



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

TEMA DEL ENSAYO:

**“OPERADORA TURÍSTICA “OPERTOURING S.A.” CON SERVICIO DE
PAQUETES TURÍSTICOS ALTERNATIVOS EN EL CANTÓN SALINAS:
PLAN OPERATIVO”**

**COMPONENTE PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA
OBTENCION DEL TITULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN Y
DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTOR:

KEVIN ALEXANDER ALEJANDRO AVELINO

PROFESOR GUÍA:

ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA MEDRANDA, MSC.


LA LIBERTAD – ECUADOR

JULIO 2021

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor guía del Ensayo titulado, **“OPERADORA TURÍSTICA “OPERTOURING S.A.” CON SERVICIO DE PAQUETES TURÍSTICOS ALTERNATIVOS EN EL CANTÓN SALINAS: PLAN OPERATIVO”**, elaborado por el Sr. Kevin Alexander Alejandro Avelino, de la Carrera Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Gestión y Desarrollo Turístico, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J.A.V.M.', is written over a horizontal line.

Ing. José Adrián Valencia Medranda, MSc.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación denominado **“OPERADORA TURÍSTICA “OPERTOURING S.A.” CON SERVICIO DE PAQUETES TURÍSTICOS ALTERNATIVOS EN EL CANTÓN SALINAS: PLAN OPERATIVO.”** elaborado por el Sr. Kevin Alexander Alejandro Avelino claro que la concepción, análisis y resultados son netamente originales que aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa Transferencia de los derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el trabajo de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas, Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, pasan a tener los derechos autorales correspondientes, convirtiéndose exclusivamente propiedad de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibido en cualquier instancia.

Atentamente,



Alejandro Avelino Kevin Alexander

C.I. 0922863675

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por acogerme en sus aulas universitarias y hacerme participe de la vida estudiantil en su sentido más amplio.

A mis maestros de cátedra por la paciencia, comprensión y por los conocimientos impartidos a lo largo de estos 5 años de estudios universitarios.

A mi profesor guía por brindar su apoyo a lo largo de este complejo proceso de titulación, brindando comprensión y asesoramiento a mí y a mis compañeros.

A mi familia por ser y el fundamento y la causa de todos mis logros y todo lo he llegado y llegare a ser u obtener.

Kevin Alexander Alejandro Avelino

DEDICATORIA

Este presente trabajo está dedicado a mi familia y en especial manera mi amada madre que me ha apoyado durante todo este difícil trayecto que ha sido para mí la universidad, a su valioso apoyo incondicional en todo momento, a mi hermano mayor que me supo ayudar en las primeras fases de estudios a nivel económico y moral.

A mi querida novia quien a lo largo de este recorrido universitario me supo ayudar en una infinidad de maneras y sobre todo el respaldo emocional y seguridad que me ha brindado, siendo cada una de las personas antes mencionadas de vital y especial importancia a lo largo de mi formación académica y personal.

Kevin Alexander Alejandro Avelino

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**DIRECTORA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



.....
Ing. Adrián Valencia Medranda, MSc.

DOCENTE GUÍA



.....
Lic. Andrés Padilla Gallegos, MSc.

DOCENTE TUTOR



.....
Lic. Maritza Pérez Chiquito, MSc

DOCENTE ESPECIALISTA

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	2
1.1 DATOS DE LA EMPRESA	3
1.2 MISIÓN	3
1.3 VISIÓN	3
1.4 OBJETIVOS	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
1.5 METAS	4
1.5.1 Metas Corto Plazo	4
1.5.2 Metas A Largo Plazo.....	4
1.6 ESTATUTOS DE CONSTITUCIÓN:.....	5
1.6.1 Estatutos Básicos De Constitución De Sociedad Anónima.	5
1.6.2 Estatutos Sociales.....	6
1.6.2.1 Capítulo I - Naturaleza. Nombre, Nacionalidad y Domicilio.	6
1.6.2.2 Capítulo II - Capital y Acciones.....	7
1.6.2.3 Capítulo III - Dirección, Administración y Representación Legal	8
1.7 VIABILIDAD LEGAL	10
1.7.1 Capítulo I - Requisitos y Procedimiento	10
1.7.2 Capítulo II - Procedimiento De Licenciamiento	11
2. DISEÑO DEL PRODUCTO O SERVICIO A OFERTAR	13
2.1 Itinerario Turístico N°1 Cultural Aventurera.....	13
2.2 Itinerario Turístico N° 2 Salinas en tus Manos	16
2.3 Itinerario Turístico N° 3 Ruta de la Pesca Salinense	18
3. ANÁLISIS DE OPERACIONES.....	20
3.1 Localización y Descripción de las Instalaciones.....	20
3.2 Recursos Humanos.....	23
3.2.1 Organigrama Funcional.....	28

CONCLUSIONES 31
RECOMENDACIONES..... 31
BIBLIOGRAFÍA 32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Detalle Del Capital Social.....	7
Tabla 2 Detalle General De Los Recursos Físicos Del Plan De Operaciones.	22
Tabla 3 Detalle General De Los Recursos Humanos Del Plan de Operaciones. ¡Error!	
Marcador no definido.	
Tabla 4 Detalles De Feriados Nacionales	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Balneario De Salinas	13
Figura 2 Alojamiento Para El Grupo	13
Figura 3 Establecimiento Gastronómico	13
Figura 4 REMACOPSE	14
Figura 5 Establecimiento Hotelero	14
Figura 6 Museo De Las Ballenas	14
Figura 7 Iglesia San Rafael	14
Figura 8 Playa De Punta Carnero.....	15
Figura 9 Faro De Anconcito	15
Figura 10 Puerto Pesquero De Anconcito.....	15
Figura 11 Hotel San Francisco.....	15
Figura 12 Balneario De Salinas	16
Figura 13 Museo De Las Ballenas	16
Figura 14 Muelle De Salinas.....	16
Figura 15 REMACOPSE	16
Figura 16 Establecimiento La Lojanita.....	17
Figura 17 Pesca Artesanal En Santa Rosa	17
Figura 18 Folklore José Luis Tamayo.....	17
Figura 19 Faro De Anconcito	17
Figura 20 Museo De Las Ballenas	18
Figura 21 REMACOPSE	18
Figura 22 Pesca Artesanal En Santa Rosa	18
Figura 23 Playa De Punta Carnero.....	18
Figura 24 Faro De Anconcito	19
Figura 25 Puerto Pesquero De Anconcito.....	19
Figura 26 Organigrama Funcional	28

**“OPERADORA TURÍSTICA “OPERTOURING S.A.” CON SERVICIO DE
PAQUETES TURÍSTICOS ALTERNATIVOS EN EL CANTÓN SALINAS:
PLAN OPERATIVO”.**

RESÚMEN EJECUTIVO

El presente plan de negocios muestra la propuesta de una operadora turística Salínense que contara inicialmente con 8 empleados, la cual se encargara de crear itinerarios y paquetes turísticos alternativos, basado en el sistema todo incluido. De manera que se diversifique la actividad turística mediante la implementación de paquetes turísticos alternativos que den realce a la cultura y gastronomía local. El presente trabajo hará un uso exhaustivo de la metodología para la creación de un plan de negocios constituido en dos etapas fundamentales como la formulación y la evaluación. La fase organizacional está compuesta de la visión, misión, objetivos generales, metasa corto y largo plazo, así como la forma en que estará constituida legalmente como lo estatutos y la viabilidad legal como fase inicial para el proceso de apertura de la empresa. El componente con mayor relevancia y eje fundamental en el plan de negocios son los itinerarios y paquetes turísticos enfocado en la cultura y gastronomía del cantón Salinas para de esta forma romper con la estacionalidad, los cuales en cada una de sus etapas contienen la parte vivencial del turismo orientadas a ofrecer a los clientes lo mejor de cada atractivo con el valor agregado de la calidad y atención que se plantea como política y cultura organizacional de la empresa. Así mismo se tomará en análisis el entorno, la oferta, las relaciones con el marketing y el diseño de los servicios a ofertar como el full Day, tour 2d1n bajo la modalidad all inclusive utilizando la matriz FODA para la elaboración de las estrategias a llevar a cabo fundamentado en la investigación de mercados donde se analizará los datos bibliográficos para proponer la formulación de una operadora turística que pueda satisfacer las necesidades de los turistas. En esta misma fase se encuentra lo que es el análisis de operaciones y el talento humano como base para nuestra empresa. Dentro del presente plan se evidencia el análisis financiero, el estado de resultado proyectado, el flujo de efectivo, análisis del punto de equilibrio que determinan la viabilidad económica del proyecto.

Palabras claves: actividad turística, turismo vivencial, paquetes turísticos.

ABSTRACT

This business plan shows the proposal of a Salinense tour operator that will initially have 8 employees, which will be in charge of creating alternative tour packages and itineraries, based on the all-inclusive system. In such a way that the tourist activity is diversified through the implementation of alternative tourist packages that enhance the local culture and gastronomy. This work will make an exhaustive use of the methodology for the creation of a business plan consisting of two fundamental stages such as formulation and evaluation. The organizational phase is composed of the vision, mission, general objectives, short and long-term goals, as well as the way in which it will be legally constituted as the statutes and legal viability as the initial phase for the process of opening the company. The most relevant component and fundamental axis in the business plan are the itineraries and tourist packages focused on the culture and gastronomy of the Salinas canton in order to break with seasonality, which in each of its stages contain the experiential part of the tourism aimed at offering customers the best of each attraction with the added value of quality and care that is proposed as a policy and organizational culture of the company. Likewise, the environment, the offer, the relationships with marketing and the design of the services to be offered will be taken into analysis, such as the full day, 2d1n tour under the "all-inclusive" mode using the SWOT matrix for the elaboration of the strategies to be carried out based on market research where bibliographic data will be analyzed to propose the formulation of a tour operator that can meet the needs of tourists. In this same phase is what is the analysis of operations and human talent as the basis for our company. Within this plan, the financial analysis, the projected income statement, the cash flow, analysis of the equilibrium point that determine the economic viability for the formulation of the project is evidenced.

Keywords: tourist activity, experiential tourism, tourist packages, seasonality

INTRODUCCIÓN

El destino turístico receptor del cantón salinas ha sido identificado como uno de los principales ejes de desarrollo local y dinamizador de la economía, teniendo en cuenta que en la actualidad es uno de los destinos turísticos más importantes del Ecuador por las características muy interesantes en sus atractivos turísticos, que invitan a una gran cantidad de turistas tanto a nivel local, nacional e internacional, han iniciado sus actividades empíricamente sin tener el conocimiento necesario para un eficiente funcionamiento además que hasta la presente ninguno de ellas ha incorporado un medio de transporte propio como, con el cual puedan realizar recorridos hacia cada uno de los atractivos, ocasionando así la falta de difusión e insatisfacción de los visitantes . Por lo anotado se propone la creación de una operadora turística e implementación de una chiva como medio de transporte para la movilización hacia los atractivos turísticos y de esta manera, satisfacer las demandas de los turistas por visitar dichos atractivos. Se contó con la facilidad para obtener información apropiada, adquirir datos concretos sobre los diferentes atractivos turísticos de la ciudad, así como el estudio de mercado para conocer los antecedentes, la segmentación del mercado e identificación del perfil del turista para conocer sus características como elemento que permite apoyar y tomar decisiones sobre inversiones en el sector, La implementación de la chiva a la operadora turística permitió conocer el tipo de vehículo, su diseño y la capacidad con la cual contará para realizar los recorridos además de conocer los requisitos para la operación de la misma. El estudio técnico administrativo permitió establecer la visión, la misión, los principios y valores de la operadora turística, además de plantear los objetivos para alcanzarlos. Principios Administrativos que permite establecer quienes conforman la operadora turística estableciendo su función y como alcanzarlas. Estructura Organizativa de la Operadora Turística corresponde al proceso de organización de los talentos humanos, financieros y materiales de los que dispone la empresa, para alcanzar los objetivos deseados. Estudio Económico Financiero permite establecer los gastos las inversiones las pérdidas y ganancias de la operadora turística

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

La operadora turística OPERTOURING S.A. nace a partir de la necesidad de potenciar una oferta turística, pensando en la satisfacción de los clientes, cooperando e incentivando al desarrollo socio-económico local y nacional, siendo la actividad turística un eje fundamental en el cambio de la matriz productiva del país, que se extiende en el impulso de productos y servicios turísticos en base a la diversificación de destinos a nivel nacional, se plantea una oferta inicial incluyendo los atractivos más sobresalientes de las zonas rurales del cantón Salinas y se oferta en mercados nacionales e internacionales, pues se pretende generar divisas provenientes del flujo monetario originario del turismo internacional. El servicio comprende en ofertar al turista un escape de su vida cotidiana por medio de tours y paquetes turísticos innovadores, que permitan una visión general de los atractivos y actividades alternativas que, por su deficiente difusión no son reconocidas, los paquetes turísticos garantizarán el disfrute total de sus actividades mediante un servicio de calidad.

La empresa OPERTOURING S.A. busca diversificar la oferta turística alternativa de la provincia de Santa Elena, tomando los atractivos turísticos de las zonas rurales del Cantón Salinas, esto se realiza para dinamizar la economía y generar un desarrollo socioeconómico en la localidad.

El cantón Salinas es uno de los destinos reconocidos a nivel nacional e internacional, tiene un gran desarrollo de la industria turística, sus principales atractivos son: La Reserva Faunística Marino Costera Puntilla de Santa Elena, que es una de las áreas más visitadas a nivel nacional, según (Mintur, 2017) los visitantes extranjeros registrados en la REMACOPSE representan el 8,4% y los nacionales en el 91,6%. De la misma manera se encuentra la playa San Lorenzo caracterizada por el maravilloso paisaje determinado por sus pacíficas olas que permiten el disfrute familiar, además de los servicios complementarios como alojamiento y establecimientos de restauración, el clima en la localidad varía entre 21° a 33° C.

1.1 DATOS DE LA EMPRESA

Nombre: OPERTOURING S.A.

Objeto social: Operación Turística

R.U.C. N°: 2400256562001

Fecha de constitución: 24 de marzo del 2018

Actividad Económica: Operación Turística Intermediación.

Representante: Carlos Alberto Ordóñez Tomalá

Provincia: Santa Elena

Cantón: Salinas

Ubicación: Sector Las Palmeras

1.2 MISIÓN

Ser referente para los viajeros, generando un ambiente de comodidad, tranquilidad y esparcimiento a través de procesos y personal altamente calificado con el objetivo de satisfacer las más altas exigencias de nuestros clientes.

1.3 VISIÓN

Ser al año 2025 la mejor operadora turística ecuatoriana especializada en promocionar diversidad de paquetes turísticos alternativos del cantón Salinas, ubicándonos como la opción preferida de turistas y visitantes nacionales e internacionales

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Diseñar un producto turístico de calidad, mediante la diversificación de la oferta en paquetes turísticos alternativos, que satisfaga las expectativas y necesidades del usuario que visita el cantón Salinas.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar los atractivos turísticos del Cantón Salinas.
- Analizar la planta turística del Cantón Salinas.
- Diseñar paquetes turísticos alternativos, mediante la puesta en valor de los atractivos de las zonas rurales del cantón Salinas.

1.5 METAS

1.5.1 Metas Corto Plazo

- Satisfacer las expectativas y necesidades de la demanda turística Local, ofreciéndole un servicio de calidad y a un excelente precio.
- Diversificar la oferta turística tradicional del cantón Salinas.
- Liderar el mercado local en operación Turística.

1.5.2 Metas A Largo Plazo

- Posicionamiento en el mercado nacional e internacional.
- Incrementar la oferta de paquetes turísticos a nivel provincial.
- Ser referente de la operación turísticas a nivel provincial.

1.6 ESTATUTOS DE CONSTITUCIÓN

El día 22 de octubre del 2019, los directivos **Alejandro Avelino Kevin Alexander, Franco Rodríguez Emma Narcisa, García Vera Brando Gregory, Ordóñez Tomalá Carlos Alberto**, crearon la empresa **OPERTOURING S.A.**, que ha tenido un desarrollo en el mercado local. La compañía está ubicada en la Provincia de Santa Elena, Cantón Salinas.

Operadora Turística OPERTOURING S.A.

Acta de Constitución de la Operadora OPERTOURING S.A.

1.6.1 Estatutos Básicos De Constitución De Sociedad Anónima.

La Libertad, 24 de marzo del 2018

Por medio del presente documento privado los señores

Alejandro Avelino Kevin Alexander, mayor de edad, domiciliado (a) en la ciudad de La Libertad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número **0922863675**, de estado civil soltero, de nacionalidad ecuatoriana, quien obra en su propio nombre.

Emma Narcisa Franco Rodríguez, mayor de edad, domiciliado (a) en la ciudad de Santa Elena, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número **2450313354**, de estado civil soltero, de nacionalidad ecuatoriana, quien obra en su propio nombre.

Brandon Gregory García Vera, mayor de edad, domiciliado (a) en la ciudad de La Libertad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número **2450181272**, de estado civil soltero, de nacionalidad ecuatoriana, quien obra en su propio nombre.

Carlos Alberto Ordóñez Tomalá, mayor de edad, domiciliado (a) en la ciudad de La Libertad, identificado (a) con la cédula de ciudadanía número **2400256562**, de estado civil soltero, de nacionalidad ecuatoriana, quien obra en su propio nombre.

Manifestaron de forma libre y voluntaria entre sí para establecer una sociedad de la especie anónima, la cual se regirá por las disposiciones legales que regulan el

funcionamiento de las sociedades anónimas y los siguientes estatutos y dando cumplimiento a lo establecido en los reglamentos de la constitución del Ecuador, Ley de compañías, debido a que la sociedad cuenta con cuatro (4) trabajadores o los activos totales, excluida la vivienda, por valor inferior a quinientos.

1.6.2 Estatutos Sociales

1.6.2.1 Capítulo I - Naturaleza, Nombre, Nacionalidad y Domicilio.

ARTICULO 1. Nombre: La Sociedad actuará bajo la denominación de (OPERTOURING S.A.).

ARTÍCULO 2. Especie y nacionalidad: La compañía es anónima, de naturaleza comercial, y de nacionalidad ecuatoriana.

ARTICULO 3. Domicilio: El domicilio donde actuará la compañía es la ciudad de (Salinas- Sector Las Palmeras) Provincia de Santa Elena Republica de Ecuador. Sin embargo, la sociedad podrá crear sucursales y agencias en cualquier lugar del país.

ARTICULO 4. Duración: La sociedad tendrá un término de 10 años contados partir de la fecha de este documento.

ARTICULO 5.- Descripción del objeto social: La operadora turística OPERTOURING S.A. nace a partir de la necesidad de potenciar una oferta turística alternativa, pensando en la satisfacción de los turistas, cooperando e incentivando al desarrollo socio-económico local y cantonal.

1.6.2.2 Capítulo II - Capital y Acciones

ARTÍCULO 6. CAPITAL AUTORIZADO, SUSCRITO Y PAGADO

Tabla 1

Detalle del Capital social

Capital por Socio	\$ 15.704.36
CLASES DE ACCIONES	Nominales y Ordinarias
Capital por socio	
Alejandro Avelino Kevin	\$ 3.926,09
Franco Rodríguez Emma	\$ 3.926,09
García Vera Brandon	\$ 3.926,09
Ordóñez Tomalá Carlos	\$ 3.926,09

ARTICULO 7. Capitalización: La Asamblea General de Accionistas puede convertir en capital social, en cualquier tiempo, mediante la emisión de nuevas acciones o el aumento del valor nominal de las ya existentes, cualquier reserva de ganancias, ajustes, primas por colocación de acciones y cualquier clase de utilidades líquidas repartibles.

ARTÍCULO 8. Colocación De Acciones: Para la colocación de acciones provenientes de cualquier aumento del capital social se preferirán como suscriptores a quienes ya sean accionistas, salvo que la Asamblea General de Accionistas resuelva, para casos concretos, lo contrario. La Asamblea General de Accionistas reglamentará el ejercicio del derecho de preferencia sobre la base de que los accionistas podrán suscribir nuevas acciones en proporción al número de acciones que posean en la fecha de aprobación del reglamento. Corresponde a la Junta Directiva reglamentar toda colocación de acciones.

ARTÍCULO 9. Derechos Del Accionista: Todas las acciones confieren a su titular un igual derecho en el haber social y en los beneficios que se repartan y cada una de ellas tiene derecho a un (1) voto en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas.

ARTICULO 10. Libro De Registro De Acciones: La sociedad llevará un LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES en el cual se inscribirán el nombre completo, dirección y legitimación del propietario, con indicación del número que posee cada persona.

ARTICULO 11. Cesión De Acciones: Los accionistas pueden ceder todas, algunas o alguna de las acciones que posean, mediante el endoso del título correspondiente, sin estar sujetos al derecho de preferencia.

ARTICULO 12. Ventas de Acciones: Los accionistas tienen la potestad de vender sus acciones, pero se retendrá el 40% del valor de cada acción. Por derecho de capitalización Inicial.

1.6.2.3 Capítulo III - Dirección, Administración y Representación Legal

ARTICULO 13. Órgano de dirección y Gestión Principal. La sociedad funcionará mediante dirección de Gerente y suplente.

ARTICULO 14. Composición de la directiva de la asociación. La asociación tiene una asamblea que actualmente están inscritos en el Libro de registro de acciones, la cuales tienen derecho a la votación para la elección de la directiva que administrará la asociación.

ARTICULO 15. Convocatoria. Los accionistas sesionarán de forma ordinaria, todos los quince días del mes y de forma Extraordinaria con mínimo doce horas de anticipación cada vez que sea necesario.

ARTICULO 16. Segunda Convocatoria: Cuando por falta de quórum requerido, no pueda llevarse a cabo la Asamblea General de Accionistas ordinaria o extraordinaria, se levantará un Acta por quienes hayan asistido, en la cual se dejará constancia de tal hecho y se convocará por el Representante Legal de la Sociedad a una nueva reunión, la cual se efectuará no antes de los diez (10) días hábiles siguientes, ni después de los treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha fijada para la primera reunión. En la

nueva reunión se deliberará y decidirá válidamente con un número plural de personas, cualquiera que sea la cantidad de acciones representadas.

1.7 VIABILIDAD LEGAL

REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA TITULO II DEL REGISTRO LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO E IDENTIFICACION

1.7.1 Capítulo I - Requisitos y Procedimiento

Art. 8.- Requisitos para obtención del Registro de Turismo. - Las personas jurídicas, previo a iniciar el proceso de registro de las agencias de servicios turísticos, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Registro único de Contribuyentes (RUC)
- b) Escritura de constitución, último aumento de capital y reforma de estatutos, debidamente inscrita en el Registro Mercantil, en caso de que aplique estas dos últimas
- c) Nombramiento vigente del o los representantes legales, debidamente inscrito en el Registro Mercantil
- d) Pago de la contribución del 1x1.000 a la autoridad nacional de turismo. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la autoridad nacional de turismo.

Art. 9.- Del procedimiento de registro e inspección de agencias de servicios turísticos. - El procedimiento para el registro e inspección de una agencia de servicios turísticos será el siguiente:

- a) La autoridad nacional de turismo contará con una herramienta digital de uso obligatorio para el registro de las agencias de servicios turísticos
- b) Para el registro, la persona jurídica deberá seguir los pasos del sistema digital que será establecido por la autoridad nacional de turismo. Al finalizar el proceso, el sistema emitirá un certificado de registro del establecimiento;

c) La autoridad nacional de turismo realizará inspecciones de verificación y/o control a las agencias de servicios turísticos. Al final de la inspección, se emitirá un acta suscrita entre el funcionario de la autoridad nacional de turismo y el propietario, representante legal, administrador o encargado de la agencia de servicios turísticos, donde se dejará constancia de la diligencia realizada. Una copia de esta acta será entregada a la agencia de servicios turísticos; y,

d) En caso de que los resultados de la inspección, determinen que la agencia no consignó información veraz al registrarse o posteriormente en caso de reclasificaciones, la autoridad nacional de turismo o los gobiernos autónomos descentralizados a los que se les haya transferido la competencia de control, impondrán las sanciones establecidas en la Ley de Turismo.

Art. 10.- Cambio de clasificación. - Toda agencia de servicios turísticos que manifieste su voluntad de cambiar su clasificación, deberá realizar el proceso correspondiente determinado en la herramienta digital de la autoridad nacional de turismo. Sin perjuicio de lo previsto en el inciso anterior, la autoridad nacional de turismo no exigirá la presentación de documentación alguna, que ya hubiere sido acreditada en el momento pertinente.

1.7.2 Capítulo II - Procedimiento De Licenciamiento

Art. 11.- Del procedimiento y requisitos de la Licencia Anual de Funcionamiento. - Para el proceso de licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la autoridad nacional de turismo o el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido esta competencia, deberá solicitar como requisito indispensable el certificado de Registro de Turismo y los demás que sean requeridos conforme a la normativa vigente, de ser el caso.

El procedimiento de obtención de la Licencia única Anual de Funcionamiento será realizado obligatoriamente mediante la herramienta en línea de la autoridad nacional

de turismo, o de acuerdo al procedimiento establecido por el gobierno autónomo descentralizado al cual se le haya transferido la competencia, según corresponda.

Los requisitos para obtener la Licencia única Anual de Funcionamiento, a parte del Registro de Turismo serán los siguientes:

- a) Activos de la empresa según lo declarado en el impuesto a la renta del último ejercicio económico;
- b) Pago efectuado por concepto de renovación de Licencia única Anual de Funcionamiento, de ser el caso
- c) Estar al día en el pago de las obligaciones previstas en la Ley de Turismo y normativa pertinente. No se exigirá al usuario los documentos físicos cuando estos puedan ser obtenidos en línea por la autoridad nacional de turismo.

Una vez obtenida la Licencia Única Anual de Funcionamiento según el procedimiento establecido, se deberá contar con dicho documento para su exhibición, en un lugar que sea visible para el cliente.

En el caso de que el gobierno autónomo descentralizado no cuente con una herramienta informática para el registro y licenciamiento de las agencias de servicios turísticos, la autoridad nacional de turismo otorgará un enlace a su herramienta digital con el fin de mejorar los procesos y dar cumplimiento a lo establecido en el presente reglamento.

En caso de que el gobierno autónomo descentralizado cuente con una herramienta informática, el mismo deberá enlazarlo con el de la autoridad nacional de turismo.

2. DISEÑO DEL PRODUCTO O SERVICIO A OFERTAR

Se presenta una oferta variada de turismo alternativo en el cantón Salinas incluyendo aquellos que son pocos reconocidos a nivel cantonal y provincial, se realizó la siguiente propuesta de paquetes turísticos:

2.1 Itinerario Turístico N°1 Cultural Aventurera

Día 1



Figura 1 Balneario De Salinas

- Arribo al hotel San Francisco 3.
- check in.
- Desayuno Americano o Desayuno Buffet.
- Desplazamiento al malecón de salinas.



Figura 2 Alojamiento Para El Grupo

- Visita del Malecón en la que realizaremos un Tour aventurero de bahía, conociendo la playa de San Lorenzo y Chipipe.



Figura 3 Establecimiento Gastronómico

- Traslado al establecimiento La Lojanita y se va a degustar de la gastronomía típica de la localidad.



Figura 4 REMACOPSE

- Nos desplazamos hacia La Reserva Marino Costera Puntilla de Santa Elena (Remacopse) es un punto fijo que se debe visitar en este balneario peninsular, estará brindada la información un Guía especializado local y compras de artesanías.



Figura 5 Establecimiento Hotelero

- Arribo al hotel San Francisco 3 con un coctel de bienvenida y noche libre

DÍA 2



Figura 6 Museo De Las Ballenas

- Luego del desayuno tradicional, arribo al museo de las ballenas, es una colección privada de especímenes de mamíferos marinos que se encuentra abierta al público desde junio de 2004 en la ciudad de Salinas.



Figura 7 Iglesia San Rafael

- El siguiente punto a visitar es la iglesia San Rafael de Arcángel en la parroquia José Luis Tamayo la que tiene una historia peculiar el templo guarda la imagen de San Rafael de Arcángel que según sus devotos derramó una lágrima frente a nueve albañiles al culminar su remodelación.



Figura 8 Playa De Punta Carnero

- Nos desplazamos a 3,5 km hacia la playa punta carnero una de las playas más hermosas del cantón por el escenario que brinda con el sol y también podemos observar aves como: chorlitos, pelícanos, gaviotas, fragatas, cigüeñuelas o cormoranes, se describen en residentes, migratorias e irregulares, muchas de estas especies de aves se alimentan de pequeños peces.



Figura 9 Faro De Anconcito

- Nos desplazamos a la parroquia Anconcito específicamente al Faro que fue declarada como patrimonio cultural.



Figura 10 Puerto Pesquero De Anconcito

- Puerto pesquero Anconcito referente de comercialización de pesca además esta infraestructura cuenta con un Patio de Comidas y Zona de Locales Comerciales destinados para la venta de mariscos y platos típicos convirtiéndolo en un lugar comercial y turístico.



Figura 11 Hotel San Francisco

- Desplazamiento al hotel San Francisco 3 a su respectiva salida.

El Programa incluye:

- Visitas y excursiones detalladas
- Guía nativo en español
- Guía Especializado en la zona español/ingles
- Alimentación
- Paramédico.

2.2 Itinerario Turístico N° 2 Salinas en tus Manos



Figura 12 Balneario De Salinas

- Traslado desde la ciudad de Guayaquil hasta Salinas, coffee break.
- Arribo al cantón Salinas e iremos a visitar el Malecón en la que realizaremos un aventurero tour de bahía conociendo la playa de San Lorenzo y Chipipe.



Figura 13 Museo De Las Ballenas

- Arribo al museo de las ballenas, es una colección privada de especímenes de mamíferos marinos que se encuentra abierta al público desde junio de 2004 en la ciudad de Salinas.



Figura 14 Muelle De Salinas

- Visita al muelle de Salinas, hoy en día es una realidad, un atractivo turístico de nuestro cantón y de la región, además de cumplir con el principal propósito que tiene de que todas las embarcaciones de pasajeros que salen a pasear por la bahía.



Figura 15 REMACOPSE

- Nos desplazamos hacia La Reserva Marino Costera Puntilla de Santa Elena (Remacopse) es un punto fijo que se debe visitar en este balneario peninsular, estará brindada la información un Guía especializado local y compras de artesanías.



Figura 16 Establecimiento La Lojanita

- Traslado al establecimiento La Lojanita y se va a degustar de la gastronomía típica de la localidad. (Almuerzo)



Figura 17 Pesca Artesanal En Santa Rosa

- Nos trasladamos al puerto pesquero Santa Rosa de esta forma ofertar una experiencia vivencial en la parroquia urbana.



Figura 18 Folklore José Luis Tamayo

- Nos desplazamos al centro de la parroquia José Luis Tamayo para apreciar el folklore de la localidad.



Figura 19 Faro De Anconcito

- Nos desplazamos a la parroquia Anconcito específicamente al Faro que fue declarada como patrimonio cultural.

El Programa incluye:

- Visitas y excursiones detalladas
- Guía nativo en español
- Guía Especializado en la zona español/ingles
- Alimentación
- Paramédico.

2.3 Itinerario Turístico N° 3 Ruta de la Pesca Salinense



Figura 20 Museo De Las Ballenas

- Arribo al museo de las ballenas, es una colección privada de especímenes de mamíferos marinos que se encuentra abierta al público desde junio de 2004 en la ciudad de Salinas.



Figura 21 REMACOPSE

- Nos desplazamos hacia La Reserva Marino Costera Puntilla de Santa Elena (Remacopse) es un punto fijo que se debe visitar en este balneario peninsular, estará brindada la información un Guía especializado local.



Figura 22 Pesca Artesanal En Santa Rosa

- Nos trasladamos al puerto pesquero Santa Rosa de esta forma ofertar una experiencia vivencial en la parroquia urbana.



Figura 23 Playa De Punta Carnero

- Nos desplazamos a 3,5 km hacia la playa punta carnero una de las playas más hermosas del cantón por el escenario que brinda con el sol y también podemos observar aves como: chorlitos, pelícanos, gaviotas, fragatas, cigüeñuelas o cormoranes, se describen en residentes, migratorias e irregulares, muchas de estas especies de aves se alimentan de

pequeños peces.



Figura 24 Faro De Anconcito

- Nos desplazamos a la parroquia Anconcito específicamente al Faro que fue declarada como patrimonio cultural.



Figura 25 Puerto Pesquero De Anconcito

- Puerto pesquero Anconcito es utilizado para la comercialización de pesca además esta infraestructura cuenta con un Patio de Comidas y Zona de Locales Comerciales destinados para la venta de mariscos y platos típicos convirtiéndolo en un lugar comercial y turístico. (lugar donde se va degustar el almuerzo).

El Programa incluye:

- Visitas y excursiones detalladas
- Guía nativo en español
- Guía Especializado en la zona español/ingles
- Alimentación
- Paramédico.

3. ANÁLISIS DE OPERACIONES

3.1 Localización y Descripción de las Instalaciones

UBICACIÓN

¿Dónde estará ubicado su negocio?

San Lorenzo en Avenida Segunda junto a Natural Collection, Salinas, Santa Elena.

¿Qué superficie se necesita, en cuántos lugares?

La superficie estimada para el uso de las oficinas es de 40m² iniciales en un solo ambiente que consta de un área donde colocar los respectivos cubículos para los varios departamentos según el organigrama organizacional, baño etc.

¿Qué tipo de espacio es?

Local arrendado para uso de oficinas.

¿Oficina, almacén, industria o una combinación de varias cosas?

Tipología oficina

¿Cuál es la ventaja, si es que la hay, de su locación?

A pocas cuadras del malecón de Salinas, por ende, del flujo de turistas y posibles clientes.

¿Cuándo las necesidades superarán las instalaciones descritas?

Las necesidades de las instalaciones serán superadas en caso de que se requiera un número mayor de empleados estrictamente relacionado con el estado financiero de la empresa.

¿Hay un bosquejo de la disposición en planta (*lay-out*) de las instalaciones?

El lay-out inicial está diseñado de modo tal que haya dos ambientes, un área común a dividir entre el jefe del área técnica y sus dos asistentes y el área administrativa a compartir con las tres áreas restante.

Equipamiento

¿Qué equipamiento es necesario?

Insumos de oficina (ordenadoras, escritorios, material de oficina etc.

¿Cuánto cuesta?

Se Adjunta un presupuesto detallado en el Plan financiero.

¿Cuál es la función de cada pieza del equipamiento en el conjunto?

Capa instrumento es una herramienta útil para lograr la venta de nuestros servicios.

¿Se comprará el equipo o alquilará?

Equipo comprado

¿Quiénes serán los proveedores?

Empresas locales, en primera instancia del cantón Salinas, ya que de esta manera se obtienen beneficios para quienes desean aportar en la ejecución del proyecto, garantizando el desarrollo de la localidad en cuestión. Cumpliendo con un principio del turismo como sector integrador de áreas productivas.

¿Están incluidos los vehículos, computadoras y equipamiento de oficina?

Se relaciona con el equipamiento necesario.

Tabla 2

Detalle general de los recursos físicos del Plan de Operaciones

Ubicación	Superficie	Uso	Tipo Espacio	Tipología	Ventaja Localización	Superación Necesidades
Salinas, Santa Elena.	180 m ²	40 m ²	Local en arriendo	Oficina	Sector cerca del malecón (San Lorenzo)	Se relaciona al estado financiero de la empresa.
Costo	Funciones equipos	Equipos	Proveedores	Equipamiento	Layout	
Presupuesto en plan financiero	Herramientas y equipos para la venta	Comprados	Locales y regionales	Insumos de oficina (ordenadoras, escritorios, material de oficina etc.)	Oficinas, sala común, servicios básicos	

3.2 Recursos Humanos

¿Cuántos empleados necesitará? ¿Full-time? ¿Part-time?

La estructura jerárquica está pensada en base a la estructura funcional (el consejo directivo conformado por los socios los cuales serán también jefes de las áreas comercial, técnica, financiera y de recursos humanos. El área comercial contara a su vez con un encargado de marketing y ventas. A su vez, el área técnica contara con logística para la creación de los paquetes turísticos y las guías).

¿Cuántos discriminados por función?

Consejo directivo, jefes de área y operativos.

¿Cuáles son las habilidades requeridas?

Se requerían personas proactivas, capacidad de trabajo bajo presión, orientadas a resultados, extrovertidos, sexo indistinto, idiomas dos por lo mínimo (ingles principalmente).

¿Qué salarios se pagarán en los distintos niveles?

Salario básico más comisiones según el cargo que desempeñen, se detallan valores en el plan financiero.

¿Qué criterios se usan para contratar empleados?

Especialistas en el sector del turismo, atención al cliente, comercial y administración de empresas. Cumplir con los presupuestos de ventas y objetivos comerciales garantizando excelencia en el servicio al cliente y la ejecución en el punto de venta, la veracidad de la información proporcionada, el crecimiento de la ruta en número de clientes y volumen de ventas, administrar con eficiencia y eficacia todos los activos de la compañía, manejar y velar por la buena aplicación de parámetros de ejecución.

Procesos de Manufactura y Servicios

¿Hay un flujo de proceso que explica las etapas necesarias?

- Reconocer la necesidad

- Identificar la competencia
- Evaluar alternativas
- Influir en la decisión de compra
- Servicio post-venta

¿Dónde obtendrá y almacenará los insumos?

Somos servicio, atención al cliente no se almacena.

¿Cómo serán los procesos de compra? (venta en nuestro caso)

- Sondeo específico del mercado meta
- Identificar la competencia
- Evaluar la competencia
- Búsqueda de posibles alianzas estratégicas
- Canales por los cuales vender y promocionar
- Captar los posibles consumidores (clientes)
- Influir en la decisión de compra
- Servicio post-venta

¿Dónde se almacenarán los productos terminados?

Somos servicio, atención al cliente no se almacena.

¿Cómo se distribuirán los productos o servicios terminados?

En base al plan de marketing se seleccionan los canales a través de los cuales promocionar y vender nuestros servicios (canales de venta basados en el plan de marketing) **¿Cuál es el tiempo promedio para el proceso total?**

Un par de días para dar la cotización y la información necesaria a los clientes.

¿Cómo se medirá, controlará y mejorará la calidad?

Reviews en las páginas web y principales motores turísticos. Así mismo se darán evaluaciones aleatorias hacia los empleados para medir la capacidad y la calidad de los servicios ofertados

¿Cómo se hará el control de inventario?

Control de lo ofertado, servicios en base a los atractivos y al calendario de actividades.

¿Qué tipos de seguro necesita su negocio?

Seguros básicos y de ley según las normativas vigentes.

Tabla 3

Detalle general de los recursos Humanos del Plan de Operaciones.

Recursos Humanos						
Cantidad empleados	Función	Habilidades	Salarios	Criterios para contratar	Procesos de servicios	Procesos de venta
En base a la estructura jerárquica. Se utilizará una estructura funcional (consejo directivo, área comercial con marketing y	Directores, supervisores, operarios.	Proactivo, capacidad de trabajo bajo presión, orientado a resultado, extrovertido, inglés	Salario básico más comisiones según el cargo que desempeñe, se detallan valores en el plan financiero	Especialistas, cumplir metas y objetivos de ventas, eficiencia y eficacia, cumplimiento de los estándares	<ul style="list-style-type: none"> •Reconocer la necesidad •Identificar la competencia •Evaluar alternativas •Influenciar en la decisión de compra •Servicio post-venta 	<ul style="list-style-type: none"> •Sondeo específico del mercado meta •Identificar la competencia •Evaluar la competencia •Búsqueda de posibles alianzas estratégicas

<p>ventas, técnica con logística y guías, financiera, de recursos humanos.</p>					<ul style="list-style-type: none"> •Canales por los cuales vender y promocionar •Captar los posibles consumidores (clientes) •Influenciar en la decisión de compra •Servicio post-venta
--	--	--	--	--	---

¿Hay un calendario de actividades establecido?

El calendario se establece es base a los feriados nacionales, extranjeros, temporada alta y baja, para el año 2020 se plantea promocionar las actividades en las fechas:

Tabla 4

Detalles De Feriados Nacionales

Fecha	Día	Días feriados
1 enero	miércoles	Año Nuevo
24 febrero	lunes	Carnaval
25 febrero	martes	Carnaval
10 abril	viernes	<u>Viernes Santo</u>
1 mayo	viernes	Día del Trabajo
25 mayo	lunes	<u>Batalla de Pichincha</u>
10 agosto	lunes	<u>Día Nacional</u>
9 octubre	viernes	<u>Independencia de Guayaquil</u>
2 noviembre	lunes	Día de los Difuntos
3 noviembre	martes	<u>Independencia de Cuenca</u>
25 diciembre	viernes	<u>Día de Navidad</u>

3.2.1 Organigrama Funcional

Cadena de mando

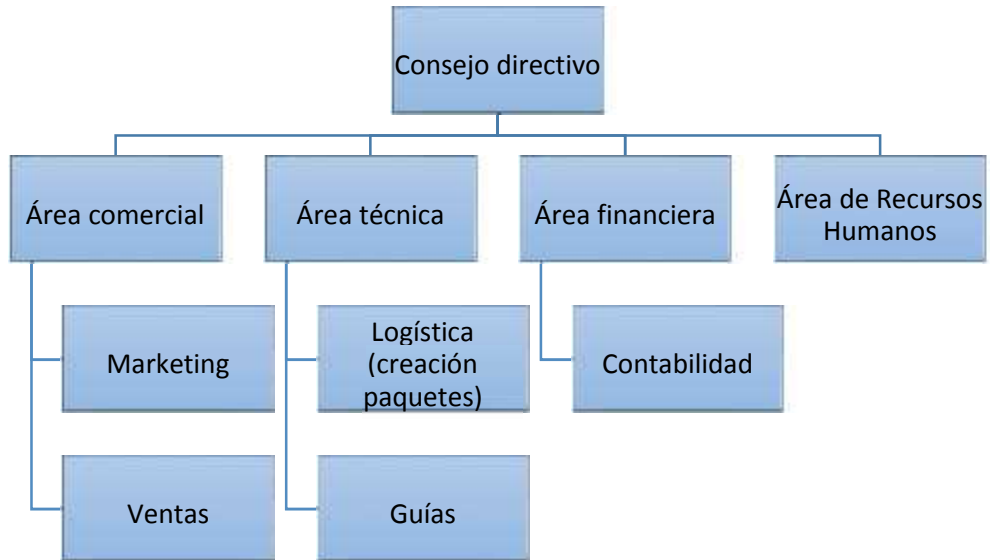


Figura 26 Organigrama Funcional

- **Administrativa:** control administrativo y contable de la empresa.
- **Ventas:** venta directa al cliente (agente de mostrador).
- **Producto:** elaboración producto turístico (estudio de la demanda, diseño de control).
- **Comercial:** promoción y comercialización del producto turístico.

Funciones en la empresa

Consejo directivo

Representa a la empresa en todas las circunstancias, se centra en dar lineamientos y políticas para seguir y ejecutar en la empresa, así como en análisis de los resultados, aprobación de planes estratégicos, control del presupuesto, toma de decisiones sobre los activos de la empresa, supervisar la presupuestación, la contratación, las compras y gestión del día a día. Son quienes tiene impacto directo sobre los colaboradores y su productividad (relación con el personal, transmisión de información y toma de decisiones entre otros).

Marketing

Es el encargado de reunir datos, investigar los mercados y la competencia, se centra en la planeación y desarrollo de estrategias de marketing, así como su promoción y la comunicación.

Ventas

Es la principal fuente de ingresos de la empresa, es quien fija los objetivos para orientar la venta de los servicios y el enfoque a tener, se encarga de fijar el precio y la forma de distribución conociendo los valores del producto y servicios ofertados. Se encarga de promover la empresa y captar nuevos clientes.

Logística

Es el encargado de la planificación, creación, implementación, coordinación de y los paquetes y servicios turísticos. Así mismo se desempeña como apoyo en el campo para los guías turísticos.

Guías

Es el punto neurálgico de la empresa ya que son quienes se relacionan directamente con los clientes, su rol es el de supervisión y acompañamiento de los turistas, manejo del presupuesto. Es el encargado de brindar información, asistir, entretener al turista y ejecutar el programa en sus diferentes etapas de realización.

Contabilidad

Es el profesional encargado de identificar, medir y comunicar el estado económico de la empresa para la toma de decisiones a nivel jerárquico superior. Se encargan de la elaboración de los reportes financieros y diseñan su estrategia contable (proyecciones y las declaraciones de impuestos entre otros).

Recursos humanos

Su labor principal es el diseño de los puestos de trabajo con sus respectivas funciones y responsabilidades según las necesidades de la empresa, además es el encargado de los contratos y su respectiva documentación, se especializa en la seguridad laboral, gestión de nóminas (horarios, vacaciones etc.), evaluación del desempeño, evaluación del clima laboral, así como el reclutamiento y selección del personal.

CONCLUSIONES

El plan de negocios generado en base a la investigación desarrollada permitirá tener mayor visión del contexto del problema, los alcances y las limitaciones al momento de ofertar paquetes turísticos alternativos que satisfagan las necesidades y las expectativas de los usuarios que visitan el cantón Salinas.

El sector donde se establecerá la operadora es una zona estratégica ya que se encuentra a pocos metros del malecón de Salinas lo cual es óptimo para la visibilidad de la empresa.

La estrategia comercial se enfocará a lograr que la marca de la operadora sea reconocida en el mercado por la calidad y la atención que brindará en sus servicios siendo el talento humano una parte crucial para el desarrollo de las actividades.

Los paquetes turísticos ofertados permitirán dar al turista un escape de su vida cotidiana por medio de tours, permitiendo dar una visión general de los atractivos y actividades alternativas que se ofertan en el cantón Salinas.

RECOMENDACIONES

Diversificación de la oferta turística en el cantón Salinas permite maximizar los beneficios de la empresa por ser un producto innovador con base en la promoción y publicidad.

Uso estrategias de marketing son herramientas que facilitan el alcance de los objetivos y metas empresariales, usada de una manera correcta permite el posicionamiento de la marca en el mercado competitivo.

Estrategias de Marketing digital, son excelentes para la empresa turística, siempre que se tomen en cuenta los aspectos fundamentales como son: la investigación del mercado, el diseño del producto y los medios e imagen que se quieren poner en promocionar.

BIBLIOGRAFÍA

- Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas. (2014-2019). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento territorial del Cantón Salinas*. Salinas.
- Jhony Yumisaca Tuquina, E. M. (2017). *PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL TURISTA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA EN ECUADOR. REFERENCIAS PARA NUEVAS PROPUESTAS DE DESARROLLO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300008
- Ministerio de Turismo. (20 de Febrero de 2015). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/2015-02-20-22-41-48/impuesto-del-uno-por-mil>
- Ministerio de Turismo. (2019). *Catastro de establecimientos de alojamiento turístico*. Salinas.
- Ministerio de Turismo. (2019). *Catastro de establecimientos de restauración* . Salinas.
- Ministerio de Turismo. (2019). *Catastro Provincial*. Salinas . Obtenido de Establecimientos de Operación turística.
- Ministerio de Turismo. (Diciembre de 2019). *Indicadores Turísticos*. Obtenido de Información relevante del Turismo en el Ecuador: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2019/MUESTRA-INDICADORES-DICIEMBRE-2019.pdf>
- MINTUR. (06 de Mayo de 2008). *turismo.gob.ec*. Obtenido de [turismo.gob.ec: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf)
- MINTUR. (2016). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de [servicios.turismo.gob.ec: https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-atractivos-turisticos-pilotaje-2016.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-atractivos-turisticos-pilotaje-2016.pdf)
- MINTUR. (2016). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de [servicios.turismo.gob.ec: https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-de-Estadisticas-Turisticas-2012-2016.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-de-Estadisticas-Turisticas-2012-2016.pdf)
- Mintur. (2017). *Ministerio de turismo*. Obtenido de Boletín de estadísticas turísticas: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/AnuarioEstadistico/Boletin-de-Estadisticas-Turisticas-2012-2016.pdf>

- MINTUR. (2018). Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internos-geovit>
- MINTUR. (2019). *Emprende Turismo*. Obtenido de [servicios.turismo.gob.ec: https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/emprende-turismo](https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/emprende-turismo)
- MINTUR. (2019). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de [servicios.turismo.gob.ec: https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Tendencias/2019/TENDENCIAS-DE-TURISMO-2019.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Tendencias/2019/TENDENCIAS-DE-TURISMO-2019.pdf)
- MINTUR, T. e. (2019). *servicios.turismo.gob.ec*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/IndicadoresDeTurismo/Indicadores-de-Turismo-2018-2019.pdf>
- PNTV, S. T. (2017-2021). *todaunavida.gob.ec*. Obtenido de [todaunavida.gob.ec: https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/](https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/)
- SRI. (08 de Agosto de 2019). *sri.gob.ec*. Obtenido de [sri.gob.ec: https://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-del-iva-a-turistas-extranjeros](https://www.sri.gob.ec/web/guest/devolucion-del-iva-a-turistas-extranjeros)
- Turismo, M. d. (Diciembre de 2019). *Indicadores Turísticos*. Obtenido de Información relevante del Turismo en el Ecuador: <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/BoletinesMensualesTurismo/2019/MUESTRA-INDICADORES-DICIEMBRE-2019.pdf>
- Yumisaca & Mendoza. (2016). PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL TURISTA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA EN ECUADOR. REFERENCIAS PARA NUEVAS PROPUESTAS DE DESARROLLO. *Scielo*, 9(3), 55.