	10	6	8	14	10	143
MACAS	15	22	24	18	25	18	14	9	33	44	18	43	283
MACHALA	0	2	3	4	0	0	0	3	7	1	6	6	32
MANABI	3	3	1	2	2	0	3	3	0	2	0	6	25
MENDEZ	1	1	5	5	0	7	0	5	7	6	10	4	51
PALORA	0	0	2	=	1	0	0	0	0	2	17	1	23
PAUTE	1	0	1	2	2	1		0	1	1	1	1	11
Pto. MORONA	3	2	3	=	3	0	3	0	3	2	0	0	19
PUYO	0	1	3	1	0	1	1	5	3	4	3	2	24
QUITO	26	16	16	13	14	15	24	25	27	18	11	12	217
RIOBAMBA	1	0	4	4	2	1	2	10	6	1	4	9	44
SAN JUAN BOSCO	2	2	2	2	0	0	3	1	2	4	1	0	19
SIGSIG	0	2	1	1	2	0	1	1	0	1	1	0	10
STO. DOMINGO	2	0	1	2	0	3	1	1	2	1	2	0	15
SUCUA	5	3	2	4	2	0	4	5	4	5	0	4	38
TENA	0	1	1	4	1	4	2	8	5	0	0	2	28
TIWINTZA	0	1	7	=	0	2	1	6	2	6	4	2	31
TULCAN	0	1	2	=	0	0	1	0	0	0	0	1	5
ZAMORA	1	2	3	2	1	1	4	1	0	13	5	5	38
TOTAL	159	166	228	184	137	135	158	245	219	259	212	348	2450

EXTRANJEROS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALEMAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ARGENTINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
BELGICA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
CANADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHILE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHINA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLOMBIA	1	2	4	0	0	5	3	4	4	6	0	1	30
CUBA	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
ESPAÑA	0	0	3	0	2	0	0	1	0	0	0	0	6
FRANCIA	0	0	5	0	0	0	0	0	0	8	0	1	14
ESCOSES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DINAMARCA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
HOLANDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HUMGRIA	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
LONDRES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PERU	0	0	3	1	2	0	0	0	0	1	1	5	13
RUSIA	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ITALIANO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
PARAGUAY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
PAKISTAN	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
NEW ZELAND	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
USA	38	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	8	49
TOTAL	39	3	19	1	5	7	4	6	4	15	3	25	131

REGISTRO DE HOSPEDAJE AÑO - 2013

MOTIVO DE LA VISITA

MOTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRABAJO	55	130	96	134	159	182	168	159	136	141	115	154	1629
ESTUDIO	5	17	12	14	2	20	25	12	4	7	11	4	133
VISITA FAMILIARES	1	21	9	11	9	9	46	19	4	6	6	2	143
TURISMO	7	39	31	37	44	19	25	132	44	41	37	103	559
OTRO	1	18	14	16	14	12	0	38	24	35	43	33	248
NO RESPONDE	4	19	16	13	2	2	0	4	6	0	0	1	67
TOTAL	73	244	178	225	230	244	264	364	218	230	212	297	2779

DIAS DE PERMANENCIA

MOTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1 DIA	45	195	134	182	189	204	190	265	151	147	143	226	2071
2 DIAS	20	48	36	42	31	31	45	67	32	56	53	64	525
MEÑOS DE LA SEMANA	7	1	5	1	9	0	10	32	22	25	12	6	130
MÁS DE LA SEMANA	1	0	0	2	1	9	19	0	13	2	4	1	52
TOTAL	73	244	175	227	230	244	264	364	218	230	212	297	2778

REGISTRO DE HOSPEDAJE AÑO - 2014

MOTIVO DE LA VISITA

MOTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
TRABAJO	107	111	152	110	80	97	59	146	96	146	95	259	1458
ESTUDIO	3	2	7	2	4	1	8	10	18	1	6	12	74
VISITA FAMILIARES	2	5	9	0	3	0	1	6	5	2	1	5	39
TURISMO	30	33	46	33	22	25	14	32	47	39	26	84	431
OTRO	52	14	28	39	28	11	77	23	40	64	63	9	448
NO RESPONDE	4	4	5	1	5	8	6	34	17	22	24	1	131
TOTAL	198	169	247	185	142	142	165	251	223	274	215	370	2581

DIAS DE PERMANENCIA

MOTIVO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
1 DIA	143	145	196	145	131	135	160	224	210	229	194	328	2240
2 DIAS	16	16	36	10	7	3	4	16	4	35	18	27	192
MENOS DE LA SEMANA	5	7	12	28	4	2	1	7	9	9	3	14	101
MAS DE LA SEMANA	34	1	3	2	0	2	0	4	0	1	0	1	48
TOTAL	198	169	247	185	142	142	165	251	223	274	215	370	2581

ENCUESTA DE VIAJES Y GASTO TURÍSTICO

SEÑOR EMPRESARIO

El objetivo de la investigación es cuantificar a los turistas que hacen uso de establecimientos hoteleros en los feriados nacionales, determinar su permanencia y gasto realizado

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

Toda información proporcionada por usted es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá utilizarse para fines tributarios u otros que no sean estadísticos.

INFORMACIÓN SOLICITADA

IDENTIFICACIÓN:

Nombre del establecimiento: _____ Subtipo: _____ Categoría: _____
 Provincia: _____ Cantón: _____ Ciudad o parroquia: _____
 Dirección: _____ e-mail: _____
 Propietario: _____ Representante legal: _____
 Número de habitaciones: _____ Número de plazas: _____

INFORMACION SOBRE DEMANDA TURISTICA

	Fecha	Nro. de entradas	Pernoctaciones (personas que pasan la noche, incluidas las personas alojadas antes del feriado)		Habitaciones ocupadas cada día	Tarifa promedio por persona
Nro de personas alojadas antes del feriado (registrar en Nro. de entradas)						
Días del Feriado	1er día *					
	2do día					
	3er día**					
	TOTAL					

LA INFORMACION CORRESPONDE AL FERIADO DE :

* Se debe registrar la información que corresponde a un día antes de la fecha oficial de feriado

** Se debe registrar la información que corresponde a un día antes de que concluya el feriado

Nota : De existir más días de feriado, utilizar espacio adicional y aplicar el criterio arriba señalado.

ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACIÓN - SERVICIO DE HOSPEDAJE - LIMÓN INDANZA

1.-De acuerdo a los siguientes parámetros califique nuestro establecimiento con una x:

ESTABLECIMIENTO EN GENERAL	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTALES
Ambiente y Decoración			3	8	11	22
Calidad de la información recibida			6	13	3	22
Comodidad y Confort			3	14	5	22
Equipamiento e Instalaciones			3	12	5	20
Limpieza general				12	11	23
Recepción (Check In/Out)			6	12	2	20
Relación Calidad / Precio			5	12	3	20
TOTALES	0	0	26	83	40	149

2.- Cuál es el nivel de satisfacción de nuestras habitaciones con una x en:

HABITACIONES	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTALES
Confortabilidad de la cama			1	6	13	20
Decoración			1	12	10	23
Equipamiento Habitación			1	14	7	22
Estado de las Habitaciones				12	6	18
Insonoridad			1	13	7	21
Limpieza			1	11	10	22
Ventilación			3	14	7	24
TOTALES	0	0	8	82	60	150

3.- De las siguientes características de nuestro personal como se siente con una x en:

PERSONAL	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	NEUTRAL	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTALES
Disponibilidad de Asistencia			2	17	2	21
Resolución de Problemas			4	15	3	22
Higiene personal				11	10	21
Hospitalidad y Trato			2	11	9	22
Rapidez en el servicio			2	13	7	22
TOTALES	0	0	10	67	31	108

4.- Cuál fue la razón por la cual usted escogió nuestro establecimiento Marque con una x.

RAZÓN	NÚMERO
Ubicación	6
Precio	5
Servicios	1
Atención	3
Higiene	6
Recomendación	3
TOTAL	24

5.- Ordene los parámetros según la importancia para usted a la hora de escoger un establecimiento hotelero;

ORDEN DE IMPORTANCIA	NÚMERO
Ubicación	62
Precio	55
Servicios	64
Atención	61
Higiene	87
TOTAL	329

(5 Muy Importante, 4 Importante, 3 medianamente importante, 2 poco importante 1 No tiene importancia)

6.- ¿De los siguientes servicios que se detalla a continuación cuales les gustaría encontrar en los establecimientos hoteleros?

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	NÚMERO
Restaurante	15
Parqueadero	2
Piscina	8
Lavandería	4
Internet WIFI	4
TOTAL	33

Mapa Turístico General Plaza



SERVICIOS TURÍSTICOS

- ALOJAMIENTO**
- 1 Hostal Limón
 - 2 Hostal Diamita
 - 3 Hostal Karashi
 - 4 Hostal La Orquídea
 - 5 Hostal Malina
 - 6 Pensión Dream House
 - 7 Pensión Joya Limonense
- RESTAURANTES**
- 8 Servicios Empresariales Entre Dientes
 - 9 La Colombiana
 - 10 La Selva
 - 11 Asadero El Toro Asado
- BARES**
- 12 Nantu Piza - Bar - Karaoke
 - 13 El Milenium
 - 14 Torch Grill & Bar
- DISCOTECAS Y SALAS DE BAILE**
- 15 Las Peñas
 - 16 Jumbato Discotek
 - 17 Yankees
- ARTESANÍAS**
- 18 Ricón de la Amazonia
 - 19 Artesanías Limón

+ LUGARES DE INTERÉS

- A G.A.D. Municipal de Limón Indanza
- B Registro Civil
- C U.P.C, Policía Limón
- D Corp. Nacional de Telecomunicaciones
- E Hospital Básico Limón
- F INFA
- G Mercado Central
- H Mercado Norte
- I Colegio de Bachillerato Limón
- J Colegio de Bachillerato Río Santiago
- K Escuela Albino del Curto
- L Escuela Simón Bolívar
- M Escuela Soldado Monje
- N Colegio a Distancia Gamilo Gallegos
- O Planta de Tratamiento de Agua
- P Liga Deportiva Cantonal Limón Indanza

SIMBOLOGÍA TURÍSTICA



DISTANCIAS TERRESTRES Km	
Guayaquil	301 Km.
Azogues	100 Km.
Cuenca	105 Km.
Gualaquiza	80 Km.
Jiña de Millagro	80 Km.
La Joya	257 Km.
Zamora	200 Km.
Quito	457 Km.
Puyo	238 Km.
Macas	170 Km.
Sucúa	90 Km.
Perípete	50 Km.
San Gonzalo	50 Km.
Gualaquiza	90 Km.

VÍAS DE ACCESO

Quito - Baños - Puyo - Macas - Sucúa - Limón Indanza
 Guayaquil - Cuenca - Gualaquiza - Plan de Millagro - Limón Indanza
 Loja - Zamora - Gualaquiza - San Juan Bosco - Limón Indanza

