

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TEMA:**

**Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros  
jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar**

**AUTORA:**

**LISSETTE CRISTINA JARA GUERRERO**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de  
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**TUTOR:**

**Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc.**

**Guayaquil, Ecuador**

**13 de septiembre de 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Lissette Cristina Jara Guerrero** como requerimiento para la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR**

f. \_\_\_\_\_  
**Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

f. \_\_\_\_\_  
**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, LISSETTE CRISTINA JARA GUERRERO**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar**, previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 13 del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA**

f. \_\_\_\_\_  
**Lissette Cristina Jara Guerrero**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Lisette Cristina Jara Guerrero**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 13 días del mes de septiembre del año 2018**

**LA AUTORA:**

f. \_\_\_\_\_  
**Lisette Cristina Jara Guerrero**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

### **Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación **Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al 2% por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

URKUND	
Documento	<a href="#">T.T. Jara Guerrero.docx</a> (D40965982)
Presentado	2018-08-24 12:48 (-05:00)
Presentado por	Jose Medina (jose.medina@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	jose.medina.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	Tesis Lissette Jara <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a> 2% de estas 36 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

---

**Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc.**

**TUTOR**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas ya que a pesar de no poder verlo he podido sentir su presencia a mi lado en todos los momentos de mi vida y más en los que me he sentido derrumbada, sé que él está aquí dándome esa fuerza inexplicable para poder salir adelante sin importar los obstáculos que se me han atravesado.

Quiero expresar de manera muy especial el infinito agradecimiento que siento hacia mis padres, Oswaldo y Rita, a ellos mi eterna gratitud por absolutamente todo lo que han hecho por mi desde que nací hasta el día de hoy porqué sin ustedes simplemente nada de esto hubiera sido posible. Gracias por todo el apoyo, paciencia y amor incondicional que he recibido a lo largo de estos años a pesar de que hubo una ocasión en la que sentí los había decepcionado y aun así nunca me dieron la espalda ni se rindieron y siempre han estado ahí confiando en mí y alentándome en cada paso que he dado, a ustedes les debo toda mi vida.

A mis dos hermanos Mayra y Xavier que cómo hermanos mayores siempre me han brindado su mano y apoyo de una u otra forma en todo lo que han podido y no me han dejado sola.

Cómo no agradecerles a mis dos hijitos Juliet y Tomás que por más pequeños que ahora sean para entender, sé que en algunos años podrán leer estas palabras que su mamá les escribe, gracias a los dos por existir y hacerme una mujer más madura, más fuerte, más segura y con más metas, por ser mi motor diario para todos los días levantarme de cualquier adversidad. Ustedes me han hecho superar todos los límites y sé que ninguna otra situación me dará ese empuje que ustedes me han dado con tan solo el hecho de existir. Gracias por ser esas personitas por las cuales siempre quiero que el tiempo pase más rápido para poder llegar a casa, ver sus caritas y recibir el amor más puro, sincero y extraordinario. Han sido esa luz al final del túnel y lo que ustedes han hecho de mi ninguna otra experiencia lo hará. Son lo más maravilloso que tengo para seguir luchando día a día por más y no rendirme jamás.

A mi tutor de tesis Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc. por su apoyo incondicional en esta etapa.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de titulación con mucho cariño a mis padres y a mis hijos por ser mi motivación diaria. A mis hermanos y a todos los que de una u otra forma han contribuido para la culminación de mi larga etapa universitaria. A mis jefes, amigos y compañeros de oficina de los dos trabajos que he tenido hasta el momento, los de la administración de San Marino Shopping y los de la Defensoría Pública del Ecuador, por haberme acolitado con mis horas de clases, tutorías, exámenes y cubrirme mientras salía a la universidad. Lo dedico a todos quienes se sientan orgullosos de mí, se alegran de que cumpla esta meta y disfrutan de este logro conmigo.

**Todo esfuerzo y sacrificio tiene su recompensa y sé qué por esto comienza.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

f. \_\_\_\_\_

**Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc.**

TUTOR

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Mariela Pinos Guerra, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA

f. \_\_\_\_\_

**Lcda. Karla Ramírez Íñiguez**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
<b>Lissette Cristina Jara Guerrero</b>	

---

**Ing. José Medina Crespo, Mgs. M.Sc.**

**TUTOR**

# ÍNDICE

Introducción.....	2
Formulación del problema.....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos Específicos.....	4
Justificación.....	4
CAPITULO I.....	5
Marco Teórico .....	5
1.1 Teoría del sistema turístico. ....	6
1.1.1 Sistema turístico de Leiper .....	6
1.1.2 Sistema turístico de Gunn.....	8
1.1.3 Sistema turístico de Sergio Molina .....	9
1.2 Marco Conceptual .....	11
1.2.1 El turismo como disciplina .....	11
1.2.2 El plan de intervención .....	12
1.2.3 Jubilación.....	13
1.2.4 Turismo para jubilados .....	13
1.3 Marco Referencial .....	14
1.3.1 Argentina como destino para jubilados .....	14
1.3.2 Ecuador, excelente destino para jubilados .....	14
1.4 Marco Legal .....	16
1.4.1 Ley Orgánica de Discapacidad.....	16

1.4.2 Ley de Turismo.....	17
1.4.1 Reglamento de Actividades Turísticas .....	18
CAPITULO II.....	19
Marco Metodológico.....	19
2.1.1 Tipo de investigación.....	19
2.1.2 Diseño .....	19
2.1.3 Tipo de estadística.....	20
2.1.4 Población y muestra .....	21
2.1.5 Técnicas de recolección de datos.....	22
2.1.6 Aplicación de la encuesta de la demandad potencial.....	22
2.1.7 Conclusiones de la encuesta .....	33
2.1.8 Conclusiones de la entrevista. ....	34
CAPITULO III.....	35
Diseño de la propuesta .....	35
3.1.1 Datos del entorno. ....	35
3.2.1 Político .....	37
3.2.2 Económico .....	38
3.2.3 Social.....	40
3.2.4 Tecnológico.....	42
3.4.1 Caracterización del mercado.....	45
3.4.2 Caracterización de atractivos turísticos del lugar.....	45
3.4.3 Presentación de la propuesta.....	48

## Bibliografía

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rango de frecuencia de la pregunta 1 .....	23
Tabla 2 Rango de frecuencia de la pregunta 2 .....	24
Tabla 3 Rango de frecuencia de la pregunta 3 .....	25
Tabla 4 Rango de frecuencia de la pregunta 4 .....	26
Tabla 5 Rango de frecuencia de la pregunta 5 .....	27
Tabla 6 Rango de frecuencia de la pregunta 6 .....	28
Tabla 7 Rango de frecuencia de la pregunta 7 .....	29
Tabla 8 Rango de frecuencia de la pregunta 8 .....	30
Tabla 9 Rango de frecuencia de la pregunta 9 .....	31
Tabla 10 Rango de frecuencia de la pregunta 10 .....	32
Tabla 11 Indicadores económicos .....	39
Tabla 12 Acciones para la difusión del plan de intervención .....	50
Tabla 13 Esquema general del desarrollo de la propuesta .....	58

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Sistema Turístico de Leiper. ....	7
<i>Figura 2.</i> Sistema Turístico de Gunn. ....	8
<i>Figura 3.</i> Sistema Turístico de Molina. ....	9
<i>Figura 4.</i> Turistas jubilados en la Plaza de la Independencia. ....	15
<i>Figura 5</i> Género de los encuestados .....	23
<i>Figura 6</i> Edad de los encuestados.....	24
<i>Figura 7</i> Estado de residencia de los encuestados .....	25
<i>Figura 8</i> Conocimiento de turismo para jubilados .....	26
<i>Figura 9</i> Consideraciones sobre tener facilidades para personas jubiladas .....	27
<i>Figura 10</i> Tipos de facilidades para personas jubiladas .....	28
<i>Figura 11</i> Conocimiento sobre el cantón Chillanes.....	29
<i>Figura 12</i> Disponibilidad a experimentar hospedaje para jubilados .....	30
<i>Figura 13</i> Disposición de pago por plazas de hospedaje para jubilados .....	31
<i>Figura 14</i> Incremento del turismo para jubilados en Chillanes.....	32
<i>Figura 15</i> Ubicación de la Provincia de Bolívar, donde se encuentra ubicado el cantón Chillanes. ....	35
<i>Figura 16</i> Ubicación del cantón Chillanes en la provincia de Bolívar .....	36
<i>Figura 17</i> División parroquial del cantón Chillanes en el mapa. ....	37
<i>Figura 18</i> Agrupación por actividad económica, sectores, industria y comercio del cantón Chillanes Provincia de Bolívar. ....	38

<i>Figura 19</i> Comparativo de personas pobres por NBI intercensal del cantón Chillanes del año 2001 y 2010.....	40
<i>Figura 20</i> Niveles de escolaridad del cantón.....	40
<i>Figura 21</i> Niveles de analfabetismo del cantón.....	41
<i>Figura 22</i> Atención social en cantón.....	41
<i>Figura 23</i> Extracción de leche en el cantón.....	42
<i>Figura 24</i> Matriz de análisis FODA en los proyectos.....	43
<i>Figura 25</i> FODA del cantón Chillanes.....	44
<i>Figura 26</i> Plano principal de la ciudad vista desde el parque central.....	46
<i>Figura 27</i> Cascada El Armadillo – Trigoloma.....	46
<i>Figura 28</i> Comuna de Tiquibuzo.....	47
<i>Figura 29</i> Carnavales en Chillanes.....	47

## **RESUMEN**

Actualmente, uno de los elementos que marcan el diseño de la oferta turística es la necesidad específica de la demanda, que precisa de espacios o implementos que se adapten a sus realidades. En el caso de las personas jubiladas, que por asociación natural es una persona que ha cumplido su ciclo de actividad económica y que se relaciona con una edad adulta mayor, precisa de elementos que permitan la práctica de una actividad con seguridad, como es el caso del Turismo. En este sentido, la oferta turística propuesta es servicio de alojamiento en el cantón Chillanes que tiene en sus objetivos el desarrollo turístico enfocado a este segmento de mercado que encuentra al Ecuador como un destino atractivo por los recursos naturales y culturales que posee, además de una economía accesible para el jubilado extranjero. Este trabajo propone una estructura básica como punto de partida para la implementación de servicio de hospedaje orientado a este grupo de personas extranjeras como estrategia para el desarrollo turístico local y nacional, permitiendo la integración de otras actividades turísticas que coadyuven al desarrollo económico del cantón Chillanes. Se aplicó una encuesta a la demanda potencial estructurando una población de acuerdo a cifras establecidas por Cancillería para determinar las preferencias y posible decisión de compra, de la misma manera se observó in situ el escenario donde se desarrolló la investigación para luego, proponer el diseño de alojamiento para jubilados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la OMT en función de dinamizar la oferta turística local.

**Palabras clave:** Alojamiento, jubilados, servicios hoteleros, accesibilidad, turismo accesible

## **ABSTRACT**

Currently, one of the elements that mark the design of the tourist offer is the specific need of the demand, which requires spaces or implements that adapt to their realities. In the case of retired people, who by natural association are a person who has completed their cycle of economic activity and who is related to a greater adult age, requires elements that allow the practice of an activity with security, as is the case of tourism. In this sense, the proposed tourism offer is a lodging service in the canton of Chillanes that has in its objectives the tourist development focused on this market segment that finds Ecuador as an attractive destination for the natural and cultural resources it possesses, as well as an affordable economy for the foreign retiree. This work proposes a basic structure as a starting point for the implementation of hosting service aimed at this group of foreigners as a strategy for local and national tourism development, allowing the integration of other tourism activities that contribute to the economic development of the canton of Chillanes. A survey was applied to the potential demand by structuring a population according to figures established by the Ministry of Foreign Affairs to determine the preferences and possible purchase decision, in the same way the scenario where the research was developed was observed in situ, to propose the design of the accommodation for retirees according to the guidelines established by the UNWTO in order to stimulate the local tourism offer.

**Keywords:** Accommodation, retirees, hotel services, accessibility, accessible tourism

## **Introducción**

En los últimos años el país ha atravesado por una serie de cambios que han propuesto una maduración de producto turístico. La planificación e intervención han sido estrategias que han delineado directrices para la consolidación de un destino turístico que no solo ha integrado el factor económico, sino también el factor cultural que se proyecta como un elemento importante en la oferta turística.

El segmento de jubilados en la industria turística se encuentra en creciente expansión, y en este sentido, Ecuador se ha convertido en uno de los destinos preferidos por extranjeros jubilados, convirtiéndose en un nicho de mercado interesante y con potencial. En este sentido, las provincias de la Región Sierra cuentan con alta preferencia en este segmento debido a particularidades como el clima y la composición social.

Con las experiencias de investigaciones anteriores, en donde se ha levantado información relevante del tema, el presente trabajo investigativo tuvo como objetivo la propuesta de un diseño de servicio de alojamiento para jubilados extranjeros, en fundamentación a la demanda creciente y la caracterización que precisa este tipo de producto turístico, adaptado y acoplado a las necesidades de este grupo de personas.

El cantón Chillanes tiene una infinidad de recursos naturales que pueden ser potenciados desde la perspectiva de un conjunto integrado de acciones que, fundamentado en una planificación territorial como lo es el COOTAD, se puede lograr la conversión de esos recursos en atractivos turísticos y en sentido que, la implementación de un servicio de hospedaje para jubilados extranjeros permita integrar otras actividades turísticas, tomando esta propuesta como un punto de partida.

El servicio de hospedaje para jubilados se ha convertido en una alternativa en la conformación de productos hoteleros especializados. Los complementos que deben tener estos productos se basan en tema de accesibilidad y comodidad para este conglomerado. La complejidad de un menú, de personal para cuidado, de actividades que no generen ningún tipo de lesiones y garantizar el disfrute de este segmento de demanda ha sido el fundamento principal del desarrollo de esta investigación.

## **Planteamiento del problema**

Ecuador es en la actualidad uno de los destinos más demandados por la comunidad de jubilados a nivel mundial. De acuerdo con el Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, en reportaje del Diario El Telégrafo, se han expedido alrededor de 3.400 visas para este segmento en los últimos cinco años. Este mercado es atraído por el amparo de la ley de movilidad que le otorga todos los beneficios correspondientes a su jubilación sin discriminación de nacionalidad (El Telégrafo, 2018).

En referencia a lo anteriormente mencionado, esta cartera de estado menciona que 2.677 visas corresponden a jubilados provenientes de los Estados Unidos, 189 provenientes de Canadá, 120 de Italia y el resto de los países como Alemania y Francia. Es decir, que representa un mercado altamente atractivo por cuanto las políticas extranjeras en materia de jubilación, son estables y de poder adquisitivo rentable.

Con este antecedente, a pesar de que este segmento representa una gran oportunidad, no se precisa de alojamiento especializado para ellos en Chillanes, a pesar de que el entorno brinda atractivos turísticos altamente demandados, especialmente en temas de salud y esparcimiento, por lo que es necesario establecer un plan de intervención para el desarrollo turístico del cantón con la implementación de plazas de alojamiento para este segmento.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera un diseño de un servicio de alojamiento para extranjeros jubilados mejora la oferta turística del cantón Chillanes?

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer una oferta turística enfocada al turismo de tercera edad mediante el diseño de un servicio de alojamiento especializado para el cantón Chillanes de la provincia de Bolívar.

## **Objetivos Específicos**

- Analizar las diferentes teorías expuestas mediante la revisión de literatura, para el desarrollo del marco teórico de la propuesta.
- Identificar la demanda potencial, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos para determinar sus preferencias.
- Diseñar un servicio de alojamiento para jubilados extranjeros, mediante la aplicación de líneas de acción y estrategias hoteleras, para la dinamización y mejora del servicio de alojamiento local.

## **Justificación**

El presente proyecto se fundamenta en una realidad que ha ido en crecimiento. De acuerdo con datos de la Cancillería, entre los años 2013 a 2016 se registró un incremento de visitas, especialmente estadounidenses, alemanes y canadienses, quienes tenían como principal destino la ciudad de Cuenca. Sin embargo, al estar en cierta manera saturado el destino y todas las implicaciones sociales que representó esta ola de personas, otros destinos también han deseado recibirlos, y uno de ellos es Chillanes que, en función de su desarrollo turístico planteado en diferentes administraciones municipales, desea también captar este segmento de mercado.

Los jubilados no son un mercado novel, ya que como se ha expresado, buscan destinos que tengan ciertas características que se acoplen a su vida de retiro. La revista *International Living* en el año 2013 escogió por quinto año consecutivo a Ecuador como el mejor destino para jubilados y menciona aquellas características que atraen a los jubilados como: bajo nivel del costo de vida, clima, servicios médicos, infraestructura y políticas de tercera edad (El Telégrafo, 2013).

# CAPITULO I

## Marco Teórico

### 1.1 Teoría general de los Sistemas

Desde épocas remotas el hombre en el desarrollo del pensamiento ha tratado de encontrarle un orden lógico a los sucesos que circundan el universo y la naturaleza. Esta racionalidad científica ha precedido por medio de la búsqueda de formas “elementales” que describan el porqué de los fenómenos y la sinergia precisa con la que deben funcionar para que se dé el resultante o el orden sistemático de la naturaleza.

Si bien los sistemas han sido estudiados por filósofos como Demócrito, Descartes, Leibniz, Hegel y Marx que fundamentado en la descripción de los fenómenos naturales aplicados en áreas de conocimiento que precisen el comportamiento del hombre ante la ciencia, Von Bertalanffy, biólogo alemán, inspirado en estudios realizados a seres orgánicos, presenta la “Teoría General de los Sistemas” (UNAM, 1999).

Partiendo de lo expuesto, una teoría es un conocimiento especulativo que parte de una premisa que, de conformidad al empirismo del sujeto que la expone, debe ser de aplicación para todos aquellos fenómenos con igual o similar característica. En referencia al sistema, se expone como un todo organizado en partes que, en independencia y sinergia con cada elemento, forman una estructura que da funcionamiento a un proceso (Alonso, Ocegueda, & Castro, 2006).

En este sentido, la Teoría General de los Sistemas, afirma que las propiedades en los sistemas no pueden describirse significativamente en término de sus elementos separados. La comprensión de los sistemas sólo ocurre cuando se estudia globalmente, involucrando todas las interdependencias de sus partes (Johansen, 2004).

Con todo lo expuesto, se precisa que Bertalanffy aporta con su teoría a la explicación de los fenómenos de cualquier tipo, fundamentado en una metodología integradora para el tratamiento de los problemas científicos. Claro está, que la teoría de los sistemas no pretende dar una solución a los problemas, pero sí permite producir fórmulas y postulados para la solución partiendo de la creación de otras teorías que pueden crear aplicación dentro de la realidad empírica de las disciplinas de estudio.

### **1.1 Teoría del sistema turístico.**

El turismo es una actividad relacionada al ser humano, pues su comportamiento frente a situaciones del desarrollo social lo vinculan como una parte de todo ese elemento que constituye el estudio social. El turismo como disciplina de estudio implementa la teoría de los sistemas como explicación a cada uno de los fenómenos que se suscitan dentro del espacio o destino turístico.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, para comprender todo lo relacionado a la característica del destino turístico y los planes de intervención que se susciten alrededor del mismo, es necesario aplicar un enfoque de sistema que permitan conocer todas las relaciones existentes y los impactos que puedan generar un plan de intervención en los destinos.

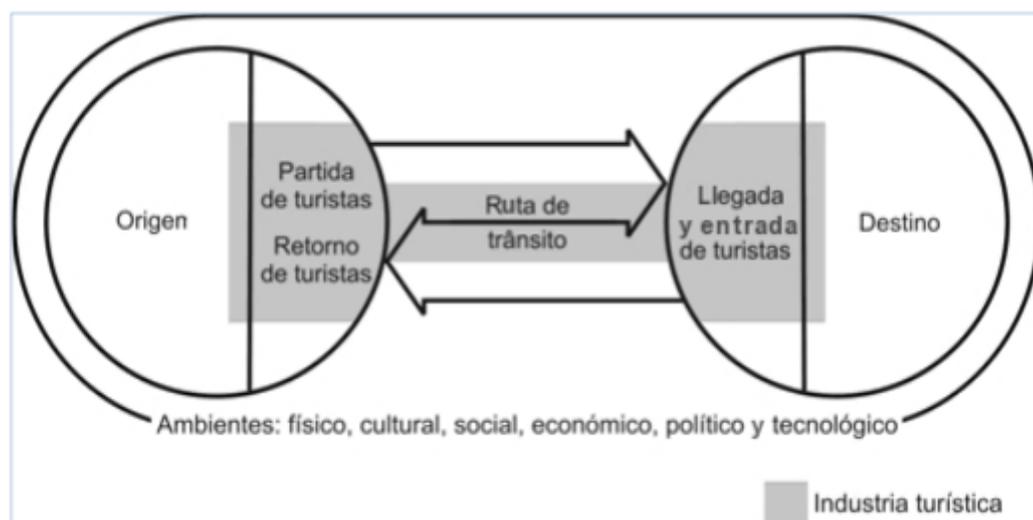
El turismo por su carácter multisectorial es sumamente complejo debido precisamente a que se establecen muchas relaciones con otros sectores económicos y disciplinas, pero esencialmente une todos los elementos involucrados en la prestación de servicios a los turistas desde su lugar de residencia hasta el destino (Quesada, 2015). En el análisis de los sistemas propuestos, se plantean algunos que, en función del desarrollo de la investigación, se relacionan con el estudio de los destinos y sus características funcionales.

#### **1.1.1 Sistema turístico de Leiper**

Este modelo de sistema tiene como eje central la geografía del destino, ya que en ese espacio es donde gira toda la actividad turística. Su importancia radica en que el espacio geográfico debe presentar condiciones para la ejecución de las actividades turísticas y de allí que este modelo es considerado como fundamental en el estudio

del turismo, por cuanto analiza no solo el destino, sino el lugar de origen del turista y el estudio del espacio físico centrado en el visitante.

Esta teoría, caracteriza al turismo como un sistema abierto, integrado elementos dinámicos (turista), geográficos (espacios) y económico (industria turística), siendo de gran importancia el componente espacial (González, 2016).



**Figura 1.** Sistema Turístico de Leiper. Tomado de “*El Turismo desde el pensamiento sistémico*” por Vásquez, Osorio, Arellano y Torres en *Investigaciones Turísticas*, 2013, p.18.

En esta figura se observa la apertura del sistema en función de sus elementos, los mismos que se componen de la siguiente manera:

- La región generadora que corresponde al espacio geográfico.
- La ruta de tránsito, que es el elemento geográfico donde transitan los turistas.
- La región de destino, que constituye el elemento geográfico.
- La actividad turística que se determina por el elemento económico
- El turista, el cual se presenta en este sistema como el elemento dinámico que mueve los elementos del sistema.

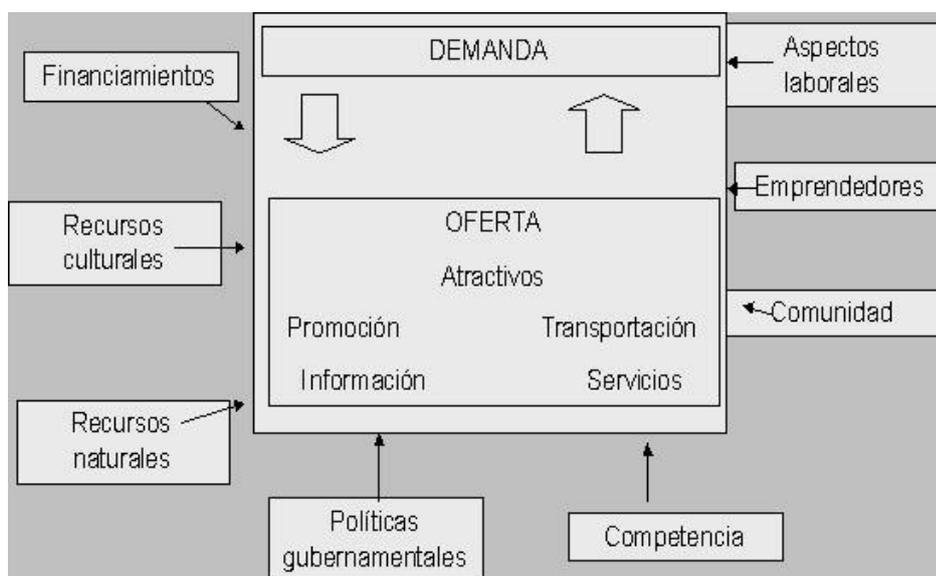
Esta estructura que presenta Leiper, es sencilla en fundamento de, que sus cinco elementos se hallan articulados entre sí, pero funcionan bajo la influencia de un entorno o ambiente que puede ser físico, ambiental, tecnológico, etc. donde acontece

el turismo. De este modo, este sistema es una representación descriptiva de la funcionalidad de sus elementos, y su interacción con el elemento dinámico.

Las relaciones entre destinos deben conformar una estructura jerárquica y recursiva que, en diferentes enfoques, muevan los demás subsectores integrando la región y generen la motivación de visita.

### 1.1.2 Sistema turístico de Gunn

Claire Gunn en el año 2002 presenta un modelo más dinámico que lo propuesto por Leiper en donde presenta una variante que es el “feedback” lo cual ya se evidencia como un modelo contemporáneo sobre los componentes de la base conceptual del turismo en donde aparecen la oferta y la demanda como las dos fuerzas principales que conducen el sistema. Externo a los elementos mencionados, están aquellos que influyen en el funcionamiento de este como el financiamiento, los recursos naturales, culturales, política, comunidad y demás elementos que constituyen la base del funcionamiento de una sociedad (Martínez, 2013).



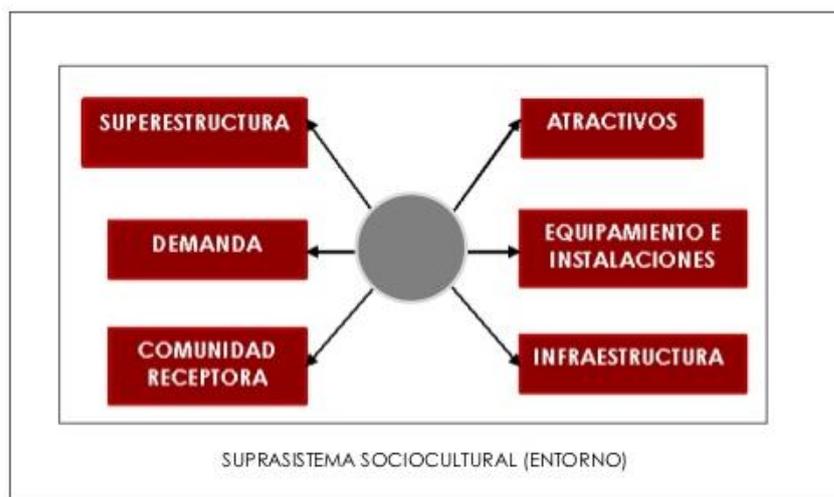
**Figura 2.** Sistema Turístico de Gunn. Tomado de “Reinventando el turismo rural” por Crosby, A., 2013. Editorial Laertes. Madrid. p.99.

Podemos observar entonces, que los recursos básicos y complementarios; servicios turísticos que integran la oferta, la promoción y los servicios de información y la propia demanda conforman el eje central del sistema turístico. Sin embargo, la dimensión real de este sistema se determina por la interrelación de esos

elementos con la propia acción turística y por la influencia de una serie de factores externos como puede ser la gestión administrativa, el liderazgo político, la participación de la comunidad receptora y la gestión de los recursos naturales por parte del estado en sinergia con la empresa privada (Crosby, 2013, pág. 100).

### 1.1.3 Sistema turístico de Sergio Molina

Este sistema es considerado moderno en función del estudio del turismo como una disciplina, basado en conceptualizaciones que precisan del turismo como un fenómeno de estudio. De acuerdo con este autor, el sistema turístico es un conjunto abierto de procedimientos integrados con su medio ambiente en el que se establece una serie de intercambios y que se encuentra integrado por subsistemas. El aporte de este sistema es el concepto económico en función del gasto, así como las necesidades físicas y emocionales del turista y la participación del estado (Orozco, Núñez, & Virgen, 2008).



**Figura 3.** Sistema Turístico de Molina. Tomado de “*Conceptualización del Turismo*”. 1991. Limusa. Madrid.

En este sistema, se destacan los siguientes elementos:

- La superestructura: Son el conjunto de instituciones públicas o privadas, así como los procesos de mercadeo del producto turístico. Comprende todos los organismos especializados tanto públicos como privados encargados de optimizar y modificar cuando sea necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema, así como armonizar sus relaciones para

facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.

- La demanda: constituyen los turistas residentes en el país y en el extranjero.
- La infraestructura: la cual incluye aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, de teléfono, etc.
- Los atractivos: Son lugares que despiertan el interés del turista por visitar un destino gracias a sus características tangibles y/o intangibles destacadas. Un destino para considerarse atractivo debe ser competitivo y para lograrlo, se debe satisfacer las motivaciones que impulsaron a los visitantes a viajar a él. Los atractivos turísticos de un destino se dividen en naturales como parques, desiertos, playas, etc., y culturales como la gastronomía, el folclor y la arquitectura de sus monumentos y sitios históricos.
- El equipamiento y las instalaciones: se integran por hoteles, moteles, campings, parqueo de casas rodantes, restaurantes, cafeterías, agencias de viajes, albercas, canchas de tenis, etc.
- La comunidad receptora: se refiere a los residentes locales ligados directa e indirectamente con el turismo.

En este análisis, se evidencia entonces que el fundamento de la teoría del sistema es un elemental para el estudio del turismo y como punto de partida para las investigaciones que se puedan desarrollar en torno a esta actividad. Actualmente la OMT ha tenido también definiciones de sistema, y afirma que el enfoque sistémico es fundamental para analizar la actividad turística en diferentes entornos.

Los modelos de sistema intentan conciliar aspectos que corresponde a tres etapas en el estudio del sistema turístico. La primera corresponde con la etapa descriptiva de la investigación en turismo y construye un camino basado en la característica multidisciplinar y se relaciona mucho con la enseñanza. La segunda etapa es la multidisciplinaria, ya que se vincula con cada una de las áreas de conocimiento que aparecen en la relación con la actividad turística. La tercera, es el surgimiento de conceptos que permiten concebir el estudio del turismo y todas sus características (Varisco, 2013).

## 1.2 Marco Conceptual

### 1.2.1 El turismo como disciplina

El turismo es un fenómeno social tan antiguo como el hombre, de allí que es difícil creer que aparece solo en épocas contemporáneas, ya que desde el hombre vivía en comunidad, ya desarrollaba actividades que diferenciaban sus labores cotidianas y que traían satisfacción personal. Analizar la evolución del turismo es analizar el origen de sus términos, como por ejemplo “tur” que en lenguaje hebreo significaba “viaje de vanguardia” (Quesada, 2015).

La definición de HUNZIKER y KRAPT dada en 1942 apuntó que el “turismo es un conjunto de relaciones y fenómenos resultantes de un viaje o estancia, por el motivo que sea, en otro lugar, siempre que esta sea temporal”. Una definición más holística de turismo fue ofrecida por JAFARI en 1990, como “un estudio del hombre fuera de su residencia habitual, de la industria para satisfacer sus necesidades y de los impactos que ambos generan en ambientes físicos, económicos y socioculturales del área receptora” (Ascanio, 2016).

Las numerosas definiciones de turismo y de turista tienen algunos elementos comúnmente aceptados, como se detallan a continuación:

- Turismo implica necesariamente desplazamiento. Este es un elemento esencial para que haya turismo. Un viaje es el componente esencial del turismo.
- Permanencia fuera del domicilio. Es un movimiento de un lugar a otro y una salida de la residencia habitual en dirección a otras localidades o centros turísticos por un tiempo. La práctica implica la permanencia fuera del lugar de residencia.
- Temporalidad. Un viaje implica siempre un regreso, una ida y una vuelta.

En precisión de lo enunciado, el turismo se compone de dos elementos básicos que son el sujeto, que es la persona, centro de todo el fenómeno turístico y el objeto que es el sistema turístico y todos sus componentes (Lickorish & Jenkins, 2008).

### **1.2.2 El plan de intervención**

El plan de intervención en las ciencias sociales es un conjunto de acciones sistemáticas, planificadas basadas en necesidades identificadas y orientada al cumplimiento de metas como respuesta a esas necesidades iniciales (San Juan, 2016).

En este sentido, de acuerdo con lo manifestado por el autor, un plan de intervención puede tener tres o cuatro fases, dependiendo de la naturaleza de la investigación. En fundamento de aquello, se contemplan las siguientes fases:

- Primera fase: Diagnóstico y fundamentación teórica del entorno de estudio.
- Segunda fase: Planificación y componentes del plan de acción
- Tercera fase: Ejecución de las acciones del plan propuesto.
- Cuarta fase: Evaluación de las acciones ejecutadas.

Estas acciones son impulsadas por una persona o grupo de personas que, al ser parte del entorno, precisan cambios para la mejora de este en función del cumplimiento de metas trazadas en diferentes esferas del entorno donde interactúan. La escasez de recurso, la mala articulación de gestión pública, pugnas de poderes y demás, originan la creación de planes de intervención para la superación de la adversidad (Melgosa, 2007).

El análisis de la intervención se inicia con la comprensión de la historia del ambiente de estudio en la cual se desarrolla la situación, los aspectos que convergen en la actividad turística, su origen, desarrollo, actualidad, las políticas en las que se sostiene, las relaciones entre los sub-sistemas presentes, la historia de sus integrantes como grupo e individuos, el sentido que éstos le dan al problema y su relación con las diversas instancias institucionales que permitirían la mejora del problema (Rivas, 2014).

Con base a lo mencionado anteriormente, preparar las acciones propiamente dichas implica que, de acuerdo con la profundidad de la comprensión de las acciones del contexto y, sobre todo, con el conocimiento del grupo de observables a intervenir, el programa de intervención no violenta el proceso con rompimientos aversivos, sino que gradualmente lo transforme, cualitativamente desde su propia lógica.

### **1.2.3 Jubilación**

El tránsito del trabajo cercano a la jubilación es uno de los procesos más controversiales en la sociedad latinoamericana, pues se trata de un estado en donde se deja de ser parte de la población económicamente activa y se pasa a un estado de “pasividad”. Sin embargo, la realidad es otra en países de primer mundo en donde se presenta como una etapa en la cual se puede disfrutar aún más de la juventud pasada y con los recursos necesarios para una vida tranquila.

Las innovaciones que se han dado en el marco de las leyes han consolidado los derechos de las personas en acceder a beneficios que han significado una mirada a la práctica del turismo como inversión al tiempo restante que establece la jubilación. El orden natural de la vida lo condiciona a la “tercera edad” en el cual una persona que sobrepasa los 65 años puede acogerse a este plan y disfrutar de lo recaudado en su trabajo (Morangas, 2012).

### **1.2.4 Turismo para jubilados**

El turismo se ha proyectado como una actividad ideal para personas jubiladas, por cuanto se presenta como una alternativa de vida que permite interiorizar y revalorar al ser humano desde su esencia. Además, permite la mejora saludable de la condición física al estar expuesto a ambientes diferenciados de su lugar de residencia, generando nuevas experiencias que fortalece la interactividad humana.

Estas necesidades reales deben estar acompañadas de mecanismos y herramientas que faciliten las prácticas de este grupo de personas. El turismo permite la inserción social de ellos en condiciones específicas por lo que es necesario una adaptación de los servicios que presente el entorno, especialmente los servicios de hospedaje que faciliten la estadía (Cebrián, 2018).

Ante lo expuesto, hay que reforzar la infraestructura hotelera existente para poder atraer este mercado, el cual no solo demanda servicio de hospedaje, sino que puede integrarse una serie de actividades complementarias, generando dinamismo local en materia de turismo, con beneficio tanto directo como indirecto (Schwab, 2008).

## **1.3 Marco Referencial**

### **1.3.1 Argentina como destino para jubilados**

El Ministerio de Turismo de Argentina ha desarrollado un plan para acaparar el mercado de jubilados extranjeros y nacionales con la aplicación de descuentos en tarifas hoteleras El gobierno lanzó un programa de descuentos de entre el 30 y el 40 por ciento en transporte, estadías y paquetes turísticos para que jubilados y personas mayores de 60 años puedan viajar en todo el país.

El plan “Viví Argentina para Jubilados”, que presentó el Ministerio de Turismo argentino, iniciativa la cual tiene como objetivo facilitar el acceso de los adultos mayores al descanso y el esparcimiento y fomentar la actividad del sector turístico en los últimos meses del año antes de que comience la temporada alta de verano.

Los beneficiarios podrán viajar con descuentos del 30 por ciento en vuelos de Aerolíneas Argentinas y LATAM, y en pasajes de ómnibus de larga de distancia de las empresas incluidas en las cámaras. En materia de estadía, los hoteles que pertenecen a la Federación Empresarial Hotelera Gastronómica de la República Argentina y a la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina otorgan descuentos de hasta el 40 por ciento.

Con esta estrategia, el gobierno argentino puso de relieve que el programa plantea una estrategia de trabajo conjunto entre el sector público y el privado para potenciar la cadena de valor de la actividad turística en todos sus rubros (La Capital de Mar del Plata, 2016).

### **1.3.2 Ecuador, excelente destino para jubilados**

Ecuador ha sido catalogado una vez más como un excelente destino para quienes desean retirarse. International Living, una de las más importantes publicaciones de turismo del mundo, calificó a Ecuador como el mejor lugar para retirarse en 2015, así lo dio a conocer recientemente la revista Forbes; mientras que el portal web CNN Money también se ha referido a nuestro país como uno de los lugares preferidos por los jubilados de todo el mundo.

Ambas publicaciones coinciden en que los factores principales para elegir a Ecuador son el bajo costo de vida, el clima, los descuentos y el trato especial que existe para personas de la tercera edad. Cabe mencionar que en 2013 Ecuador ya fue reconocido por la International Living y la revista Forbes como uno de los lugares del planeta más aptos para los jubilados, destacando en esta ocasión el trato preferencial al adulto mayor evidenciado en las filas de las instituciones públicas y la reducción del costo del transporte público (Ministerio de Turismo, 2015).

Cuenca sigue siendo noticia como sitio favorito de los jubilados estadounidenses. Un reciente reportaje de El Nuevo Herald da cuenta del interés que despierta para los norteamericanos el vivir en la capital azuaya. Una arquitectura colonial de aspecto europeo, mercados llenos con abundante fruta y vegetales, variedad de museos y eventos culturales y un sistema de salud pública a bajo costo que no se equipara con el estadounidense motivan cada vez más a los jubilados a vivir en Cuenca.

Según una nueva publicación del El Nuevo Herald, en Cuenca hay 2.850 jubilados extranjeros que reciben pagos de la Administración del Seguro Social de Estados Unidos; no obstante, la misma nota recoge que según un censo realizado por la Municipalidad de Cuenca hay diez mil jubilados extranjeros, la mayoría estadounidenses de Texas y de la Florida (El Universo, 2017).



**Figura 4.** Turistas jubilados en la Plaza de la Independencia. Tomado de la página web del Ministerio de Turismo del Ecuador.

## **1.4 Marco Legal**

### **1.4.1 Ley Orgánica de Discapacidad**

En el territorio ecuatoriano, rige la Ley Orgánica de Discapacidad, la misma que fue aprobada por la Asamblea Nacional del Ecuador y consta en el Registro Oficial No 796 del martes 25 de septiembre de 2012 (CONADIS, 2013).

El cuerpo legal consta de 117 artículos, teniendo como objeto garantizar los derechos y obligaciones de las personas discapacitadas en un marco de justicia social e inclusión. El documento tiene como marco referencial leyes internacionales de discapacidad que aseguran la inclusión de personas con capacidades reducidas en la sociedad, en la que se incluye también a la tercera edad en fundamento de la movilidad reducida, asegurando sus derechos como ciudadanos y la obligación de la sociedad de crear espacios para la inclusión en todos los ámbitos de la vida: educación, salud y movilidad, en donde se incluye el turismo.

La Ley Orgánica se articula en varios puntos con la Constitución de la República del Ecuador, pero, en esta investigación, se toma como marco legal lo dispuesto en el artículo 47, el cual expresa la obligación del estado en el cumplimiento de garantías para las personas con discapacidad, especialmente en la adquisición de servicios, los mismos que tienen que estar adaptados a las condiciones de ellos. En este aspecto, teniendo en cuenta que el turismo es un servicio, se atiende el artículo que se expresa de la siguiente manera:

El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social, reconociendo sus derechos, como el derecho a la atención especializada, a la rehabilitación integral y la asistencia permanente, a las rebajas en servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos, a exenciones en el régimen tributario, al trabajo en condiciones de igualdad de oportunidades, a una vivienda adecuada, a una educación especializada, a atención psicológica, al acceso adecuado a bienes, servicios, medios, mecanismos y formas alternativas de comunicación, entre otros;

En fundamentación a lo anteriormente expuesto, el artículo 44 de la Ley Orgánica de Discapacidad aborda el tema del Turismo Accesible, fundamentando que el Ministerio de Turismo, como máximo ente regulador de la actividad turística, debe coordinar la planificación de espacios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que tengan características adaptadas para las diferentes capacidades, así como también el ofrecimiento de servicios tanto en la empresa pública como en la privada, con tarifas reducidas y sin ningún tipo de discriminación.

De la misma manera, indica que se debe garantizar la promoción de tarifas y servicios para este segmento de personas.

Artículo 44, Ley Orgánica de Discapacidad: Turismo accesible. - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad.

Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad.

#### **1.4.2 Ley de Turismo**

La Ley de Turismo del Ecuador fue creada mediante Decreto Ejecutivo No 1424, siendo incorporada en el Registro Oficial No 733 del 27 de diciembre de 2002 y reformada en el año 2014.

El artículo 15 de la presente ley, explica las atribuciones del Ministerio de Turismo, entre las cuales, se puede resaltar el punto 7 que indica la promoción y fomento de todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social.

Aunque no aborda específicamente el turismo accesible, se entiende como “todo tipo de turismo” los que existen y los que vendrán. De la misma manera en el artículo 43 menciona la prohibición del discrimen a otros grupos humanos en las actividades turísticas.

Las limitantes de la presente ley se muestran por la ausencia de términos específicos, sin embargo, las amplitudes de las expresiones utilizadas en el cuerpo

legal abren el espacio para la inclusión del turismo accesible dentro de las obligaciones de los prestadores de servicio turístico.

En este sentido, el artículo 54 menciona lo siguiente: “En lo que no estuviere previsto en esta Ley, y en lo que fuere aplicable se observará el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por La Organización Mundial del Turismo, en Santiago de Chile”.

Precisamente el Código Ético Mundial para el Turismo emitió un dossier con recomendaciones para el desarrollo del turismo accesible en la Asamblea General de la OMT de agosto de 2013, por lo que, de acuerdo con el ámbito expreso en este articulado, tiene vigencia tácita.

#### **1.4.1 Reglamento de Actividades Turísticas**

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas, decreto ejecutivo 3400, registro oficial 726 de 17 de diciembre de 2002, con última modificación el 16 de septiembre de 2011, nos dice que los tipos de alojamiento y su clasificación son:

Grupo 1: Alojamientos Hoteleros

Subgrupo: Hoteles

-Hoteles (5 a 1 estrella dorada)

“Es todo establecimiento que de modo profesional y habitual preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas, mediante precio y disponga de un mínimo de 30 habitaciones”.

## **CAPITULO II**

### **Marco Metodológico**

#### **2.1 Metodologia**

##### **2.1.1 Tipo de investigación**

La elaboración del presente trabajo en cual se propone un Plan de intervención para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar, se optó por trabajar con la investigación descriptiva, ya que no se modifica el entorno de estudio y se procedió a describir cada uno de los datos requeridos para llevar a cabo el presente proyecto.

Es fundamental escoger de forma adecuada la metodología de investigación para lograr una adecuada recopilación de información, para poder cumplir con el objetivo propuesto así lo menciona el siguiente autor.

La Metodología se la puede definir como el conjunto o serie de métodos técnica de rigor científico que se aplican metódicamente durante un proceso de investigación, con el fin de obtener un resultado valido (Nuño, 2016).

##### **2.1.2 Diseño**

La investigación tiene que ser apropiada para poder lograr alcanzar los objetivos propuestos.

En cuanto a los tipos de investigación tenemos:

La investigación de campo: Donde la información necesaria para fundamentar los objetivos se obtienes directamente del objeto de estudio y de las personas involucradas en el mismo. También hace uso de las teorías de un determinado tema así como del marco referencial.

Investigación Descriptiva: Trabaja con la característica que son observables y están presentes en un fenómeno en particular, se tiene como objeto determinar y establecer propiedades, además profundiza y aclara situaciones mediante la recolección de datos.

Los métodos de investigación son varios y cada uno se debe ajustar según el tipo de proyecto que se plantea. Se pueden mencionar dos tipos:

**Método deductivo:** Se trata de una forma de razonamiento lógico, el cual parte de una situación en general para llegar a hechos particulares. Su veracidad está dada por la observación directa que se le hace a un fenómeno, de ahí se puede deducir que todos los hechos con las mismas propiedades tendrán las mismas respuestas (Cusco & Tipanguano, 2013).

**Método inductivo:** Consiste en basarse en situaciones particulares para llegar a una conclusión en general, basa su fundamento en teorías con el fin de determinar posibles suposiciones (Cegarra, 2012).

Se empleó el método deductivo ya que se toma como referencia al marco teórico, metodología empleada y al marco referencial para hacer notar el grado de aplicación del proyecto. No se hará uso de variables para analizar los posibles efectos de la implementación, por tal razón, la investigación es de tipo descriptiva, cualitativa ya que se tabulará los datos de la encuesta para determinar la aceptación de la oferta del agroturismo, estos datos serán tomados como referencia en el desarrollo de la propuesta.

### **2.1.3 Tipo de estadística**

Se utilizó la estadística descriptiva, porque se elaboró un cuestionario a fin de obtener datos cuantitativos, para crear gráficos estadísticos, graficando así los resultados obtenidos.

Se tomó como elementos los siguientes:

**Población:** Es un conjunto de sujetos o elementos que contiene particularidades iguales, en base a esta población se efectúa el estudio estadístico.

**Muestra:** Es un subconjunto de elementos que mediante una fórmula estadística es determinada y sobre este número se realiza la cuantificación de los datos.

**Medias:** Se define como aplicación de fórmulas matemáticas para lograr establecer la muestra.

**Estadística:** Graficación y cuantificación de los resultados.

#### 2.1.4 Población y muestra

La selección de la muestra para la aplicación de la encuesta tiene que estar enfocada en los datos que se desean obtener, con el fin de recopilar información útil para el trabajo en desarrollo.

Al seleccionar algunos elementos con el fin de averiguar algo en base a una población específica, a este subconjunto se lo denomina como muestra finita, es decir es una parte del todo (Hernández, 2013)

Según Hernández el tipo de muestra puede ser probabilística y no probabilística. En la primera todos los elementos que forma parte de ella tiene la probabilidad de ser seleccionados, en la segunda la elección depende de las características de los elementos y el objetivo que la investigación persigue.

En el presente trabajo se optó por seleccionar un muestreo aleatorio probabilístico, ya que los sujetos se los selecciono de forma sencilla y al azar.

La población es finita pues se tomó un lugar como referencia donde existe posiblemente a criterio del investigador la demanda potencial, tomando como sitio a la estación de Trenes del Ecuador por la cantidad de visitantes extranjeros que recibe con diversas características.

Según datos proporcionados por un funcionario de Trenes del Ecuador, estación Durán, alrededor de 40.000 jubilados extranjeros llegan a este sitio, ese número sería la población a tomar en cuenta:

El cálculo de la muestra de población finita estará basado en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{(z^2 \cdot p \cdot q \cdot N)}{(e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q)}$$

Donde:

$z$  = Nivel de confianza (se tomará el 95% que representa un valor de 1.96)

$p$  = Porcentaje de veces que puede ocurrir un fenómeno en la población (5%)

q = no ocurrencia del fenómeno (1 - p)

e = tasa de error muestral 0,02

$$n = \left( \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.95 \times 9281}{0.02^2 (40000-1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95} \right)$$

$$n = \frac{3.84 \times 440.85}{0.0004 (39999) + 0.182}$$

$$n = 1692.86/4,18$$

$$n = 104.62$$

n = 105 personas a encuestar

### **2.1.5 Técnicas de recolección de datos**

Para el presente trabajo se decidió trabajar con un cuestionario con preguntas cerradas para lograr respuestas óptimas por parte de los encuestados.

También se trabajó con fuentes primarias como es la encuesta aplicada tanto a los posibles turistas como entrevistas a personas relacionadas con la actividad turística del cantón, de igual forma se hizo uso de fuentes secundarias, para estructurar un marco que sustente la teoría del presente proyecto.

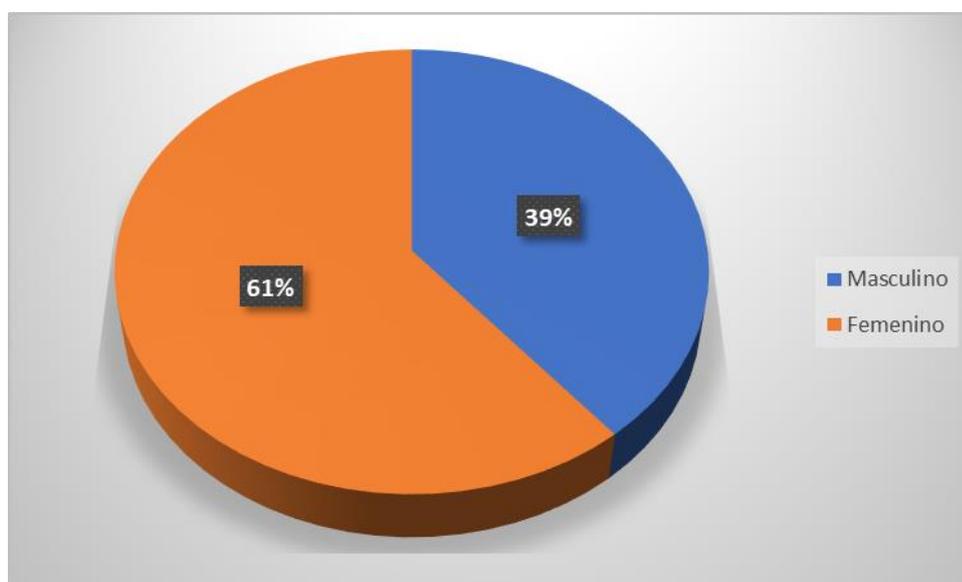
### **2.1.6 Aplicación de la encuesta de la demanda potencial**

Se aplicó la encuesta durante tres días del mes de julio del 2018 en las instalaciones del Tren de Durán, por ser un punto concurrido por turistas extranjeros jubilados obteniendo los siguientes resultados.

## Pregunta 1: Género de los encuestados

Tabla 1 Rango de frecuencia de la pregunta 1

Rango	Cantidad	Frecuencia
Masculino	41	39%
Femenino	64	61%
Total	105	100%



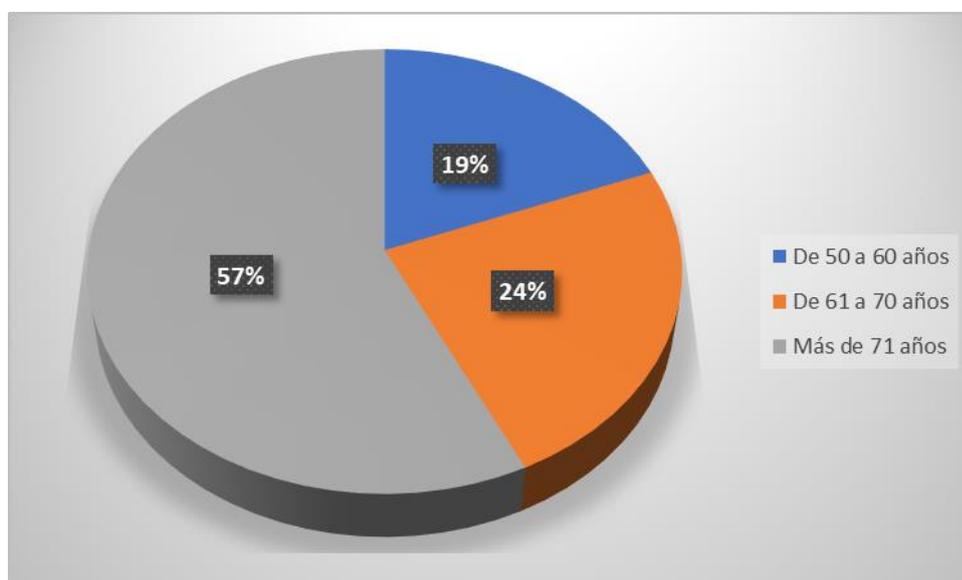
**Figura 5** Género de los encuestados

En esta primera pregunta, se observa la participación de los encuestados por género. Se precisa que el 61% corresponde al género femenino, mientras que el 39% corresponde al género masculino. En esta instancia, se puede determinar que la tendencia de propuesta de creación de plazas para jubilados debe estar orientado a cubrir las expectativas de este mercado.

## Pregunta 2: Edad de los encuestados

Tabla 2 Rango de frecuencia de la pregunta 2

Rango	Cantidad	Frecuencia
De 50 a 60 años	20	19%
De 61 a 70 años	25	24%
Más de 71 años	60	57%
Total	105	100%



**Figura 6** Edad de los encuestados

En la segunda pregunta, se estableció el rango de edad de los encuestados partiendo de un rango de edad establecido. En este escenario se observa que el 19% corresponde a un rango de edad de 40 a 50 años, mientras que el 24% corresponden al rango de 51 a 60 años y finalmente el rango mayoritario corresponde al 57% que son los mayores de 61 años. Con este escenario, se puede comprender la importancia de establecer lineamientos para la creación de plazas para jubilados, teniendo en cuenta las particularidades que precisan este segmento de mercado.

### Pregunta 3: ¿De qué región del mundo proviene?

Tabla 3 Rango de frecuencia de la pregunta 3

Rango	Cantidad	Frecuencia
Norteamérica	84	80%
Europa	14	13%
Suramérica	4	4%
Otras regiones	3	3%
Total	105	100%

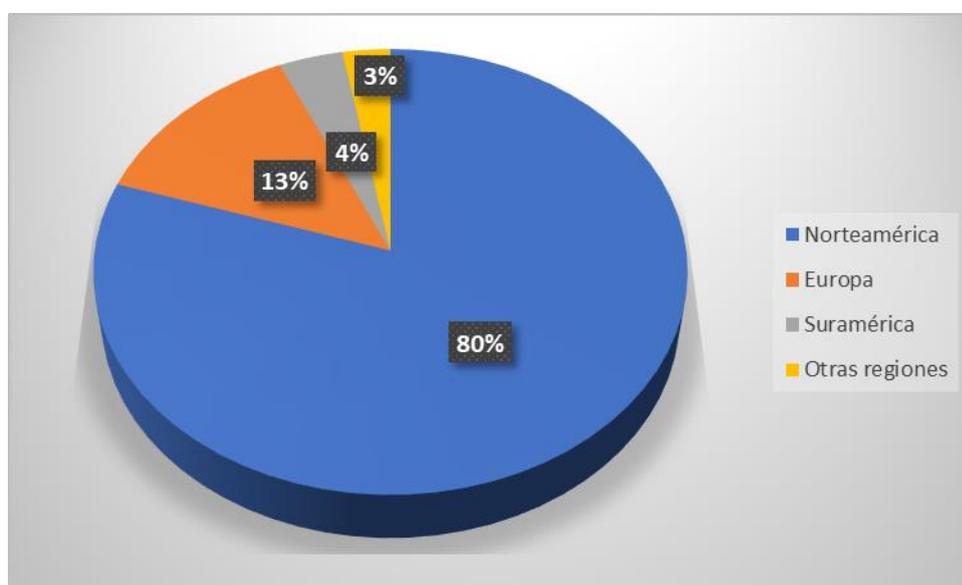


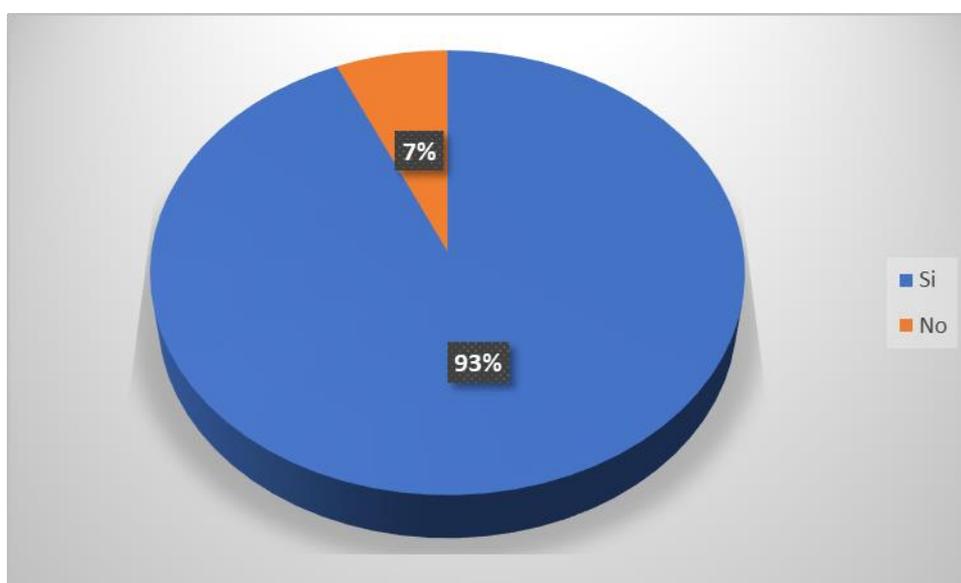
Figura 7 Origen de los encuestados

En la pregunta número 3, se determina el origen de los encuestados, planteado desde un escenario general como “región de procedencia”. Esta variable permite conocer la cantidad de demanda potencial disponible para la oferta de servicio de hospedaje para jubilados extranjeros. Se determinó entonces que el 80% de los encuestados provienen de Norteamérica, mientras que el 13% proviene de Europa y los restantes entre 4% de Suramérica y 3% de otras regiones.

**Pregunta 4: ¿Usted ha escuchado hablar sobre el turismo para jubilados?**

**Tabla 4** Rango de frecuencia de la pregunta 4

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	98	93%
No	7	7%
Total	105	100%



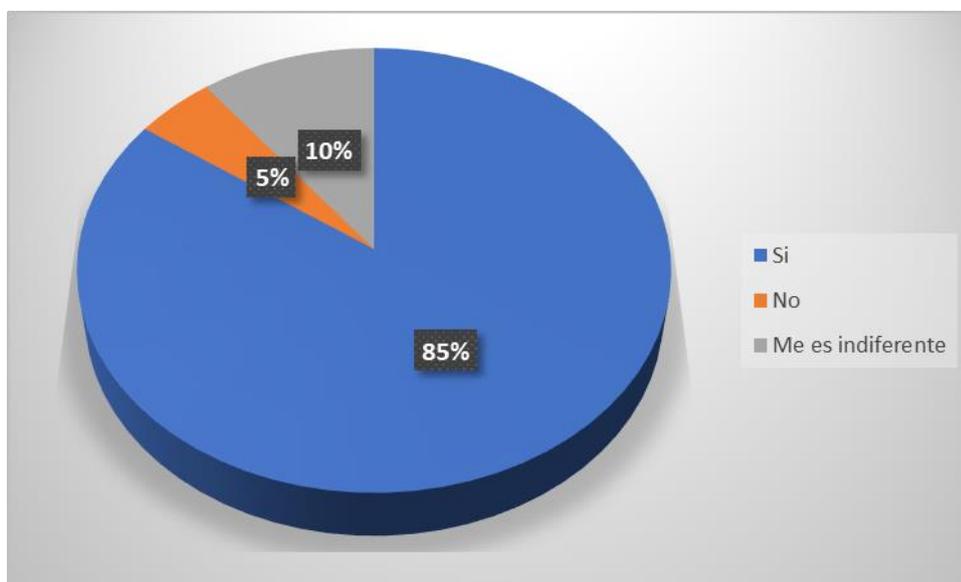
**Figura 8** Conocimiento de turismo para jubilados

En la cuarta pregunta se consulta a los encuestados si tiene conocimiento del segmento de turismo para jubilados. La respuesta mayoritaria fue que, si conocen del tema, representando un 93% mientras que el 7% respondieron que no conocían de la oferta. Esto se puede asumir por cuanto en el país ya se ha difundido oferta para este segmento específico de mercado, teniendo referencia otras ciudades de la sierra que ofertan productos especializados para personas de la tercera edad.

**Pregunta 5: ¿Considera usted que las facilidades en el servicio de alojamiento deben ser específicas para personas jubiladas?**

**Tabla 5** Rango de frecuencia de la pregunta 5

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	89	85%
No	5	5%
Me es indiferente	11	10%
Total	105	100%



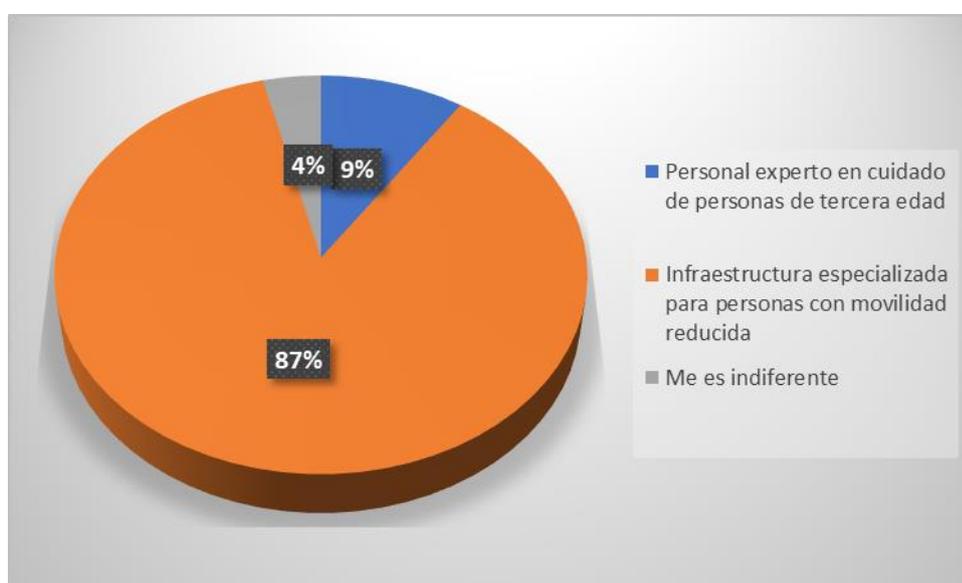
**Figura 9** Consideraciones sobre tener facilidades para personas jubiladas

En la quinta pregunta se puede apreciar la importancia de las facilidades hoteleras que debe tener el servicio de alojamiento para este segmento. Los encuestados respondieron en un 85% que, si es importante que cuenten con ese tipo de facilidades, mientras que un 10% le era indiferente la pregunta y tan solo un 5% consideraron que no era necesario contar con ese tipo de facilidades en una oferta hotelera.

**Pregunta 6: ¿Qué tipo de facilidades debería tener un servicio de alojamiento para jubilados? Seleccione solo una**

**Tabla 6** Rango de frecuencia de la pregunta 6

Rango	Cantidad	Frecuencia
Personal experto en cuidado de personas de tercera edad	10	9%
Infraestructura especializada para personas con movilidad reducida	91	87%
Me es indiferente	4	4%
Total	105	100%



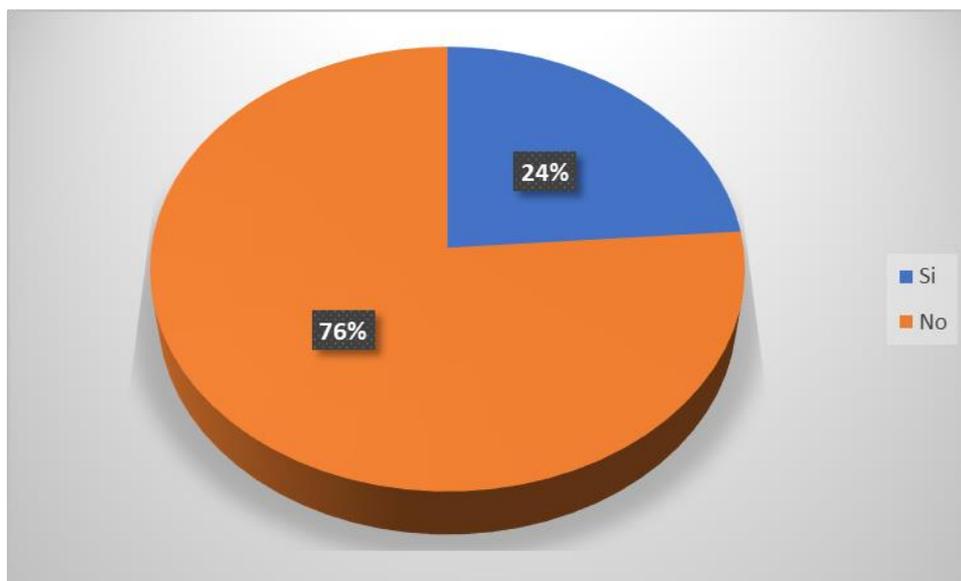
**Figura 10** Tipos de facilidades para personas jubiladas

En la pregunta número seis, se genera la expectativa del producto al consultar a los encuestados acerca de las consideraciones en facilidades que debería tener un servicio de plazas para jubilados. De los encuestados, un 87% consideraron que debe tener una infraestructura especializada para personas con movilidad reducida. Un 9% en cambio indicaron que debe tener personal experto en cuidado de personas de la tercera edad y un 4% el tema les resultada indiferente. Este insumo acerca más a la tendencia de esta investigación de intervenir en la oferta de plazas de hospedaje para jubilados con estructura accesible.

### Pregunta 7: Le gustaría conocer el cantón Chillanes en la provincia de Bolívar

Tabla 7 Rango de frecuencia de la pregunta 7

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	25	24%
No	80	76%
Total	105	100%



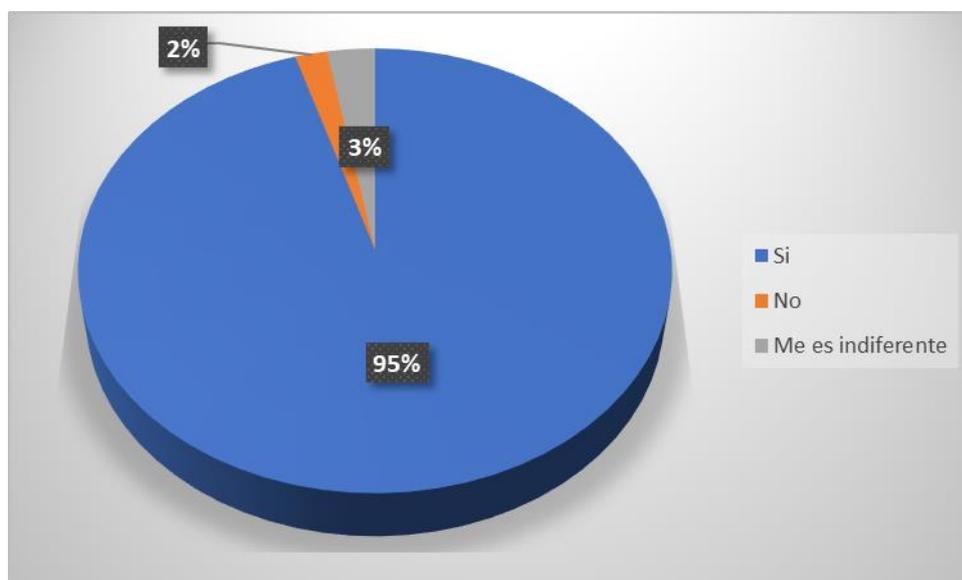
**Figura 11** Conocimiento sobre el cantón Chillanes

En esta pregunta, se precisa el conocimiento de la localización de la propuesta, estableciendo un escenario que permitió al investigador estar seguro del posicionamiento del entorno. En esta instancia un 76% de los encuestados respondieron que no conocen el cantón mientras que un 24% respondieron afirmativamente. Este resultado es considerado en cierta manera medio favorable, ya que el conocimiento previo de algunos de los encuestados puede proyectar a que el entorno no pasa desapercibido en la demanda potencial.

**Pregunta 8: ¿Le gustaría experimentar un servicio de hospedaje para personas jubiladas?**

**Tabla 8** Rango de frecuencia de la pregunta 8

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	100	95%
No	2	2%
Me es indiferente	3	3%
Total	105	100%



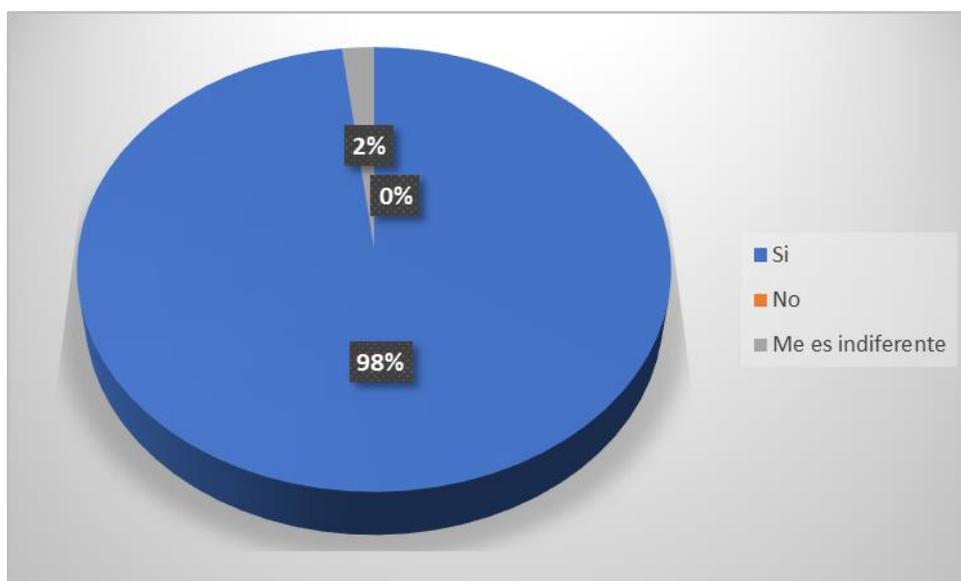
**Figura 12** Disponibilidad a experimentar hospedaje para jubilados

En la octava pregunta, se expresa la voluntad de los encuestados ante un servicio de plazas de alojamiento para jubilados. En este ejercicio, el investigador propone la variable de existencia de un servicio para este segmento, a lo que el 95% respondieron que, si están dispuestos a experimentar una oferta especializada para el segmento de jubilados, mientras que un 3% les resulto indiferente la oferta y un 2% respondieron que no. Esto precisa la predisposición de este segmento de mercado a consumir un servicio de hospedaje especializado para ellos.

**Pregunta 9: ¿Estaría dispuesto a pagar un servicio de hospedaje enfocado en personas jubiladas en el Cantón Chillanes?**

**Tabla 9** Rango de frecuencia de la pregunta 9

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	103	98%
No	0	0%
Me es indiferente	2	2%
Total	105	100%



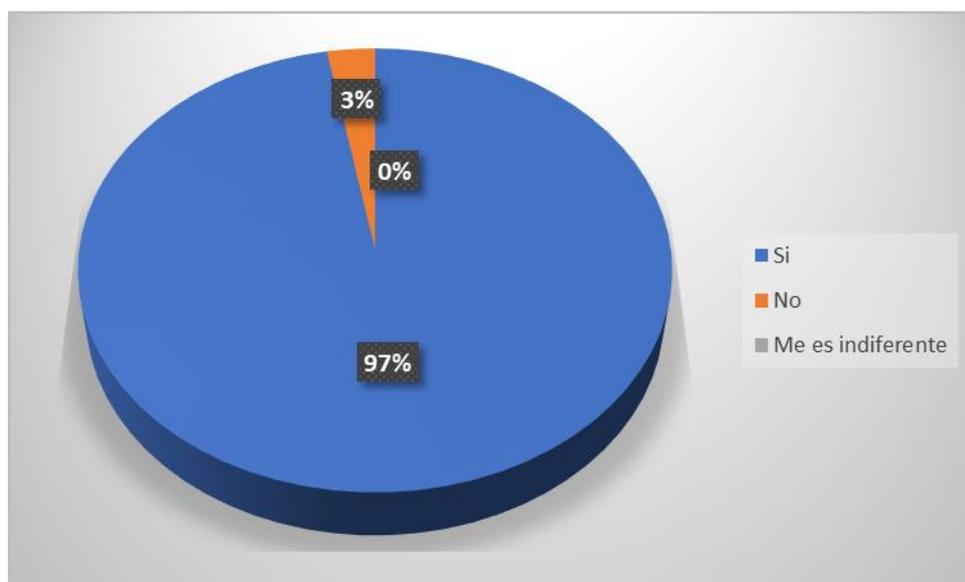
**Figura 13** Disposición de pago por plazas de hospedaje para jubilados

En la novena pregunta, ya con la expectativa elevada de los encuestados, se cuestiona acerca de la voluntad de pago por servicio de plazas de alojamiento para jubilados en el cantón Chillanes. La respuesta fue mayoritaria y se estableció que un 98% de los encuestados si estaría dispuesto a adquirir este servicio, mientras que a un 2% le es indiferente. No hubo respuestas negativas para esta variable.

**Pregunta 10: ¿Creería usted que este tipo de servicio de hospedaje motivaría la visita de jubilados al Cantón Chillanes en la provincia de Bolívar?**

**Tabla 10** Rango de frecuencia de la pregunta 10

Rango	Cantidad	Frecuencia
Si	102	97%
No	3	3%
Me es indiferente	0	0%
Total	105	100%



**Figura 14** Incremento del turismo para jubilados en Chillanes

En esta última pregunta, se estableció el escenario optimista de la influencia positiva de implementar un servicio de plazas de hospedaje para jubilados en Chillanes y las connotaciones que trae nuevas propuestas para la oferta turística. En este sentido, un 97% respondió que, si creen que se daría el incremento de visitas al cantón con la implementación de plazas para jubilados, mientras que un 3% respondió que no. En el rango de que les es indiferente, no hubo respuestas.

### **2.1.7 Conclusiones de la encuesta**

De acuerdo con los datos proporcionados en la ejecución de la encuesta, se pudo observar que existe predisposición para el consumo de servicio de plazas de alojamiento en el cantón Chillanes, por lo que precisa la elaboración de un plan de intervención para el diseño de plazas de alojamientos para jubilados, siguiendo criterios de acuerdo con la metodología expuesta en el marco teórico, las fuentes consultadas y la experiencia de la investigadora.

El grupo etario estuvo conformado por personas con perfiles de jubilados, entre edades de 40 hasta más de 60 años, teniendo en cuenta los datos consultados en la Cancillería en relación con visitas de personas jubiladas extranjeras. El cuestionario fue aplicado tanto en inglés como en español.

En las preguntas 3 a 5 se establece un escenario general de los encuestados, conociendo su estado de permanencia en el país y conocimiento previo acerca de la oferta de turismo para jubilados y las facilidades que se precisan para el alojamiento de ese segmento de mercado. Las respuestas fueron bastante propositivas en fundamento de la propuesta, especialmente a que, si tenían conocimiento previo de lo que ya se oferta, especialmente en el país, para este mercado.

En la pregunta seis, se precisa la característica que debe tener el servicio de plazas para jubilados, ya que se dan opciones reales que serán aplicadas en el plan de intervención para la creación de plazas. La respuesta mayoritaria preciso a que debe tener una infraestructura especializada para personas con movilidad reducida, por lo que podemos intuir que este segmento si tiene necesidades especiales, por lo que es un gran insumo para el desarrollo del plan de intervención.

En la pregunta 7 a 10 ya se genera la expectativa para pronosticar la aceptación de la propuesta, lo que se evidenció que, si tiene un escenario positivo, por lo que, por parte de la demanda potencial, se puede argumentar que si cuenta con respaldo para la ejecución de la propuesta que genera el plan de intervención para la creación de plazas de alojamiento para jubilados extranjeros en el cantón Chillanes.

### **2.1.8 Conclusiones de la entrevista.**

Para la ejecución de la entrevista, esta fue enviada por correo electrónico a la asistente del despacho del alcalde del cantón, Ec. Luis Montero, quien en tres días envió su respuesta a las preguntas enviadas. En visita in situ se pretendió en primera instancia conversar con él, pero al momento no se encontraba en su despacho.

Sobre su opinión acerca de un plan de intervención para la creación de plazas de alojamiento para jubilados, mencionó que ya se ha pensado en establecer parámetros para incentivar la inversión en el cantón. Menciona que anteriormente ha sido visitado por estudiantes de turismo que han levantado información y se mostró muy optimista en que sigan teniendo en cuenta al cantón.

Sobre la integración de los actores en el plan de intervención se manifestó también optimista, ya que hay algunos emprendimientos en materia de hospedaje, pero que hay predisposición de definirlos para este segmento de mercado. Comentó que el Municipio ha ejecutado acciones para capacitar a la plaza hotelera existente, que no es abundante pero que, si está con la intención de mejorar sus servicios, sobre todo a los jubilados extranjeros que visitan el lugar. Realizó una mención especial que la mayoría llegan atraídos por conocer la cultura agrícola que existe en el sector y por sus hermosos valles ambientado en un clima muy acogedor.

Acerca de los habitantes y su postura de recibir este segmento de turismo, mencionó que una de las características de sus pobladores es ser hospitalario con los visitantes, y que este segmento de mercado encajaría muy bien con el entorno. Acotó que Chillanes es una tierra de personas honradas y trabajadoras, muy defensores de su cultura y tradiciones por lo que el turismo para jubilados, no solo extranjeros sino nacionales también, disfrutarían mucho de lo que ofrece el lugar.

En la última pregunta, donde se cuestiona acerca de planes de intervención ejecutados o proyectados, menciona que el Ministerio de Turismo ha hecho algunas intervenciones en el lugar con señalética, capacitación y levantamiento de inventario, pero que están dispuestos a trabajar con la empresa privada y la academia para establecer contactos y direcciones para el desarrollo de futuros proyectos.

## CAPITULO III

### Diseño de la propuesta

#### 3.1 Generalidades del entorno

##### 3.1.1 Datos del entorno.

El cantón Chillanes está ubicado en la provincia de Bolívar, Ecuador. Limita al norte con el cantón San Miguel. Al sur con el cantón General Elizalde (Bucay) provincia del Guayas, al Oeste Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos y al este el Cantón Pallatanga Provincia de Chimborazo.



**Figura 15** Ubicación de la Provincia de Bolívar, donde se encuentra ubicado el cantón Chillanes.

La historia del cantón data de la Convención de Ambato, el 30 de julio de 1835, donde se creó la provincia de Chimborazo, a la que pertenecían las actuales jurisdicciones de Tungurahua y Bolívar. En 1860, el 3 de mayo, el entonces presidente Gabriel García Moreno dividió el territorio de Bolívar en dos cantones: Guaranda y Chimbo y los anexo a la nueva provincia de Los Ríos, decisión que fue ratificada en la Convención de 1861. En 1866, el presidente García Moreno, dividió al Cantón Guaranda en dos, con el de Chimbo; San Miguel y Chillanes pasaron a ser parroquias de este último. Finalmente, por decreto del 17 de abril de 1884, la

Convención reunida en Quito, creó la provincia de Bolívar, con los cantones Guaranda, Chimbo y San Miguel, que incluía a Chillanes.

De acuerdo con estudios etnográficos desarrollados, estas tierras fueron pobladas por los Tumbucos, Lisos, Yaguis, Rumipambas, Quizacotos, Chimas, Sicotos, Guamalanes, Sandalanes, Changuiles, Chillanes y Pangores; pertenecientes a la nación de los Chimbus (Fundación Biblioteca Miguel de Cervantes, s.f.).

El cantón Chillanes, se crea desmembrándolo del cantón San Miguel, el 1 de junio de 1967, donde el Presidente Constitucional de la República de ese entonces, Doctor Otto Arosemena Gómez, puso el ejecútese para la creación del Cantón Chillanes como parroquia central y con su parroquia rural San José del Tambo de acuerdo con Registro Oficial No. 145 del 12-Jun- 1967.



**Figura 16** Ubicación del cantón Chillanes en la provincia de Bolívar

El clima del cantón Chillanes está determinado en su mayor parte por el factor altitud. El valle de Chillanes no recibe influencia de los vientos del Pacífico. A partir del recinto Naranja Loma, empieza la influencia de los vientos del Pacífico hasta San José del Tambo, que se encargan de depositar en sus faldas enormes



### 3.2.2 Económico

De acuerdo con datos proporcionados por la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón, la producción económica del cantón Chillanes es eminentemente agraria. El modo de producción agraria hasta principios del siglo XX fue de régimen feudal que gracias a una inusitada compra - venta de la propiedad rural dio lugar a la formación del minifundio y que hasta el día de hoy subsiste como forma precaria de la tenencia de la tierra. Con estos antecedentes se determina que la economía está basada en la producción agraria y rústica del minifundio.

La economía del cantón se basa fundamentalmente en el 90,16% de la agricultura. La producción agrícola corresponde a los cuatro pisos climáticos ya conocidos y en su proceso ocupa toda la superficie territorial calificando a sus terrenos como unos de los más fértiles del país. A pesar de esto, de acuerdo con el Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador, SIISE, la pobreza por necesidades básicas insatisfechas alcanza el 84,45% de la población total del cantón.



**Figura 18** Agrupación por actividad económica, sectores, industria y comercio del cantón Chillanes Provincia de Bolívar. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

De la misma manera, datos presentados por la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo elaborados con base al último censo de población y vivienda, clasifican el total de personas distribuida en el cantón, conforme a los espacios que residen, sean estos urbanos o rurales.

En este sentido, también se precisa la cantidad de hombres y mujeres cuya distribución se establece por sexo y por la cantidad de personas establecidas como población económicamente activa.

**Tabla 11 Indicadores económicos**

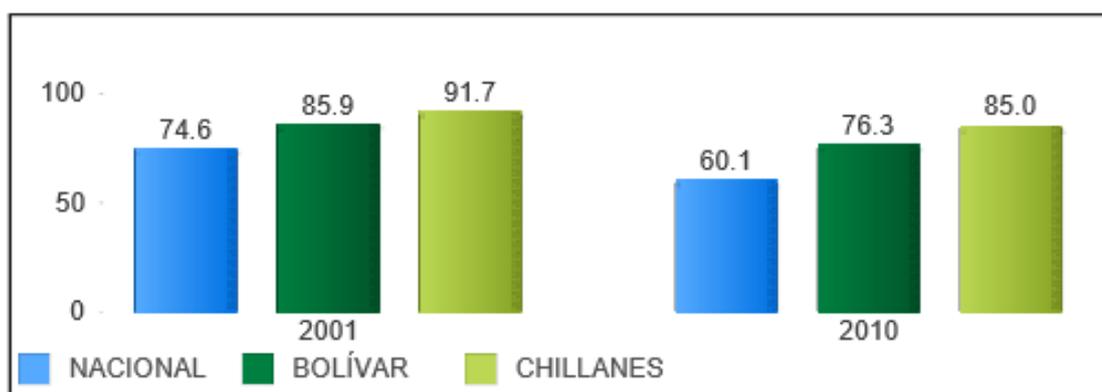
<b>Población</b>	<b>17.4 mil habitantes (9.5% del total de la provincia)</b>
<b>Urbana</b>	15.4%
<b>Rural</b>	84.6%
<b>Mujeres</b>	49.1%
<b>Hombres</b>	50.9%
<b>P.E.A</b>	48.1% (9.1% del total de la provincia)

Nota: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

[link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

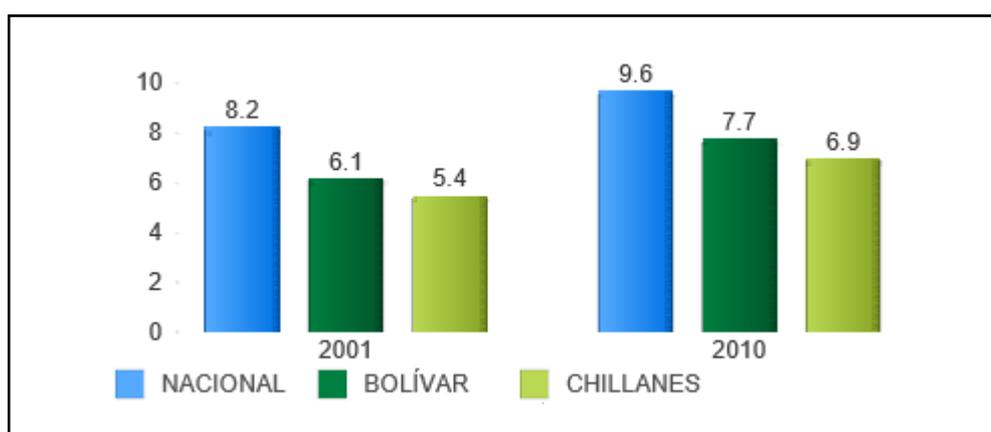
### 3.2.3 Social

Conforme a los datos establecidos por la SENPLADES, el cantón posee un indicador de Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI) de un 10.6% en referencia a toda la provincia. Los datos establecidos por el Censo de Población y Vivienda del año 2010 establecen lo siguiente:



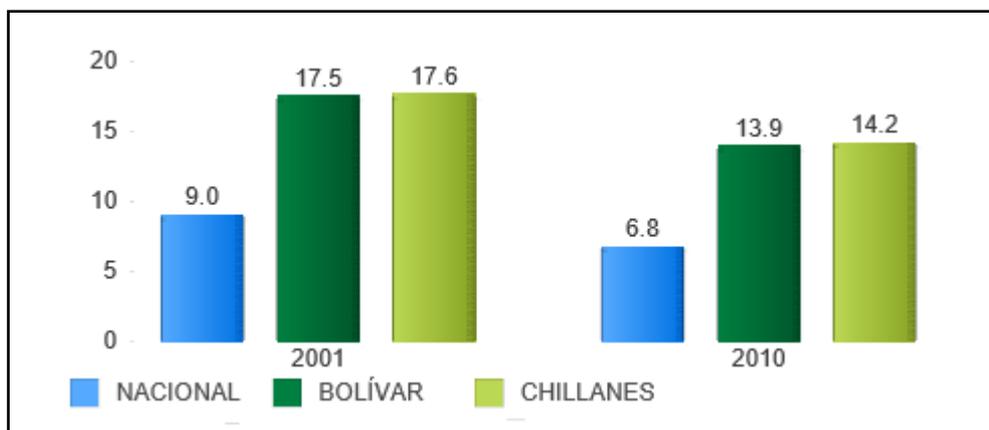
**Figura 19** Comparativo de personas pobres por NBI intercensal del cantón Chillanes del año 2001 y 2010. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

En lo que se refiere a educación, la escolaridad del cantón Chillanes es de 6.7 años para las mujeres y de 7.1 años para los hombres. En el siguiente gráfico se aprecia los escenarios intercensales, en el cual se puede evidenciar un crecimiento de 1.5 años en un rango de diez años.



**Figura 20** Niveles de escolaridad del cantón. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

En niveles de analfabetismo, la cantidad mayoritaria se da en un 17.0% en las mujeres, mientras que en un 11.3% representa a los hombres. Se destaca con importancia que en el comparativo intercensal, la disminución de 3.4 puntos en ambos criterios, estableciendo la misma proyección en función del siguiente decenio.



**Figura 21** Niveles de analfabetismo del cantón. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

La ayuda social por parte del estado llega al cantón de manera sistemática, a través de secretarías y direcciones afincadas en la capital provincial y con distritos en cada sector. A continuación, el detalle de servicios y usuarios atendidos por cada una de las unidades sociales del Estado.

PROGRAMAS SOCIALES	BENEFICIARIOS BOLÍVAR	BENEFICIARIOS CHILLANES	UNIDADES	FECHA
Bono de Desarrollo Humano (BDH)	39229	4671	Madres, adultos mayores y personas con discapacidad	Enero 2014
Crédito de Desarrollo Humano (CDH)	49	6	Madres, adultos mayores y personas con discapacidad	Enero 2014
Instituto de la Niñez y la Familia (INFA)	7187	937	Niños y niñas	Enero - Marzo 2012

**Figura 22** Atención social en cantón. Tomado de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202\\_CHILLANES\\_BOLIVAR.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/0202_CHILLANES_BOLIVAR.pdf)

### 3.2.4 Tecnológico

Actualmente el cantón cuenta con conectividad de redes celular tanto privadas como estatales. Su prefijo telefónico es el 593-3 y cuenta con servicio de alumbrado público, agua potable y alcantarillado en zonas urbanas. En las zonas rurales, se evidencia el uso de la tecnología para la agroindustria, especialmente en el sector lechero, que cuenta con maquinaria para la extracción, procesamiento y transporte de leche a diversos puntos del país.

El servicio de internet llega por medio de fibra óptica y móvil a través de operadoras de internet tales como CNT y TV Cable.



**Figura 23** Extracción de leche en el cantón.

### 3.3 Análisis FODA

El análisis FODA es una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) de los proyectos. El creador de la matriz FODA fue Albert S. Humphrey.



**Figura 24** Matriz de análisis FODA en los proyectos. Tomado de <http://blog.elinsignia.com/2017/06/09/profesora-celeste-bruschi-analisis-foda/>

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

En función de lo antes expuesto, se realizó el análisis FODA del cantón Chillanes como insumo principal, previo al diseño y presentación de la propuesta de investigación.

Factores Internos	Factores Externos
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piso climático de clima ideal para toda clase de edades</li> <li>- Red vial en buenas condiciones</li> <li>- Cercanía a la ciudad de Guayaquil</li> <li>- Centros de salud con capacidad instalada para atención a usuarios</li> <li>- Recursos naturales y culturales</li> <li>- Transporte local e interprovincial con frecuencia diarias y cómodas unidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Empresas agrícolas y lecheras afincadas en la zona.</li> <li>- Proximidad de atractivos turísticos nacionales consolidados como, Parque Nacional Chimborazo</li> <li>- Apertura del GADM para la ejecución de nuevos proyectos de fomento para el turismo local.</li> </ul>
Factores Internos	Factores Externos
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema Turístico con limitaciones</li> <li>- Escasa difusión turística del entorno</li> <li>- Gobernanza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fenómenos naturales inesperados</li> <li>- Inestabilidad política</li> <li>- Emigración</li> <li>- Destinos turísticos aledaños</li> <li>- Deforestación</li> </ul>

**Figura 25** FODA del cantón Chillanes.

### **3.4 Desarrollo de la propuesta**

#### **3.4.1 Caracterización del mercado**

De acuerdo con las encuestas realizadas, el mercado objetivo está dirigido a personas jubiladas extranjeras, que en gran mayoría pueden estar dentro de la caracterización de personas de la tercera edad. Estas personas contemplan las mismas características del turista común, que gusta de viajar, conocer nuevos destinos y convivir con un ambiente diferente a su lugar de residencia.

En este sentido, la propuesta de alojamiento para personas jubiladas extranjeras puede integrarse con actividades turísticas complementarias como el agroturismo y ecoturismo. Ambas actividades tienen incidencias positivas en la salud de las personas, de hecho, estas actividades son consideradas holísticas, ya que están presente en toda oferta turística para todas las edades.

En este sentido, y con alusión a los resultados obtenidos en las encuestas de esta investigación, el mercado de extranjeros de tercera edad está en condiciones ideales para el consumo de servicios hoteleros enfocados en su característica en el Cantón Chillanes, el mismo que puede complementarse con los demás recursos turísticos con los que actualmente cuenta el sector.

#### **3.4.2 Caracterización de atractivos turísticos del lugar.**

En complemento a la propuesta de este trabajo es determinar actividades que puedan ser un gancho generador de demanda para la adquisición de plazas de alojamiento para jubilados extranjeros. En este sentido, se describen los atractivos que formarán parte del entorno turístico circundante a la oferta hotelera.

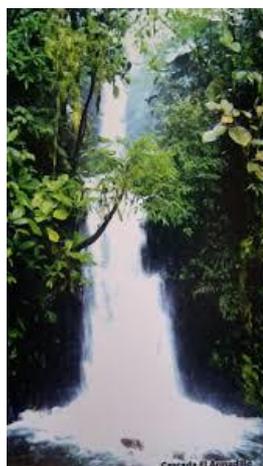
El ambiente del cantón Chillanes invita a la persona a encontrar sosiego para el espíritu que busca el alejamiento del mundanal ruido y atravesar el muro hacia la paz y la ecuanimidad. Un camino de acceso pausado, con aroma floral y trino de aves, en la verde serpentina de sus lomas, se recrea la mirada con la observación de campos cultivados, y un perfil montañoso que inunda el ambiente de fresco y vital oxígeno.

Su infraestructura urbana en donde el conjunto de casas alrededor de la plaza, con el olor del adobe y la madera, con sus patios orlados de flores y sus balcones formando corredores para la sana tertulia o natural protección de sol y la lluvia son un recurso infraestructural ideal para la implementación de hospedaje para personas extranjeras jubiladas.



**Figura 26** Plano principal de la ciudad vista desde el parque central.

Existe otro pintoresco poblado que es Santa Rosa de Agua Clara , además de pequeños recintos y anejos donde se puede disfrutar de las límpidas y templadas aguas de sus ríos para nadar o pescar. A escasos kilómetros tomando la vía Trigoloma se puede refrescar y recibir edificantes masajes en dos hermosas cascadas, de 25 y 20 metros de altura en medio de exuberante vegetación y aves multicolores, que sin ninguna duda revitalizan el cuerpo y mente.



**Figura 27** Cascada El Armadillo – Trigoloma.

A 13 km. De Chillanes se encuentra la comuna de Tiquibuzo que pose un paraje y un lago y a 29 km la Laguna de Azapi. En las dos se reproduce la Tilapia y su entorno es ideal para un día de campo, pues se rodea de árboles y palmeras nativas, cuyo impresionante bosque ha sido declarado por el Ministerio de Ambiente como Reserva Natural.



**Figura 28** Comuna de Tiquibuzo.

En lo que respecta a manifestaciones culturales, sus fiestas y tradiciones concitan gran entusiasmo en sus visitantes, destacándose el Carnaval con sus originales comparsas. En mayo la fiesta de Santa Rita y de la Virgen de la Merced en septiembre; de San José y San Miguel en agosto en donde la gastronomía es uno de sus atractivos principales, siendo estos la fritada, las tortillas de maíz, tamales y la tradicional chicha.



**Figura 29** Carnavales en Chillanes.

### 3.4.3 Presentación de la propuesta

Luego del análisis de todos los aspectos teóricos y observación de campo, se establece el diseño de un servicio de alojamiento especializado en jubilados extranjeros, con acciones para su difusión. Se ha tomado en cuenta la metodología implementada por el Ministerio de Turismo, tomando en cuenta los objetivos establecidos en el Plandetur 2020.

Este diseño constituye un proyecto de servicio de alojamiento que busca brindar un servicio personalizado dirigido al segmento de mercado de personas extranjeras de 50 años en adelante con el objetivo de involucrarlos en la cultura ecuatoriana. El servicio principal es el alojamiento, sin embargo, no se limita solo a esta actividad, ya que la visita puede generar otro tipo de actividades como turismo comunitario, gastronomía y agroturismo.

La propuesta de este trabajo es el diseño de manera conceptual de los elementos que debe contener una oferta de alojamiento para personas jubiladas, las mismas que están estrechamente relacionadas con las necesidades de las personas con movilidad reducida, que no implica que no pueden valerse por su mismas, pero que los entornos deben ser adaptados para no generar malestar en este conglomerado. A continuación se detalla la estructura básica de la propuesta.



#### Infraestructura

- Rampas de acceso para sillas de ruedas
- Pasarelas y pasamanos en escaleras
- Botones de pánico en baños y habitaciones



#### Mobiliario

- Colchones ortopédicos y de buena calidad
- Habitaciones amplias que permita la movilidad



#### Servicios

- Departamento médico
- Conserjería especializada en este segmento
- Actividades recreativas dirigidas a personas jubiladas

De la misma manera, este diseño contempla no solo lo estructural, pues lo mencionado anteriormente es en parte lo que por obligación debería tener un establecimiento que oferta servicio de alojamiento. Se pretende es orientar al diseño del servicio que debe contemplar un establecimiento hotelero dedicado a estas personas por lo que la diferenciación del servicio está en:

- Actividad de bienvenida que permita agrupar por afinidades, gustos, preferencias, habilidades, motivaciones, experiencias profesionales, propiciándose la solidificación de varios grupos.
- Desarrollar actividades que propicien su esparcimiento espiritual y autorrealización humana como: concursos de habilidades manuales (tejer, bordar, dibujar, pintar, cocinar, y otras).
- Talleres creativos a partir de sus experiencias (trucos de la cocina, juegos de agilidad mental, cómo aprender a memorizar, degustaciones, etc.)
- Tertulias a la hora del té.
- Actividades donde se expresen las manifestaciones artísticas potenciando las aptitudes de los clientes como micrófono abierto o la esquina poética.
- Estimular la zona cognoscitiva de los clientes (comentarios sobre filmes, obras literarias, hábitos, costumbres, cultura de la región que visitan, juegos de deducción lógica, etc.)
- Ofrecer conciertos vespertinos que favorezcan la directa interrelación con la comunidad y a un tiempo la complacencia espiritual de los clientes.
- Incrementar los juegos pasivos (juegos de mesa ampliados, rompecabezas, crucigramas)
- Actividades deportivas dirigidas (gimnasia, Tai- Chi, bailoterapia)
- Actividades contemplativas aprovechando el entorno natural (agroturismo)

Se detallan las acciones que se establecieron para la fundamentación de la propuesta.

**Tabla 12 Acciones para la implementación de la propuesta**

<b>Acciones / Actividades</b>	<b>Responsables</b>	<b>Medio de Financiamiento</b>
<b>Presentación del plan de intervención y su estrategia.</b>	- Responsables del proyecto. - GADM Chillanes - Responsables del Proyecto	
<b>Talleres de retroalimentación e implementación del plan de intervención</b>	- Responsables del proyecto. - GADM Chillanes - Responsables del Proyecto	- GADM Chillanes
<b>Socialización del plan de intervención a la comunidad</b>	- Responsables del proyecto.	- GADM Chillanes

**Instrumentalización de la implementación de servicio de hospedaje para personas extranjeras jubiladas en Chillanes.**

Prestación de Servicios Hoteleros

- Administración de Hoteles y servicios de hospedaje
- Infraestructura y mobiliario para personas con movilidad reducida

Reglamentos

- Reglamento General de Actividades Hoteleras
- Ley Orgánica de Discapacidad

Fomento a la inversión

- Procesos para la obtención de créditos
- Talleres para el manejo eficiente de créditos

**Diseño de servicio de alojamiento para jubilados extranjeros**



## Acciones para la implementación

---

### **Programa: Prestación de Servicios Hoteleros**

---

### **Acción estratégica: Capacitación de la oferta.**

---

Localización: GADM Chillanes

---

Objetivo estratégico del Plandetur al que contribuye: Consolidar al turismo sostenible como uno de los pilares fundamentales de la economía del Ecuador, medio por el cual busca lograr una mejor calidad de vida de la población, sin dejar de lado la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas.

---

Objetivo del proyecto: Capacitar a los habitantes acerca de las características y demandas del mercado de turismo de tercera edad y jubilados extranjeros, además de las necesidades de infraestructura que requieren los servicios de hospedaje para personas con movilidad reducida

---

Descripción del Proyecto: El turismo para jubilados es uno de los segmentos de mercados que está en crecimiento en el Ecuador, por cuanto ven en el país una alternativa bastante accesible para el gasto de sus pensiones o ahorros en miras de un ambiente revitalizados. Para ello se trabajará en:

- Identificar las personas que conforman este segmento de mercado
  - Conocer las diferentes necesidades que exige este mercado.
  - Analizar las necesidades infraestructurales de las personas adultas con movilidad reducida
  - Elaborar un taller de administración de hoteles y servicios de hospedaje.
-

---

El lugar donde se desarrollará el programa: Sede del GADM Chillanes

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR
1	Capacitadores	\$ 2.000	\$ 2.000
1	Materiales	\$ 1.200	\$ 1.200
1	Coordinación Académica	\$ 1.000	\$ 1.000
1	Alimentación y movilización	\$ 800	\$ 800
	TOTAL		\$ 5.000

---

Responsable de la ejecución:	Presupuesto de implementación referencial: \$ 5.000
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable del Proyecto</li><li>• GADM Chillanes</li></ul>	

---

---

**Programa: Reglamentos y marco legal normativo**

---

**Acción estratégica: Capacitación de la oferta.**

---

Localización: GADM Chillanes

---

Objetivo estratégico del Plandetur al que contribuye: Consolidar al turismo sostenible como uno de los pilares fundamentales de la economía del Ecuador, medio por el cual busca lograr una mejor calidad de vida de la población, sin dejar de lado la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas.

---

Objetivo del proyecto: Capacitar a los posibles inversionistas en temas referente a marco normativo, legal y reglamentario de las actividades hoteleras conforme a la legislación turística vigente.

---

Descripción del Proyecto: En la actualidad existe un marco normativo que precisa de acciones para lograr una operación hotelera responsable y consiente, en miras de brindar servicios hoteleros de calidad. Para ello se trabajará en:

- Conocer la normativa vigente
  - Identificar los diferentes escenarios de desarrollo de la ley
  - Analizar las connotaciones del incumpliendo de la misma
  - Elaborar un taller de capacitación en conocimiento de leyes y normativa vigente.
-

---

El lugar donde se desarrollará el programa: Sede del GADM Chillanes

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR
1	Capacitadores	\$ 2.000	\$ 2.000
1	Materiales	\$ 1.200	\$ 1.200
1	Coordinación Académica	\$ 1.000	\$ 1.000
1	Alimentación y movilización	\$ 800	\$ 800
	TOTAL		\$ 5.000

---

Responsable de la ejecución:	Presupuesto de implementación referencial: \$ 5.000
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable del Proyecto</li><li>• GADM Chillanes</li></ul>	

---

---

**Programa: Fomento para la inversión**

---

---

**Acción estratégica: Capacitación de la oferta.**

---

---

Localización: GADM Chillanes

---

---

Objetivo estratégico del Plandetur al que contribuye: Consolidar al turismo sostenible como uno de los pilares fundamentales de la economía del Ecuador, medio por el cual busca lograr una mejor calidad de vida de la población, sin dejar de lado la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas.

---

---

Objetivo del proyecto: Capacitar a los posibles inversionistas en temas referente a entidades que proporcionan créditos de inversión, requerimientos, capacitación para la creación de planes de inversión.

---

---

Descripción del Proyecto: Actualmente el Gobierno a través de entidades públicas y privadas incentivan la inversión mediante la prestación de créditos. Sin embargo, se desconoce en algunos casos los requisitos o las instrucciones para acceder a estos recursos. Para ello se trabajará en:

- Conocer la normativa vigente en referencia a los incentivos para la inversión turística
- Identificar los diferentes criterios para acceder a estos recursos
- Comprender los diferentes escenarios de la inversión
- Elaborar un taller de capacitación para el acceso a créditos de inversión turística.

---

El lugar donde se desarrollará el programa: Sede del GADM Chillanes

CANTIDAD	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR
1	Capacitadores	\$ 2.000	\$ 2.000
1	Materiales	\$ 1.200	\$ 1.200
1	Coordinación Académica	\$ 1.000	\$ 1.000
1	Alimentación y movilización	\$ 800	\$ 800
	TOTAL		\$ 5.000

---

Responsable de la ejecución:	Presupuesto de implementación referencial: \$ 5.000
<ul style="list-style-type: none"><li>• Responsable del Proyecto</li><li>• GADM Chillanes</li></ul>	

---

**Tabla 13 Esquema general del desarrollo de la propuesta**

<i>Programa</i>	<b>Proyecto</b>	<b>Valor</b>
<b>Prestación de servicios hoteleros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en servicio hotelero para jubilados extranjeros</li> </ul>	5.000
<b>Reglamento y Marco Normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en legislación turística y hotelera vigente</li> </ul>	5.000
<b>Fomento a la inversión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitación en fondos para la inversión turística pública y privada</li> </ul>	5.000
<i>Total</i>		15.000

Nota: El financiamiento de la propuesta estará a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chillanes.

## **Conclusiones**

Las conclusiones de este trabajo se expresan en función de los alcances obtenidos en el desarrollo de la investigación.

El GADM de Chillanes ha establecido reuniones con diferentes instituciones tanto de educación superior como privadas en miras de establecer proyectos que permitan el desarrollo turístico del entorno. Sin embargo, precisan de planes de intervención que permitan de una manera estratégica la implementación de acciones para la mejora de la oferta turística.

La oferta hotelera presente en el lugar son hostales, que si bien presentan infraestructura básica y adecuada, debe adaptarse para el segmento de jubilados por cuanto presentan necesidades especiales que se relacionan con la movilidad reducida y mobiliario adaptado.

De acuerdo con los datos recabados en la encuesta, hay predisposición por parte de la demanda potencial, quienes se muestran interesados en una oferta de plazas de alojamiento para el segmento de jubilados, siendo estos parte de un mercado que crece y que ven al Ecuador como un destino turístico accesible económicamente.

Se concluye además, que el plan de intervención se diseñó en fundamento de lo expuesto en este trabajo, en donde se establecen las diferentes acciones requeridas para el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los programas en la que se precisa de manera general las gestiones que deben realizarse para la ejecución.

## **Recomendaciones**

Las recomendaciones de este trabajo se precisan en función de las conclusiones generadas en el desarrollo

El seguimiento de las reuniones y acuerdos con los organismos, empresas, universidades y demás instituciones debe ser primordial para el aseguramiento de la ejecución de las propuestas. Es importante determinar alcances y acciones que permitan el desarrollo turístico del cantón, especialmente aquellos que fomentan la inclusión de los mercados.

La implementación de la oferta hotelera para jubilados extranjeros es una acción que precisa un estudio y una aplicación sistemática que precisa en primera instancia de la capacitación de la oferta (comunidad receptora) para que pueda consolidar este segmento de mercado.

El monitoreo constante de esta demanda permite conocer los cambios que puedan suscitarse en función de las necesidades adaptadas o diferentes. Establecer espacios para la retroalimentación permitirá mejorar la oferta turística y sus proyecciones en el cantón, para atraer más personas jubiladas extranjeras.

Se recomienda de la misma manera dar seguimiento a las acciones establecidas en este plan de intervención, ya que de esta manera se puede dar continuidad, siendo un insumo útil para la implementación de la oferta de plazas de alojamientos para personas jubiladas.

## Bibliografía

- Alonso, E., Ocegueda, V., & Castro, E. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. Ciudad de México: Ediciones Umbral.
- Ascanio, A. (2010). El objeto del turismo ¿Una posible ciencia social de los viajes? *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(4), 633-641. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/881/88115181016/>
- Cebrián, F. (2018). *Turismo rural y desarrollo local*. Madrid: Universidad Castilla de la Mancha.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación* Los métodos de investigación. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=YROO\\_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-4eTs35LcAhUH0VMKHfwCCYsQ6AEIKzAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=YROO_q6-wzgC&printsec=frontcover&dq=metodo+inductivo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-4eTs35LcAhUH0VMKHfwCCYsQ6AEIKzAB#v=onepage&q&f=false)
- CONADIS. (2013). *AGENDA NACIONAL PARA LA IGUALDAD EN DISCAPACIDADES 2013 - 2017*. Obtenido de <http://plataformaconadis.gob.ec/normas-juridicas-en-discapacidad-ecuador/>
- Crosby, A. (2013). *Reinventando el turismo rural*. Madrid: Forum Natura.
- Cusco, F., & Tipanguano, N. (2013). *Elaboración de material interactivo para mejorar la atención de los niños en el proceso de enseñanza aprendizaje en el área de entorno natural y social de los segundos años de educación básica*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1772/1/T-UTC-1645.pdf>
- El Telégrafo. (29 de julio de 2013). Ecuador, paraíso para jubilados extranjeros. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/ecuador-paraíso-para-jubilados-extranjeros-y-de-turistas-que>
- El Telégrafo. (18 de marzo de 2018). 3.400 jubilados extranjeros se han visado en Ecuador en los últimos 5 años. *Agencia EFE*. Obtenido de

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/sociedad/6/3-400-jubilados-extranjeros-se-han-visado-en-ecuador-en-los-ultimos-5-anos>

Fundación Biblioteca Miguel de Cervantes. (s.f.). *Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes*. Obtenido de [http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/historia-general-de-la-republica-del-ecuador-tomo-primero--0/html/0012f708-82b2-11df-acc7-002185ce6064\\_12.html](http://www.cervantesvirtual.com/obra-visor/historia-general-de-la-republica-del-ecuador-tomo-primero--0/html/0012f708-82b2-11df-acc7-002185ce6064_12.html)

González, P. (2016). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. La Rioja: Tutor formación.

Hernández, S. (2013). Marco teodológico. *Población y muestra*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf)

Johansen, O. (2004). *Introducción a la teoría general de sistemas*. Ciudad de México: Limusa.

La Capital de Mar del Plata. (16 de Octubre de 2016). El Ministerio de Turismo lanzó un programa con descuentos para jubilados. Obtenido de <https://www.lacapitalmdp.com/el-ministerio-de-turismo-lanzo-un-programa-con-descuentos-para-jubilados/>

Lickorish, J., & Jenkins, C. (2008). *Una introducción al Turismo*. Madrid: Editorial Síntesis.

Martínez, A. (2013). El Turismo como sistema significativo. Ideas para la gestión de empresas turísticas. *Turismo y Desarrollo*, 1-8. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/14/gestion-empresas-turisticas.pdf>

Melgosa, F. (2007). *Código turismo*. Madrid: La ley.

Ministerio de Turismo. (5 de enero de 2015). *Noticias*. Obtenido de Medios internacionales destacan a Ecuador como un excelente destino para jubilados: <https://www.turismo.gob.ec/medios-internacionales-destacan-a-ecuador-como-un-excelente-destino-para-jubilados/>

Molina, S. (1991). *Conceptualización del Turismo*. Ciudad de México: Limusa.

- Morangas, R. (2012). *Jubilacion Siglo XXI*. Madrid: Palibrio.
- Nuño, A. (2016). *Metodología de la investigación*. Mexico: Secretaria de Educación Pública. Obtenido de [http://www.cobaqroo.edu.mx/Libros/6o%20%20semestre/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.cobaqroo.edu.mx/Libros/6o%20%20semestre/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Orozco, J., Núñez, P., & Virgen, P. (2008). *Desarrollo turístico y sustentabilidad social*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa.
- Quesada, R. (2002). *Elementos de Turismo. Teoría, Clasificación Y Actividad*. San José: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Rivas, J. (2014). *Planificación turística*. Madrid: Septem Ediciones.
- San Juan, C. (2016). *Intervención psicosocial: elementos de programación y evaluación socialmente eficaces*. Barcelona: Anthropos Editorial.
- Schwab, M. (2008). *Explorar para crecer y ganar*. San Francisco: Universidad de California.
- UNAM. (1999). *Teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy*. Ciudad de México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Varisco, C. (2013). *Sistema Turístico: Subsistemas, dimensiones y conceptos transdisciplinarios*. Obtenido de <http://nulan.mdp.edu.ar/2208/1/varisco.2013.pdf>
- Vasquez, D., Osrio, M., Arellano, A., & Torres, J. (2013). El turismo desde el pensamiento sistémico. *Investigaciones turísticas*, 1-28. Obtenido de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29118/1/Investigaciones\\_Turisticas\\_05\\_01.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/29118/1/Investigaciones_Turisticas_05_01.pdf)

# Apéndices

## Apéndice 1. Modelo de la encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

### **FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

### **CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

#### **Encuesta para propuesta de intervención en cantón Chillanes**

**Estimado/a participante. Gracias de antemano por su participación en esta encuesta. Marcar solo una respuesta.**

1. Género de los encuestados
  - Masculino
  - Femenino
2. Edad de los encuestados
  - 50 a 60 años
  - De 61 a 70 años
  - Más de 70 años
3. ¿De qué región proviene?
  - Norteamérica      Suramérica
  - Europa              Otras regiones
4. ¿Usted ha escuchado hablar sobre el turismo para jubilados?
  - Si
  - No
5. ¿Considera usted que los servicios de hospedaje deben ser específicas para personas jubiladas?
  - Si
  - No
  - Me es indiferente

6. ¿Qué tipo de facilidades debería tener un servicio de hospedaje para jubilados? Seleccione solo una
  - Personal experto en cuidado de personas de tercera edad
  - Infraestructura adecuada para personas con movilidad reducida
  - Me es indiferente
7. ¿Le gustaría conocer el Cantón Chillanes?
  - Si
  - No
8. ¿Le gustaría experimentar un servicio de hospedaje para personas jubiladas?
  - Si
  - No
  - Me es indiferente
9. ¿Estaría dispuesto a pagar un servicio de hospedaje enfocado en personas jubiladas en el Cantón Chillanes?
  - No
  - Si
  - Me es indiferente
10. ¿Creería usted que este tipo de servicio de hospedaje motivaría la visita de jubilados al Cantón Chillanes en la provincia de Bolívar?
  - Si
  - No
  - Me es indiferente



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**Guía de entrevista para propuesta de intervención en cantón Chillanes**

Estimado alcalde Montero:

Gracias por la participación de la entrevista. A continuación, las preguntas expuestas en base a la propuesta de intervención planteada en esta investigación de campo, previo al título de Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. De antemano gracias por su tiempo

**¿Considera usted que el cantón Chillanes puede ejecutarse un plan de intervención para creación de plazas de hospedaje para extranjeros jubilados?**

**¿Cree usted que es importante la integración de los actores de la oferta turística para la ejecución del plan de intervención de la propuesta?**

**¿Considera que habrá predisposición de los habitantes para ser parte de la propuesta?**

**¿Ha existido o están en proyecto algún otro plan de intervención turística para el cantón?**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Lisette Cristina Jara Guerrero**, con C.C: # 0918161605 autor/a del trabajo de titulación: **Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar**, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 13 de septiembre de 2018

f. \_\_\_\_\_

Nombre: **Lisette Cristina Jara Guerrero**

C.C: 0918161605



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Diseño de un servicio de alojamiento especializado en extranjeros jubilados para el cantón Chillanes, provincia de Bolívar		
<b>AUTOR(ES)</b>	Lissette Cristina Jara Guerrero		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Ing. José Medina Crespo, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Turismo		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	13 de septiembre de 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	59
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	<b>Turismo consciente, turismo comunitario, turismo rural</b>		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Alojamiento, jubilados, servicios hoteleros, accesibilidad, turismo accesible		

Actualmente, uno de los elementos que marcan el diseño de la oferta turística es la necesidad específica de la demanda, que precisa de espacios o implementos que se adapten a sus realidades. En el caso de las personas jubiladas, que por asociación natural es una persona que ha cumplido su ciclo de actividad económica y que se relaciona con una edad adulta mayor, precisa de elementos que permitan la práctica de una actividad con seguridad, como es el caso del Turismo. En este sentido, la oferta turística propuesta es servicio de alojamiento en el cantón Chillanes que tiene en sus objetivos el desarrollo turístico enfocado a este segmento de mercado que encuentra al Ecuador como un destino atractivo por los recursos naturales y culturales que posee, además de una economía accesible para el jubilado extranjero. Este trabajo propone una estructura básica como punto de partida para la implementación de servicio de hospedaje orientado a este grupo de personas extranjeras como estrategia para el desarrollo turístico local y nacional, permitiendo la integración de otras actividades turísticas que coadyuven al desarrollo económico del cantón Chillanes. Se aplicó una encuesta a la demanda potencial estructurando una población de acuerdo a cifras establecidas por Cancillería para determinar las preferencias y posible decisión de compra, de la misma manera se observó in situ el escenario donde se desarrolló la investigación para luego, proponer el diseño de alojamiento para jubilados de acuerdo a los lineamientos establecidos por la OMT en función de dinamizar la oferta turística local.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-9-083795470	<b>E-mail:</b> lizjague@hotmail.com
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::</b>	<b>Nombre: Ing. Gerson Sopó Montero</b>	
	<b>Teléfono: +593-4-2206950</b>	
	<b>E-mail: Gerson.sopo@cu.ucsg.edu.ec</b>	

#### SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	