



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**TEMA:**

**“LA INFORMALIDAD TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL  
DESARROLLO DEL SECTOR, EN EL CANTÓN SALINAS  
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del título de:

**INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTORA: MARÍA GLORIA FRANCO REYES**

**TUTORA: ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ. MSC.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2017**



### TEMA:

**“LA INFORMALIDAD TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR, EN EL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**AUTORA:** María Gloria Franco Reyes

**TUTORA:** Ing. Soraya Linzán Rodríguez. MSc.

### RESUMEN

El cantón Salinas en la actualidad posee una amplia oferta turística de los servicios existentes que son ofertados por los informales a los turistas nacionales y extranjeros, buscan información veraz de los diferentes servicios turísticos y son recibidos por estas personas que le ofrecen un abanico de alternativas que muchas veces no cumplen con lo que prometen, esto ocasiona una mala imagen para el sector, el problema central es la informalidad y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas, donde los ingresos se ven reducidos afectando a los dueños de los establecimientos por la variabilidad de los precios, donde surge una competencia desleal; además la población de Salinas vive del turismo, ya que no tienen otra fuente de empleo o de ingreso, situación que influye en la planta turística donde no existe ningún control por parte de las autoridades competentes en turismo, lo cual no se va a acabar si los actores involucrados no toman decisiones con prontitud. El objetivo de la presente investigación es identificar el impacto actual de la informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas, para este fin se hace uso de la metodología de campo, también la aplicación de la técnica de recolección de información con la ventaja de facilitar la recopilación de datos elementales, por medio de la encuesta aplicada a la población, un 81% indicaron que han implementado estrategias innovadoras para dar a conocer los servicios, pero sin embargo es necesario realizar operativos de control que permitan la seguridad del turista, definiendo lineamientos para la regulación, evitando la informalidad y garantizar la calidad del servicio. Igualmente las instituciones encargadas de la actividad turística en la provincia de Santa Elena deben trabajar colectivamente para que haya un desarrollo sostenible en el sector, y ser más competitivos en el ámbito nacional e internacional.

**Palabras clave:** Informalidad turística, desarrollo, control, calidad.



**THEME:**

**"TOURISM INFORMALITY AND ITS INCIDENCE IN THE DEVELOPMENT OF THE SECTOR IN CANTÓN SALINAS PROVINCE OF SANTA ELENA"**

**AUTORA:** María Gloria Franco Reyes

**TUTORA:** Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

**SUMMARY**

The canton of Salinas currently has a wide range of tourism services available in the sector that are offered by the informal to domestic and foreign tourists, look for truthful information of the different tourist services, and are received by these people who offer you A range of different services that often do not meet what promises this causes a bad image for the sector, the central problem is informality and its impact on the development of the sector in the canton Salinas, where revenues are reduced by affecting The owners of the establishments, due to the variability of prices, where unfair competition arises, in addition the population of the canton of Salinas lives of the tourism, since they do not have another source of employment or of income. Besides that is recognized, what makes impossible to have a growth this influence in the tourist plant of the sector where there is no control by the competent authorities in tourism, this will not end if the actors involved do not make decisions quickly. The objective of the present investigation is to identify the current impact of the Tourist Informality and its incidence in the development of the sector in the canton Salinas province of Santa Elena; This research makes use of the methodology of field, also technique of data collection with the advantage of facilitating the compilation of elementary data, through the survey applied to the population, 81% indicated that they have implemented innovative strategies to make known The services, but nevertheless it is necessary to carry out control operations that allow the security of the tourist, defining guidelines for regulation, avoiding informality and guarantee the quality of the service. Likewise, the institutions responsible for tourism in the province of Santa Elena should work collectively to ensure sustainable development in the sector, and to be more competitive at the national and international levels

**Key words:** Tourism informality, development, control, quality.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación “LA INFORMALIDAD TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR EN EL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA”, elaborado por la Sra. María Gloria Franco Reyes, egresada de la Carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes

Atentamente

---

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.  
PROFESOR GUÍA

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Título “**LA INFORMALIDAD TURÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR EN EL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la Sra. **María Gloria Franco Reyes**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Gestión y Desarrollo Turístico** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,

---

Sra. **María Gloria Franco Reyes**  
C.C. N° 130340922-9

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto dedico especialmente a mis padres que con su abnegado apoyo e inmenso amor sincero, formaron en mí buenos valores.

A mi esposo e hijos que estuvieron en todo momento junto a mí, apoyándome incondicionalmente y a los buenos amigos que me brindaron palabras de aliento para seguir adelante, cumpliendo una meta importante de mi vida, durante la trayectoria de mis estudios, que fue la culminación de la etapa estudiantil y obtener el título profesional.

María Gloria Franco Reyes

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a las personas que permanecieron junto a mí en el cumplimiento de este gran desafío.

A Dios por darme la vida y estar presente.

A mis padres, hermanos, esposo e hijos que constantemente me apoyaron para darme aliento en todo momento que los necesité.

A la Universidad Península de Santa Elena por abrirme las puertas y brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente en esta prestigiosa institución académica, y así culminar una de mis metas en la vida.

A todos los catedráticos que impartieron su conocimiento, especialmente a la Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc., que con su experiencia y capacidad profesional, hizo posible llegar a feliz término.

María Gloria Franco Reyes

## TRIBUNAL DE GRADO

.....  
Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
**DECANA (e) FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

.....  
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.  
**DIRECTOR DE CARRERA  
GESTIÓN Y DESARROLLO  
TURÍSTICO**

.....  
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.  
**PROFESOR GUÍA**

.....  
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**PROFESORA DE ÁREA**

.....  
**Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.  
SECRETARIA GENERAL**



## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Revisión Literaria.....	12
1.2 Desarrollo de teorías y conceptos .....	17
1.3 Fundamentación filosófica .....	34
CAPÍTULO II .....	36
MATERIALES Y MÉTODOS .....	36
2.1 Tipos de investigación.....	36
2.2 Métodos de investigación.....	36
2.3 Diseño de muestreo .....	38
2.4 Diseño de recolección de datos .....	38
CAPÍTULO III.....	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
3.1 Análisis de datos .....	40
3.2 Limitaciones.....	50
3.3 Resultados .....	53
Conclusiones .....	55
Recomendaciones.....	56
Bibliografía .....	57
Anexos.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Normativa Ministerio de Turismo.....	25
Tabla 2 Producto Turístico.....	28
Tabla 3 Población.....	39
Tabla 4 Procedencia .....	41
Tabla 5 Informalidad.....	42
Tabla 6 Negocios.....	43
Tabla 7 Recomendaciones.....	44
Tabla 8 Estrategias .....	45
Tabla 9 Competencias .....	46
Tabla 10 Influencia .....	47
Tabla 11 Información.....	48
Tabla 12 Calificación .....	49
Tabla 13 Prueba del Chi- Cuadrado .....	51
Tabla 14 Medidas Simétricas .....	52
Tabla 15 Operacionalización de la Variable Independiente .....	68
Tabla 16 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	69
Tabla 17 Matriz de Consistencia.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Procedencia.....	41
Gráfico 2 Informalidad.....	42
Gráfico 3 Negocios .....	43
Gráfico 4 Recomendaciones .....	44
Gráfico 5 Estrategias .....	45
Gráfico 6 Competencias.....	46
Gráfico 7 Influencia .....	47
Gráfico 8 Información.....	48
Gráfico 9 Calificación.....	49

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Operacionalización de la Variable Independiente .....	68
Anexo 2 Operacionalización de la Variable Dependiente .....	69
Anexo 3 Matriz de Consistencia .....	70
Anexo 4 Tamaño de la muestra.....	71
Anexo 5 Encuestas .....	72
Anexo 6 Aspectos Legales .....	74
Anexo 7 Levantamiento de Información.....	80
Anexo 8 Ofertas Turísticas.....	81
Anexo 9 Mirador de Salinas.....	82

## INTRODUCCIÓN

Salinas es una ciudad ecuatoriana, de la Provincia de Santa Elena. Es la cabecera cantonal del Cantón Salinas. Tiene una población de 34719 habitantes y su superficial urbana se divide en 4 parroquias. El cantón Salinas es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, se ubica al sur de la Región Costa. La presente investigación tiene como tema analizar las causas de la informalidad y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas. El sector productivo del turismo indica un evidente crecimiento en los últimos años a nivel mundial, logrando ser un eje fundamental de desarrollo económico para diversos países, especialmente para aquellos que se encuentran en vías de desarrollo, pero los altos niveles de informalidad constituyen un problema común que se ha presentado en muchos países en vías de desarrollo, como Argentina, Bolivia, Chile, México, Brasil, Perú, entre otros, los cuales para enfrentar este problema han adoptado diferentes sistemas para el cumplimiento tributario. Cabe recalcar que la primera vez que se usó la palabra informalidad para el estudio de mercado laboral, fue por parte de la Organización Internacional de Trabajo, OIT, en un informe relacionado sobre Kenya en 1972, una de las principales características es el subdesarrollo, esto va de la mano con índices de pobreza preocupante en la mayoría de los países, los resultados macroeconómicos constituyen una de las causas del crecimiento del sector informal. Además de las excesivas normas y regulaciones sobre el uso de la vía pública, impuestos, falta de control y medios para hacer cumplir las regulaciones que faciliten el crecimiento de actividades económicas informales.

Para Torres, (2010), señala que, a más de las causas citadas en el párrafo anterior, se debe tomar en cuenta la falta de un régimen adecuado de derechos de propiedad, la dificultad de acceso al crédito que se brinda al sector informal, hechos que obligan a los trabajadores informales a crear sus propios sistemas crediticios y a endeudarse con altas tasas de interés. Los estrictos e inapropiados sistemas laborales constituyen una razón fundamental de la informalidad.

En el Ecuador, la tasa de informalidad por largos periodos ha fluctuado entre 40% - 50% y en muchas ocasiones es mayor que la tasa del sector formal, por lo que se argumenta que la mayor proporción del empleo se genera en el sector informal de la economía, lo que confirma uno de los rasgos centrales de transformación del mercado laboral en la región y es por este alto índice de informalidad, que cada vez es común observar una estrecha relación entre las actividades productivas formales e informales dentro de la actividad turística, dado que éstas, en muchos casos forman parte del encadenamiento para el desarrollo del servicio que consumen los turistas. Lo que se podría denominar la economía informal en el turismo está constituido por un pequeño conjunto de empresas, trabajadores y actividades que no respetan las normas y reglamentos para el correcto desarrollo sostenible de las actividades turísticas que se ofrecen en el sector y que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica del turismo. (Soto, 2016)

En el cantón Salinas las instituciones que están relacionadas con el debido desarrollo de las actividades turísticas no mantienen un control constante para que se lleve a cabo, de manera formal, toda actividad turística que conlleve al desarrollo

económico de este sector. En el malecón de Salinas es donde permanecen los informales para brindar todos los servicios a los turistas nacionales y extranjeros, a bajos precios, sin que haya alguna autoridad presente para un mejor control, se recomienda que los turistas deban buscar información en operadoras o centros de información para que no sean falseados. Otro producto turístico que se oferta es el avistamiento de ballenas jorobadas durante cada año desde los meses de julio a septiembre, el sector del cantón de Salinas cuenta con la estructura turística como: alojamiento, restauración, actividades acuáticas y esparcimiento. La informalidad no debe ser atribuida solamente como un acto al margen de la ley, sino que deben de evaluarse los efectos que puede generar, entre ellas que surgen cuando los costos y procedimientos para incorporarse al marco legal y normativo son superiores a los beneficios que éstos conllevan.

En el planteamiento del problema fundamenta que Latinoamérica tiene una tasa de desempleo del 6,4%, aunque 127 millones de trabajadores, de un total de 267 millones, son informales, señaló en Lima la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En una rueda de prensa, la directora regional de la OIT, Tinocolos (2013), indicó que la cifra de informales representa el 47,7% del total de trabajadores latinoamericanos y caribeños, y señaló que en los últimos años hay una tendencia a la baja. El especialista en empleo y políticas de formalización de la OIT, José Chacaltana, quien acompañó a Tinoco, explicó que, aunque no se ha establecido un ranking entre los países latinoamericanos con una mayor tasa de informalidad debido a su complejidad, se han identificado a los que están por encima del promedio: Honduras (70,7%), Perú (68,8%), Paraguay (65,8%), El Salvador

(65,7%), Colombia (56,8%), México (54,2%), Ecuador (52,2%) y República Dominicana (50%). Tinoco agregó que Nicaragua también debe estar incluida entre los países con mayor informalidad actualmente, pero que no se tienen estadísticas actualizadas al respecto. “La informalidad incluye a todas las actividades económicas desarrolladas por trabajadores que en la ley o en la práctica no tienen acuerdos formales”, resaltó la funcionaria. La tasa de desempleo en América Latina y el Caribe ha bajado a 6,4%, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Estimaciones de la organización señalan que tendrán que pasar unos 50 años para reducir la informalidad a la mitad.

Según la Ministra de Turismo Naranjo (2015), en Ecuador el negocio informal del turismo se promociona libremente en las páginas de internet. A diario se ofertan todos los servicios turísticos a los turistas, sin que cumplan normas de seguridad o tengan permisos de funcionamiento como los alojamientos formales (hoteles) en el país. De esta problemática se habló en Cuenca. - ¿En cuántas provincias del país han detectado lugares improvisados de hospedajes? - La problemática es en todo el país. Todos se quejaron de esta situación: Sucumbíos, Playas, Salinas, Cuenca, en todos lados es crítico. - ¿Cómo lo han descubierto? - Porque el huésped cuando sale del hotel aparecen los famosos informales y les ofrecen todos los servicios por precios muy bajos. La pregunta es ¿quién los controla a ellos? - No hay un registro o un cálculo oficial, pero ¿cuánto estiman que haya afectado a los dueños de los establecimientos formales? - Se tiene estimado un 30%. Hay un crecimiento desmedido a nivel nacional. Y la campaña que ustedes han iniciado ¿en qué consiste? - Lo que pedimos en Cuenca. Queremos el apoyo para que ellos



(Ministerio de Turismo) lo controlen. No es nuestra función esa. Nuestra función es atender al turista con calidad. Queremos que ellos controlen a toda la informalidad que existe o que hayan talleres para que ellos pasen de la informalidad a la formalidad. - Mientras tanto ¿qué están haciendo? o ¿cómo se está controlando esta situación? - Vamos a comenzar ya. Como plan piloto, en Cuenca ya se están clausurando locales.

Las campañas promocionales del Ministerio de Turismo han servido para incrementar este sector ¿Cómo incorporar a los informales a que estén dentro de la vía legal? Los informales no están al tanto de las reuniones, ni de buscar la calidad. Ya nos van a exigir que el 80% del personal que trabaja en un hotel sea certificado. ¿Quién va a certificar a los informales? Nadie. A ellos no les interesa. A los hoteleros ¿quiénes los certifican y cuántos permisos deben sacar para operar? - Tenemos que sacar como 27 certificados aproximadamente, que tienen un costo adicional; fuera de la inversión que se hace para tener un hotel de primera.

En el sector urbano del cantón Salinas, la economía informal ha logrado un crecimiento asombroso en los últimos años, lo que ha creado un ambiente de desconcierto, asimismo provocaciones entre la ciudadanía, el sector informal y las autoridades, esta problemática se ha acentuado en la avenida principal del malecón de Salinas, las razones prioritarias que se consideran se direccionan a buscar soluciones y propuestas de parte de las autoridades involucradas en turismo, y poder erradicar la informalidad que tanto daño está causando en el cantón, y mejorar la calidad y el precio de los servicios o productos turístico que se ofertan.

La informalidad es un tema que inquieta a la industria turística y a las autoridades vinculadas en el sector productivo del país. Para el Ministerio de Turismo (2016), presentó en Guayaquil el programa de Certificación Internacional, una política que surge tras una alianza estratégica con la organización alemana TourCert que busca elevar los estándares de calidad y de los servicios que ofrecen los establecimientos turísticos, además de generar un sistema de gestión de mejora continua. Para Alvarado (2016), manifiesta que su “Programa beneficiará a los negocios dedicados a la actividad que están regularizados, y aquellos que no lo estén se verán en la obligación de formalizarse para que el turismo se desarrolle”.

Del mismo modo el Mintur trabaja en la regulación de aquellos establecimientos de operación turística, aplicando los reglamentos. Holbach Muñeton, presidente de la Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo del Ecuador (FENACAPTUR) estima que un 40% de negocios trabaja en el sector de manera informal que a su vez tiene tendencia a incrementarse. De esta manera estas situaciones van a afectar al 40% o más a los establecimientos que están autorizados, según el catastro del MINTUR (2016), el país supera los 25 mil establecimientos turísticos que corresponden a los sectores de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias y operadoras, transporte turístico, recreación, diversión y esparcimiento. “La informalidad nunca se va a acabar, pero hay que bajar los índices porque el país y el turismo pierden debido a la calidad de los servicios que ofertan.

La temática del sector informal está constituida por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que

rigen la actividad económica, lo que implica no contar con la protección y los servicios que el estado puede ofrecer. Por otra parte, se presenta el limitado acceso a capacitación que permita mejorar la calidad de atención de los servicios turísticos, a causa del escaso manejo de herramientas para garantizar una eficiente gestión y administración de los establecimientos.

Los problemas ligados con la calidad de los servicios, capacitaciones y la escasa diversificación pasan a primer plano; insuficiente promoción y mercado en segundo lugar son las preocupaciones regionales de los gobiernos gubernamentales, es responsabilidad pública y privada que implica la consecución e inversión de una significativa cantidad de recursos, necesidad que empieza a vislumbrar una respuesta en los alcances de la ley.

Finalmente, los estudios relativamente recientes ofrecen una revisión comprensiva que abordan determinantes de las tendencias de la informalidad, destacan cambios en las regulaciones del estado, además las direcciones de turismo no cuentan con un registro de atractivos turísticos, la informalidad disminuye el desarrollo sostenible del cantón Salinas.

Formulación del problema científico se fundamenta en:

¿Cómo afecta la informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena Año 2017?

La investigación muestra el siguiente objetivo principal.

Identificar el impacto actual de la informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena.

Del cual sobresalen los siguientes objetivos específicos que son:

- ✓ Analizar la informalidad en la oferta de los servicios y productos turísticos del sector en el cantón Salinas.
- ✓ Diseñar un sistema de gestión y control para disminuir el índice de informalidad turística.
- ✓ Diseñar estrategias de posicionamiento promoviendo las características del servicio para el desarrollo sostenible del sector.

El autor Arias (1999), justifica y hace referencia que el bajo nivel de impacto que permita demostrar la sostenibilidad en el proceso de aprendizaje, y los beneficios que facilitan la capacitación de los servidores turísticos, hacen menester iniciar un proceso de cambio, no únicamente en el número de personas capacitadas al finalizar un año o al finalizar un período, o por el número de eventos de capacitación generados durante un año, sino por indicadores de calidad que denoten que el desarrollo de destrezas, la adquisición de conocimientos y la adquisición de nuevas técnicas de servicio permiten elevar la calidad sistémica en el sector turístico, a medida que genera una estrategia que tenga más coherencia con el paradigma de la sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo.

Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de vista técnico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y

aprendizaje de nuevos conocimientos, para que, en un futuro cercano, tenga la capacidad de generar un valor agregado en la operación turística.

Es necesario resaltar que existe poco interés por parte de las autoridades vinculadas a la organización y control de la informalidad para contrarrestar este problema, por lo que es necesario indagar las causas y consecuencias que conlleva a esta temática, la informalidad ha llevado a los empresarios turísticos a buscar directamente estrategias para continuar trabajando en el mercado y encontrar una posible solución.

Lo que incide en esta temática es ofertar los servicios a bajos costos, y dar un mal servicio al turista que visita el sector del cantón Salinas, el objetivo principal que pretende este proyecto es buscar la recuperación del mercado ya que está saturado de personas informales, perjudicando de esta manera a los empresarios turísticos.

A causa de la informalidad, se ocasionan malestares a los administradores de la planta turística que trabajan bajo el marco legal, ya que la venta de los servicios o productos turísticos ofertados por los informales tienen precios bajos, así también la información engañosa al turista al ofertar los servicios, trae como resultados la delincuencia y el desorden en el sector turístico. Una vez destacada la importancia de esta investigación se podrá evaluar la problemática determinando cuáles son las causas que han impedido tener una clara difusión del mismo. Este trabajo contribuirá al adelanto turístico en el sector de Salinas y a los sectores adyacentes.

Para esta investigación se planteó la siguiente hipótesis:

La informalidad turística incidirá en el desarrollo del sector del Cantón Salinas.

El presente trabajo de investigación de La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena se compuesto por la introducción, el planteamiento y formulación del problema, los objetivos, la justificación y la hipótesis, para un mejor análisis del tema a investigar que se dividido en tres capítulos:

En el primer capítulo, muestra al marco teórico, definiendo la revisión literaria y el desarrollo de conceptos y teorías, los autores garantizan la investigación por los lineamientos fundamentales como filosófica, gracias a las citas de autores

En el segundo capítulo, hace referencia a los materiales y métodos que se aplican para llevar a cabo el trabajo de investigación, estableciendo el diseño y tipo de investigación para determinar la informalidad turística sobre la incidencia en el desarrollo del sector, asimismo se establece el método, técnicas e instrumentos que se utilizaron para obtener la información necesaria, además de los actores encargados de la regulación de la informalidad en el sector del cantón Salinas, por último se realizó el proceso para la recolección y análisis de los datos.

En el tercer y último capítulo, presenta los resultados y la discusión que conste en el del análisis e interpretación de los resultados, de las técnicas aplicadas en la investigación, deduciendo que se ha demostrado insuficiente interés por parte de los emprendedores informales en buscar alternativas para la regulación y aplicación de las normativas vigentes.

En la matriz de consistencia se permitió evaluar la relación teórica y metodológica de los elementos esenciales del tema de investigación la informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas, que analiza además sus problemas centrales, los objetivos, la hipótesis, las variables e indicadores que sirvan de guía para que se cumplan los resultados mediante la aplicación de métodos y diseños de los instrumentos aplicados a los actores principales. Ver anexo 3.

La matriz de operacionalización consistió en medir y analizar las variables del problema de investigación que se descomponen deductivamente de su esencia general hasta lo más específico a través de sus dimensiones, indicadores, preguntas e instrumentos.

La variable independiente hace mención a la informalidad turística que se acrecienta en los destinos por el desempleo y la no regulación de las autoridades creando así la inconformidad entre los servidores turísticos, la baja calidad e inseguridad de los servicios para los visitantes. Ver anexo 1.

La variable dependiente hace referencia al desarrollo de un destino basado en un modelo de gestión que aproveche y conserve sus recursos. Ver anexo 2.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Revisión Literaria

Según el origen del concepto de informalidad, indica Arboleda (2011), al revisar la información generada en torno al tema, que en concordancia con la identificación de los antecedentes, o más específicamente, a la denominación del “Sector Informal Urbano”, se le atribuye la responsabilidad de su utilización concreta, el problema de esta investigación es ¿Cómo incorporar a los informales para que estén dentro de la vía legal?, siendo el objetivo crear alianzas estratégicas para la formalización de nuevos emprendedores; mediante la investigación cualitativa se realizó un estudio de mercado, y plan de mercadeo previo a cualquier solicitud de construcción o instalación de la planta turística: crear la ordenanza que facilite realizar controles estrictos, sancionar las coimas, investigar los orígenes de los recursos, acordar tarifas y estándares mínimos.

La presente tesis de Tapia & Escobar (2015), con el tema “La informalidad hotelera de la ciudad de Cartagena de Indias y sus efectos Económico-sociales en el año 2016.” es un destino turístico que cuenta con muchos recursos los cuales ya han sido explotados por las personas sin embargo existen ofertadores de servicios que no cuentan con la infraestructura necesaria para la oferta del servicio y esto crea un descontento a los turistas ya que no existen garantías. Teniendo como objetivo general analizar la informalidad hotelera de la ciudad de Cartagena de Indias y sus



efectos Económico-sociales en el año 2016, asimismo los diferentes objetivos específicos que se derivan del principal como: describir el comportamiento del mercado hotelero en la ciudad de Cartagena, identificar dentro del subsector alojamiento qué parte corresponde a la hotelería informal, teniendo en cuenta el decreto 2590, medir el efecto Económico-social que genera la Parahotelería en la ciudad de Cartagena y por ultimo plantear recomendaciones de política con el fin de encontrar una solución a dicha problemática.

En cuanto a la metodología, esta investigación es de tipo exploratorio – descriptivo; exploratorio porque se busca indagar cual fue el comportamiento de la Parahotelería de la ciudad de Cartagena, a través de documentos existentes, por medio de visitas, posibles informantes de la propia comunidad y cifras de entes gubernamentales y privados, como el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el DANE, COTELCO. Descriptivo porque de esta manera se puede determinar la relación de la Parahotelería con factores o variables económicas; además esta investigación puede dar pie para la formulación de hipótesis de futuras investigaciones relacionadas con dicho tema.

Por otro lado los resultado de esta investigación, es que muchos establecimientos de hotelería informal fueron sometidos a estudio, ante la imposibilidad operativa y financiera de contar con un departamento o área de recursos humanos, le han restado importancia a esta función, lo cual representa una desventaja ante la competitividad que se registra en el subsector en comparación con el sector hotelero formal, lo cual puede significar una disminución en las utilidades por tener

problemas durante la productividad, lo que le costaría competitividad en un mercado actualmente muy competido pese a los controles gubernamentales por disminuir este flagelo y hacer llamados a la formalidad, presentando serias disminuciones en la calidad del producto y/o servicio, entre otros factores (Tapia & Escobar, 2015).

La presente investigación tiene como tema “Análisis de la informalidad en Perú mediante una investigación descriptiva se dio a conocer la inconformidad de los vendedores y pobladores por el descontrol que existe en el sector turístico sobre todo en temporadas altas, debiendo tomar medidas de control ya que el turista percibirá las expectativas que tendrán en su visita.

Tiene como objetivo: Combatir la informalidad en el sector Turismo y que se respete la normatividad vigente para estandarizar los servicios. Para lograr el desarrollo turístico es necesaria la participación de quienes conforman los gobiernos gubernamentales, fomentando las prácticas sostenibles, mediante un proceso continuo de mejora asegurando la actividad económica del cantón.

El empleo informal se ha popularizado en los últimos años desde que se distinguió por primera vez el empleo formal a principio de los años setenta. Siendo (Hart,1971 ) a través de un estudio llevado a cabo en Ghana, que se pudieron evidenciar ciertos rasgos de notable diferencia entre la economía formal y la informal teniendo como propósito introducir la noción de ingreso formal e informal para analizar la ocupación en las ciudades concretamente en aquellas zonas que registraban menores ingresos ( Hart, 1971 ). La distinción resultante fue relacionar el empleo

formal como un empleo asalariado y el informal como un empleo por cuenta propia. Como resultado se concluyó que el empleo informal es regularmente definido como autofinanciado de pequeña escala, y de mano de obra poco calificada, la mayor parte de los trabajadores no calificados se encuentran en el sector informal, actividad que ha crecido en los últimos años en esta región.

Los trabajadores adscritos a las actividades informales por lo regular llevan a cabo sus actividades en pequeños y precarios negocios sin un contrato firmado de por medio, sin registrarse por regulaciones laborales y sin ningún acceso y protección laboral o prestaciones laborales.

En la tesis Tanuz, Argandoña, Gonzáles, & Carmona, (2014) con el tema “Incidencia del Turismo informal en Sucre”, que tiene como objetivo determinar la incidencia del Turismo Informal en los flujos turísticos en la Ciudad de Sucre. La investigación se basa en el análisis del turismo informal en Sucre, buscando determinar la incidencia en torno al beneficio de los servicios turísticos de los principales del turismo. Esta situación determina la necesidad de llevar a cabo una investigación sobre las Información preliminar proporcionada por los propios guías que proporcionan servicios informales.

La prestación de servicios turísticos en el marco de la informalidad, aunque generan dinámicas económicas en la población no dejan registros que permiten gestionar estadísticas no se aproxima al volumen de movimientos de población, ni proporciona recursos que se generan. Asimismo, se ha considerado a través de los servicios prestados por los diferentes operadores, agencias de viajes y otros

vinculados al turismo se beneficiarán con la ayuda de una licencia con la que se detendrán las actividades informales, fomentando así la formalidad en este sector.

En el trabajo de Chuquillanqui (2012), con el tema de investigación “Análisis de la informalidad y la evasión tributaria en la PYMES”, tiene como objetivo principal analizar las causas de la informalidad y la evasión de impuestos de las PYMES del distrito de El Tambo – Huancayo y entre los objetivos específicos están: analizar las posibles soluciones de la informalidad de las PYMES del distrito El Tambo, identificar las consecuencias de la evasión de impuestos de las PYMES del distrito El Tambo y proponer la forma de cómo ayudar a las PYMES a salir de la evasión y la informalidad.

La metodología aplicada a esta investigación se fundamentó en el uso del método científico de forma descriptiva, el cual permitió identificar las causas de la informalidad la misma que se empleó a microempresas y pequeñas empresas.

En el trabajo de (Berastegui, 2009) titulada el “Análisis de la informalidad de las MYPES en el distrito de Bambamarca”, que tiene como objetivos de la investigación identificar las causas principales que caracterizan el alto índice de informalidad de las MYPES en el Distrito de Bambamarca y ver alternativas existentes para su formalización, además de los objetivos específico como:

Identificar las causas principales que caracterizan el alto índice de informalidad de las MYPES en el Distrito de Bambamarca y dar a conocer las alternativas existentes para la formalización de las MYPES.

La metodología aplicada en este trabajo se basó en la investigación no experimental, descriptiva. Se realizó una sola evaluación de las variables consideradas. La investigación será transversal / transeccional descriptiva que se realizará en campo, además fue necesario consultar, observar, entrevistar y encuestar a diferentes empresarios, comerciantes, administradores de empresas, instituciones y otros, para obtener una muestra confiable.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

En el documento de Quejada (2013), la informalidad representa una alternativa de fuente de ingresos ante la falta de oportunidades que tienen las personas de obtener un empleo en el sector formal. Este artículo muestra los resultados de una revisión sobre la informalidad y sus determinantes, y destaca que el desempleo es la principal causa de esta situación, además de factores sociodemográficos, tales como el nivel educativo y el género. Por su parte, en el ámbito económico se encuentran factores asociados a la globalización, desarrollo industrial, ciclo económico y tipo de cambio real, mientras que en el aspecto institucional la regulación del mercado de trabajo son los elementos determinantes de la informalidad y sus correspondientes consecuencias.

Laborar en el sector informal está condicionado al género, pues se ha revelado que las mujeres tienen mayor probabilidad de pertenecer a este sector (Banco Mundial, 2007; Bernal, 2009; Florez, 2002; Ortiz, Uribe & García, 2007; Uribe, Ortiz & Correa, 2001). Estos resultados se respaldan con cifras de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) de informalidad según género, que evidencian que a

nivel mundial las mujeres participan con 64% en los empleos informales y los hombres con un 36% (Bueno, 2009). Pero, lo contrario se plantea en un estudio realizado en México, en el que se observa que el trabajo informal por cuenta propia se ha incrementado en mayor medida para los hombres que para las mujeres (Huesca & Camberos, 2009).

En el sector del cantón Salinas, los informales han convertido el malecón como si fuera un mercado de nadie donde hay toda clase de personas informales que muchas veces no son del cantón sino que vienen de diferentes partes a trabajar de forma ilegal ofreciendo los diferentes servicios o productos turísticos a los visitantes que llegan a este cantón, además no los dejan llegar a su destino, sino que les hacen detener el vehículo donde el turista se siente atemorizado e inseguro por la presencia de estas personas, los informales no solo están en el malecón sino que optan por otras calles que son las partes posteriores, fenómeno que ha tomado una dimensión permanente hasta el punto que muchas veces hay discrepancia entre ellos, sin ningún control de parte de las autoridades, aun estando al paso del muelle; la Capitanía de Puerto no puede hacer nada porque indica que no es su competencia. Asimismo la informalidad incide en el desarrollo del cantón, donde surge la competencia desleal entre los precios que se ofertan en el sector.

### **La informalidad turística**

Para (Bernilla, 2010) la informalidad “Son todas las actividades con fines lícitos que se hacen a través de medios ilícitos (vender en la calle, uso del suelo sin permiso). Se entiende por informalidad como la cualidad, característica, condición,

estado y calidad de informal que no está sujeto a las normas protocolarias, solemnes o ceremoniales”.

La informalidad turística se debe a la depreciación de la inversión en el país, tanto nacional como internacional, así mismo por los problemas de inseguridad dentro de los sectores turísticos.

Por estas razones el sector informal ha venido progresando durante los últimos años, debido a la inexistencia de empleo para toda la población.

De la misma manera por razones de la ineficiencia productiva que indica el sector no es similar con el que podrían producir estas personas en el sector formal, por lo que la economía se beneficia, pero en un grado inferior a la que podría obtener en la formalidad.

Sin embargo, es necesario realizar un análisis teórico, histórico y empírico de la informalidad, esto hace en especial un énfasis en el tema de la propiedad; como aspecto fundamental de cualquier mercado, existen invasiones urbanas que forman este proceso de informalización actualmente de los inmuebles y la vivienda, debido a que los trámites de legalización son engorrosos para cumplir con el procesos de titularización.

Según Tamayo (2011), el término del sector informal se refiere a comprender todos aquellos procesos de producción y empleo que eran en buena medida un desarrollo de la economía de los hogares, pues son procesos que aún no han madurado lo suficiente como para operar como empresas.

## **Combatir la informalidad**

Según Guarderas (2015), para que una oferta turística sea adecuada con la demanda se deben cumplir estándares de calidad, para esto se debe realizar una reingeniería de la normativa de descentralización para que existan operativos de control que permitan diseñar estrategias para el bienestar del turista.

Para combatir la informalidad en los sectores turísticos es necesario realizar los debidos controles, y tener como resultado que se cumplan las normativas vigentes para la estandarización de los servicios.

## **Estándares de calidad**

Para el Servicio Nacional de Turismo de Chile SERNATUR (2011), los estándares de calidad son requisitos mínimos que se fijan en las normas técnicas de gestión y calidad que deben cumplir los y las prestadores(as) de servicios turísticos. Estos comprenden los siguientes puntos:

**Requisitos para la calificación** (exclusivo para los servicios de alojamiento turístico): tipo de organización, tipos de servicios generales, requisitos de arquitectura del establecimiento, requisito de equipamiento y mobiliario.

**Requisitos de Marketing y Comerciales:** forma de vender y hacer publicidad, entre otros requisitos.

Entrega de información útil para los turistas mientras realiza su viaje.



Según el Ministerio de Turismo (2015), asimismo, contribuye con estrategia de calidad turística.

Subscripción del Convenio de Cooperación Interinstitucional e Intercambio de Información con el Servicio de Rentas Internas.

Simplificación del levantamiento de información del Catastro Turístico, el cual, actualmente, se realiza de manera digital con el propósito de facilitar el trabajo del sector.

Seguridad turística para garantizar el bienestar de los turistas.

Posicionar al Ecuador como un referente de la Calidad Turística es la campaña nacional Baños Limpios.

### **Efectos del turismo informal**

Los efectos del turismo informal se dan por el nivel de satisfacción de los servicios realizados por los guías, detectando si fueron satisfechos, en caso contrario insatisfechos.

Por otra parte los informales, como ciertas operadoras, traen como consecuencia la inseguridad de los turistas manteniendo una experiencia negativa percibida.

### **Sector turístico**

Según indica el autor Valdés & Ruiz, (2011), el sector turístico está conformado por empresas dedicadas a ofrecer este servicio a un precio y equipamiento

apropiado para la demanda, teniendo que informar y convencer a los turistas de los beneficios que obtendrán si acceden al servicio.

La estimulación de este sector que utilizan los prestadores turísticos es el precio para aumentar sus ventas y existen posibles, vías de diferenciación competitiva para enfrentar el mercado turístico.

### **Beneficios en el sector turístico**

El Turismo es una actividad de gran importancia económica global, que requiere de diversas áreas productivas como la agricultura, la construcción, la fabricación y de los sectores públicos y privados, para así proporcionar bienes y servicios para el disfrute de los turistas.

### **Ventajas**

- La integración de las familias.
- Aprovechamiento y Explotación de los recursos Naturales.
- Seguridad.
- La Conservación de lugares Históricos y turísticos.
- Creación de nuevas infraestructuras.
- Generación de empleos.
- Desarrollo de nuevas tecnologías.
- Genera grandes cambios Sociales, Culturales y Religiosos.
- Destinos para todos los Gustos y Exigencias.
- Importancia de la Administración Turística y Hotelera.

## **Desventajas**

- La pérdida cultural de las comunidades.
- La Mala cobertura que posee el país.
- La Contaminación medioambiental.
- La excesiva ocupación en las costas.
- La mala planificación de los lugares de temporada o el turismo sexual.
- La falta de concientización de la comunidad.

## **Evolución del sector informal**

La evolución del sector informal empieza a difundir el concepto debido a la emergencia e incremento de un eventual número de personas que, al no poder ser incorporadas a los sectores modernos, estos factores recurren a desarrollar actividades de baja producción y mal remuneradas.

El sector informal es muy conocido, es un fenómeno universal que se localiza en países y regiones disímiles con diversos niveles de desarrollo. Es muy diversa y está en continuo crecimiento. Existe una enorme cantidad de investigaciones de autores que destellan la magnitud y el incremento del fenómeno en diferentes contextos regionales. La actividad informal hay que concebirla, como un proceso y no como un objeto. En la primera mitad de la década de 1980, los efectos de la crisis por la deuda engendraron un grave colapso económico.

Además, el término de la economía informal engloba a todas las actividades productivas y a todos los trabajadores “especialmente vulnerables e inseguros”,

conteniendo tanto asalariados como trabajadores por cuenta propia y no remunerados, siempre que participaran del rasgo común de no estar protegidos por el marco legal y regulatorio, y estar sometidos a un alto grado de vulnerabilidad.

Por su parte Tamayo (2011) manifiesta sobre la orientación a la producción y empleo en la región que la incertidumbre al exceso de la mano de obra, no interviene por que los niveles eran muy bajos, por lo cual se distinguían en la necesidad de buscar trabajos en otras actividades.

- Trabajadores por cuenta propia o independiente, excluyendo los grupos ocupacionales integrados por profesionales y técnicos.
- Trabajadores familiares no remunerados
- Empleadores y asalariados del sector privado en establecimientos de cinco o menos ocupados.

### **La garantía o el aseguramiento de la calidad**

Es la actividad que proporciona a los directivos y a todos los interesados la evidencia necesaria de que la gestión de la calidad se está realizando (Baro, 2013).

### **Normativas**

Para el diccionario Concepto, definición (2015), la palabra normativa hace referencia a un conjunto de normas, reglas, o leyes; generalmente existen normativas dentro de una organización. Una normativa es la agrupación de todas aquellas normas que son o pueden ser aplicables en una materia específica, teniendo en cuenta que una norma es un precepto jurídico o ley que regula la conducta de un

individuo en una sociedad o espacio determinado, permitiendo así la regulación de ciertas actividades, las normas deben ser respetadas por todos aquellos sujetos hacia los cuales va dirigida, de lo contrario, es decir, el no cumplimiento de la norma acarrea consigo una sanción o pena que deberá ser cumplida por su infractor.

Según Ucha (2008), el término normativa designa a la agrupación de normas o reglas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto, una organización o sociedad con la misión de organizar su funcionamiento.

### **MINTUR 2016**

Las normativas vigentes aplicadas a la actividad turística son (Ministerio de Turismo, 2016):

**Tabla 1 Normativa Ministerio de Turismo**

<b>Leyes y Reglamento Turismo</b>
Instructivo para los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo.
Reglamento General de Actividades Turísticas
Reglamento General a la Ley de Turismo
Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas
Instructivo para los Departamentos de Registro y Control de Actividades Turísticas de la Corporación Ecuatoriana de Turismo.
<b>LEYES CONEXAS</b>
Ley de Defensa al Consumidor
Ley Orgánica de Transporte Terrestre de Tránsito y Seguridad Vial
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
<b>DECRETOS</b>
Recaudación de Propinas en hoteles, bares y restaurantes
Designa al Cantón Puerto López Manabí área turística protegida ATP
<b>ALOJAMIENTO TURÍSTICO</b>

Reglamento de Alojamiento Turístico
Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico
Manual de aplicación al Reglamento de Alojamiento Turístico
Reformas al Reglamento de Alojamiento Turístico
<b>GUIANZA TURÍSTICA</b>
Reglamento de Guianza Turística
<b>OPERACIÓN TURÍSTICA DE AVENTURA</b>
Reglamento de Operación Turística de Aventura
<b>TRANSPORTE</b>
Reglamento para funcionamiento compañías de Renta de Alquiler de Vehículos
Reglamento de Transporte por Cuenta Propia
Decreto Ejecutivo No. 337 Regulación de Agencias de Viaje y Guías de Turismo
Reglamento de Transporte Terrestre Turístico
Regularización de cupos pertenecientes a las agencias operadoras o duales
Reforma al Reglamento de Transporte Terrestre Turístico
<b>DESCENTRALIZACIÓN</b>
Facultades a Gobiernos Autónomos Desarrollo Actividades Turísticas
<b>ACUERDOS MINISTERIALES (MINTUR)</b>
Horarios de atención al público de Establecimientos Turísticos
Instructivo construcción nueva infraestructura turística Galápagos
Reglamento para la Jurisdicción Coactiva del Ministerio de Turismo
Procedimiento para la imposición de clausura y multas a los establecimientos turísticos
Estatuto Orgánico por Procesos del Ministerio de Turismo
Disposiciones a establecimientos que realizaran actividades turísticas
Normativa que regula la observación de Ballenas y Delfines en Ecuador
Contribución por emisión Pasaje Aéreo para viajar hacia Ecuador
Sitios de Interés Turístico
El Ministerio de Turismo fija en cero la tarifa de REGISTRO Y LUAF
Tarifa cero valor de Activos Fijos para Establecimientos Turísticos
ECO DELTA Emisión de pasaje aéreo para viajar de Ecuador hacia el Extranjero
<b>ACUERDOS INTERMINISTERIALES</b>
Tasas por establecimientos turísticos y permisos de funcionamiento
Regula los beneficios de propinas en bares y restaurantes
Regulación de Venta de Bebidas Alcohólicas
Reglamento Control Baterías Sanitarias Establecimientos Turísticos
Normas para control de servicios higiénicos en las Estaciones Servicios
Permiso de Funcionamiento en Establecimientos de Actividad Turística
Reforma Regulación de Venta de Bebidas Alcohólicas, Acuerdo Ministerial 1470

## **Reforma Regulación de Venta de Bebidas Alcohólicas, Acuerdo Ministerial 1470**

### **Reglamento Técnico Ecuatoriano de Señalización Turística**

**Elaborado por** María Gloria Franco Reyes

**Fuente:** Ministerio de Turismo

## **Desarrollo Turístico**

En el trabajo de Varisco (2008), menciona a Pearce con su definición de desarrollo turístico, “Es el mejoramiento progresivo en el destino y abastecimiento del producto turístico dispuestos para la satisfacción del turista, y para la población receptora es importante para la generación de empleos e ingresos económicos”.

## **Producto turístico**

Es un objeto que representa una necesidad en el mercado establecido para satisfacer, esta puede ser tangible como la adquisición de un sombrero o intangible como la experiencia de un viaje. (Kotler & Armstrong, 2008).

Está conformado por bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para así lograr un confort material o de espíritu, ya sea de forma individual o satisfaciendo las necesidades, requerimientos del consumidor en este caso el turista (Cárdenas, 1982).

El producto turístico es un conjunto de facilidades para la satisfacción de los turistas que visitan un destino. Para Salinas el turismo se desarrolla debido a la existencia de los diferentes servicios como alojamiento, alimentación, agencias de viajes, entre otros.

La composición amplia del producto turístico puede observarse a continuación:

**Tabla 2 Producto Turístico**

Producto Turístico		
<b>Atractivo Turístico</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atractivos Naturales</li><li>• Atractivos Artificiales</li><li>• Atractivos Humanos</li></ul>	<b>Facilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alojamiento</li><li>• Alimentos y bebidas</li><li>• Entretenimiento y diversión</li><li>• Agencias de viajes</li><li>• Arrendadoras de carros</li><li>• Capacitación</li></ul>	<b>Accesibilidad</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Marítimo acuático</li><li>• Terrestre</li><li>• Aéreo</li></ul>

**Elaborado por:** María Gloria Franco Reyes

### **Atractivo turístico**

Para Quesada (2010), son justamente aquellos que motivan y generan los desplazamientos de las personas hacia un lugar son considerados la materia prima del turismo. Es gracias a su existencia que surgen los núcleos receptores y, con ellos, la planta turística, con el fin de ofrecer a sus visitantes todo lo necesario para su permanencia y el disfrute.

Mientras que para Calderón (2009), se define como el conjunto de elementos materiales y/o inmateriales que son susceptibles de ser transformados en un producto turístico que tenga capacidad para incidir sobre el proceso de decisión del turista provocando su visita a través de flujos de desplazamientos desde su lugar de residencia habitual hacia un determinado territorio. Este último se transforma de esta manera en un destino turístico.



## **Facilidades**

Representan el aparato productivo existente en el entorno al atractivo y su área de influencia para proveer los servicios requeridos (la planta turística). Las facilidades se refieren al conjunto de instalaciones, equipamiento y servicios que hacen posible la actividad turística: el turista disfruta de los atractivos en su entorno y seguridad (Ministerio de Turismo, 2006).

## **Accesibilidad**

Es el conjunto de medios que facilitan el acceso de visitante al destino turístico: infraestructura vial, servicios de transporte y comunicación.

Estos medios permiten al turista alcanzar su destino (Ministerio de Turismo, 2006).

## **Satisfacción del turista**

La satisfacción del turista es un término que se utiliza con frecuencia en marketing. Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una empresa cumplen o superan las expectativas del turista. La satisfacción del cliente se define como "el número de clientes, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencia con una empresa, sus productos, o sus servicios (índices de calificación) superan los niveles de satisfacción establecida.

Los autores Kotler & Keller (2006), definen la satisfacción de cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si

los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o complacido.

Por lo general los consumidores se enfrentan a una gran colección de productos y servicios que podrían satisfacer una necesidad específica (Kotler & Armstrong, 2012).

¿Cómo eligen entre tantas ofertas de mercado?

Los clientes se forman expectativas acerca del valor y la satisfacción de diversas ofertas de mercado, y compran de acuerdo con lo prometido.

Los clientes satisfechos compran de nuevo y les narran sus experiencias a otras personas sobre sus buenas experiencias.

Los clientes insatisfechos con frecuencia se van con los competidores y desacreditan el producto ante los demás.

El valor y la satisfacción del cliente son fundamentales para establecer y administrar las relaciones con el consumidor.

### **Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Para Thompson (2006), como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

**El rendimiento percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" y que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

**Las expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

**Los niveles de satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

## **Importancia del turismo para la generación de ingresos y empleo**

Cuando se habla del desarrollo del sector turismo, usualmente se menciona que el crecimiento de este sector involucra beneficios importantes sobre la economía como por ejemplo la generación de divisas y la creación de empleo.

## **Turismo como fuente generadora de empleos**

Monografias.com (2007), Directamente en función del rol del producto interno bruto, que es producido por el turismo, donde es necesario considerar dos aspectos fundamentales:

**El empleo en el propio sector turístico:** El empleo obedece al número de visitantes, que se encuentra ligado a la actividad, como consecuencia del efecto multiplicador del turismo.

**El empleo en sectores conexos:** Se incrementa a medida que el efecto multiplicador crece o viceversa.

Así la medición del empleo presenta una gran dificultad, que va a depender del tipo de país que se analice; ya que si se considera estrictamente como empleo directo los que corresponden al turismo, y como empleo indirecto si se considera los conexos.

Luego se consideraran empleos generados por el turismo, todos aquellos que se produzcan en las unidades de producción del sector y en los prestadores de servicios.

La ministra de Turismo del Ecuador Naranjo (2014), mencionó que el turismo es el segundo generador de empleo en el Ecuador”. El turismo es un eje fundamental para el cambio de la matriz productiva que impulsa el Gobierno Nacional, por cuanto constituye un instrumento de desarrollo económico y social para el país.

La actividad turística en el Ecuador genera 405.820 mil fuentes de trabajo directas e indirectas en las áreas de alojamiento y servicios de alimentación, de acuerdo con los resultados de las Encuestas Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo en el Ecuador, INEC 2015. De esta cifra, 272.808 son mujeres y 133.012 son hombres (Ministerio de Turismo, 2015).

De igual forma en el Ministerio de Turismo, en todo el país, laboran alrededor de 580 personas, redoblando esfuerzos para junto a los diferentes actores del turismo convertir a cada uno de los sitios turísticos de Ecuador en destinos de excelencia, sustentados en la aplicación de 5 pilares fundamentales: seguridad, calidad, destinos y productos, conectividad y promoción.

### **Generación de Empleo en el Ecuador**

En el 2007 se generaron 285.322 empleos directos e indirectos en alojamiento y servicios de comida y bebida; y, al tercer trimestre del 2015 se generaron 415.733 empleos en actividades de alojamiento y servicios de comida y bebida.

Uno de cada 20 empleos es por turismo, de los cuales el 67% son mujeres.

Por cada 10 visitantes extranjeros que ingresan al país se genera 1 empleo de asalariados en la economía nacional

## **El turismo como generador de ingresos**

Los ingresos económicos por turismo han pasado de 492.2 millones de dólares en 2007 a un estimado de 1.691,2 millones de dólares en 2015, lo que representaría un crecimiento promedio anual del 13%, según indica (Ministerio de Turismo, 2015).

La balanza turística durante el período enero a septiembre de 2016 registró un saldo de USD 292 millones, siendo positiva por quinto año consecutivo. Es decir, por concepto turismo receptivo existió mayor ingreso que salida de divisas. En el tercer trimestre del 2016, con más de USD 1 075 millones en ingresos, el turismo continuó como la tercera fuente de ingresos no petroleros, detrás del banano y el camarón, contribuyendo de manera directa con el 2,1% del PIB nacional y de manera indirecta con el 5,1% según publicaciones del diario (Ministerio de Turismo, 2017).

### **1.3 Fundamentación filosófica**

El principal problema para ordenar y combatir la informalidad es la falta de presupuesto, y que es indispensable la ejecución de un plan de control de los operadores.

La informalidad es la principal barrera para el desarrollo del cantón pues afecta directamente los niveles de productividad y crecimiento económico. Actualmente, somos el país más informal en el mundo (solo superados por Bolivia y Panamá); además, las cifras muestran que el 60% de la economía y el 79% de la PEA actúan fuera del ámbito formal. La informalidad genera un factor externo negativo y una serie de ineficiencias, ya que las empresas informales utilizan y congestionan la

infraestructura pública sin contribuir con los ingresos que permitan mantenerla y desarrollarla. Además, representan una competencia desleal frente a los formales, ocasionan pérdidas para la economía del país en todos sus niveles de gobierno (nacional, regional y local) y provocan distorsiones al momento de establecer políticas y efectuar planes de desarrollo.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 Tipos de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva Correlacional y se realizó con la finalidad de explicar el qué, cómo ocurren los hechos y cuál va a ser la solución adecuada, está dirigida a mostrar las variables de la investigación y la relación entre ellas. Así también cuáles son los resultados alcanzados de la investigación que se ha realizado, mostrando las características que son importantes, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento de las variables en estudio. En el siguiente proceso se mide el grado en que las dos variables se encuentran relacionadas, lo cual ayuda a evaluar las cuestiones descriptivas identificando las relaciones entre la informalidad turística y la incidencia en el desarrollo del sector en el cantón de Salinas manipulando la variable independiente y generando cambios a la dependiente.

#### **2.2 Métodos de investigación**

##### **Por su forma de cognición**

##### **Método deductivo**

En la presente investigación se aplicó el método deductivo que permitió analizar los acontecimientos que se componen mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos que en este se destacan, el objetivo principal es llegar a



conclusiones que permitan hacer un análisis ordenado coherente respecto a las causas que provocan el problema.

### **Método inductivo**

Este método permitió, analizar los acontecimientos que se generan, mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos que en este se destacan, así como las causas que provocan la informalidad turística en el sector de Salinas.

### **Por su forma de abordar la realidad**

#### **Método de investigación cualitativa**

Se utilizó esta investigación para el proyecto ya que tiene por objeto reunir conocimiento profundo del comportamiento humano y cuáles van a ser sus razones.

#### **Método de investigación cuantitativo**

La investigación se basó en datos reales sistemáticos de los fenómenos sociales a través de técnicas estadísticas, matemáticas, el objetivo de la investigación cuantitativa es desarrollar por medio de teorías, aportando al marco teórico, identificando dentro del subsector alojamiento qué parte corresponde a la hotelería informal, se refiere de comprender todos aquéllos procesos de producción y empleo que eran en buena medida un desarrollo de la economía de los hogares, pues son procesos que aún no han madurado lo suficiente como para operar como empresas.

### **La encuesta**

Se efectuó el levantamiento de información en el sector del cantón Salinas, cuyo resultado muestra que las personas informales se dedican a ofrecer los diferentes

servicios turísticos en la avenida principal del malecón a turistas nacionales como a extranjeros. El levantamiento de la información a la población se lo realizó en el sector del cantón Salinas.

Se determinaron los valores que serían más eficaces en el diseño de la investigación y se recurrió a las investigaciones cuantitativas, donde se pudo medir los resultados, y obtener información requerida, se aplicaron encuestas a la población con el fin de analizar parámetros importantes en cuanto a la informalidad turística en el sector del cantón Salinas.

Para la interpretación gráfica se utilizaron gráficos de los datos totales donde se mostraron los porcentajes y las respuestas relacionadas a cada una de las preguntas.

### **2.3 Diseño de muestreo**

Para el trabajo de investigación en el sector del cantón Salinas se aplicó un muestreo probabilístico donde se usó la técnica de barrido por las principales calles del malecón y avenidas transversales; tomando en consideración el malecón de Salinas, cada habitante de la población tenía la probabilidad de ser seleccionado.

### **2.4 Diseño de recolección de datos**

#### **Población y muestra**

Una de las fuentes primarias de la información se tomó de la población según el censo de población y vivienda realizado por el INEC en el 2010, el cual reporta que existen 34.719 habitantes que viven en el área urbana. Esta información se utilizó

para obtener la muestra para la investigación de campo, aplicando la fórmula siguiente:

**Tabla 3 Población**

<b>Segmento</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Fuentes</b>
Población Urbana de Salinas	34.719	Censo VII de población INEC
<b>Total</b>	<b>34.719</b>	

Fuente: INEC 2010

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

### **Tamaño de la muestra pobladores**

Se empleó la fórmula de la población finita debido que la población es inferior a 100.000 habitantes. Aplicado la fórmula se obtuvo 375 encuestados como resultado.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis de datos

Para el proyecto de “La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena”. Se identificó a los principales involucrados del problema a investigar a los turistas que visitan Salinas de los cuales se siguió varios pasos a consideración.

- ✓ Identificar a los involucrados en el tema de la informalidad turística y los medios de su desarrollo.
- ✓ Seleccionar la herramienta de recolección de datos (Encuesta).
- ✓ Elaborar el cuestionario de preguntas (30 preguntas).
- ✓ Enlistar las preguntas idóneas para la encuesta (10 preguntas).
- ✓ Revisión de la formulación de las preguntas por la tutora (Ing. Soraya Linzán Rodríguez).
- ✓ Identificar los puntos donde se levantarán la información en el sector Salinas (Playa Salinas y La Chocolatera).
- ✓ Selección del tiempo de ejecución de encuestas (Diciembre a Enero de 8 am a 3 pm).

Por consiguiente se imprimieron 375 encuestas para ser aplicadas en el sector del cantón Salinas respectivamente para alcanzar los objetivos que conlleven a comprobar la hipótesis planteada.

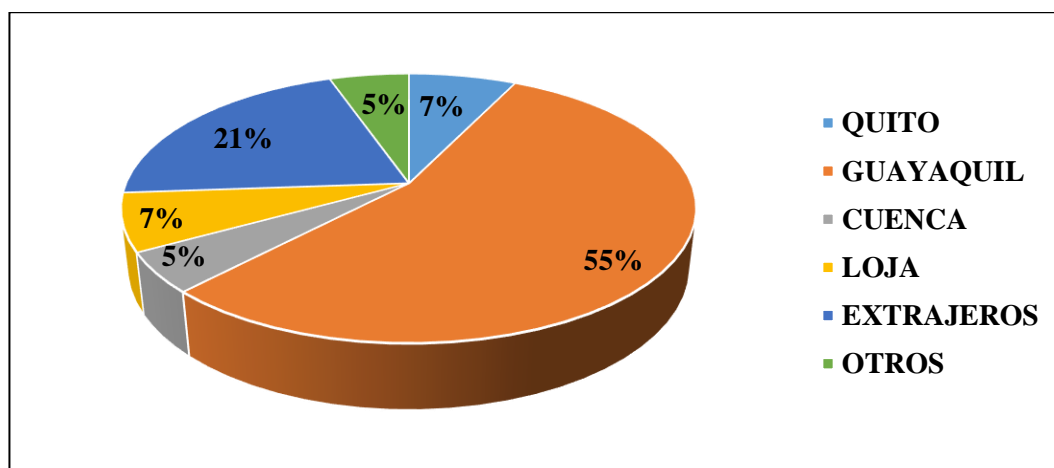
## Análisis de resultados de la encuesta a los pobladores

Tabla 4 Procedencia

1.-¿Cuál es la procedencia de los visitantes?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
QUITO	27	7	7	7,2
GUAYAQUIL	206	55	55	62,1
CUENCA	18	5	5	66,9
Válidos LOJA	26	7	7	73,9
EXTRAJEROS	78	21	21	94,7
OTROS	20	5	5	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

Gráfico 1 Procedencia



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

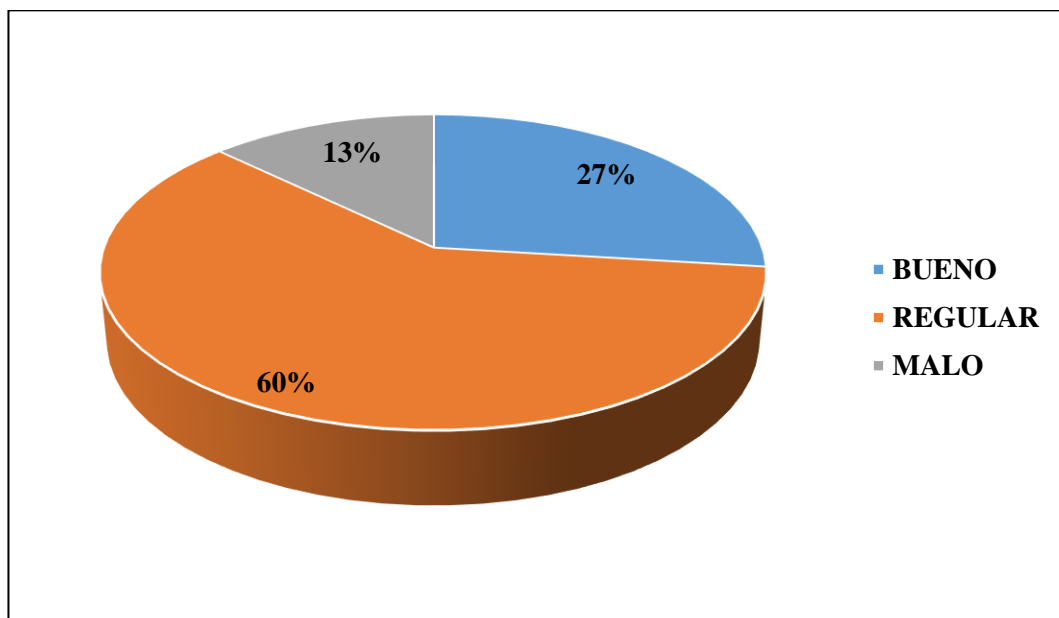
Los encuestados indicaron que un 55% son provenientes de la provincia de Guayaquil pero cabe recalcar que visitan este sector de todas las provincias del Ecuador en porcentajes menores.

**Tabla 5 Informalidad**

<b>2.-¿Qué opinión tiene usted sobre la informalidad en el sector del cantón Salinas cuando ofrecen los servicios turísticos a los visitantes?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	BUENO	101	27	26,9
	REGULAR	226	60	87,2
	MALO	48	13	100,0
	Total	375	100,0	100,0

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 2 Informalidad**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

La información recopilada por los encuestados indica que el 60% ofrecen servicios de manera regular, es decir la calidad del servicio no llena las expectativas de los turistas al adquirir este servicio.

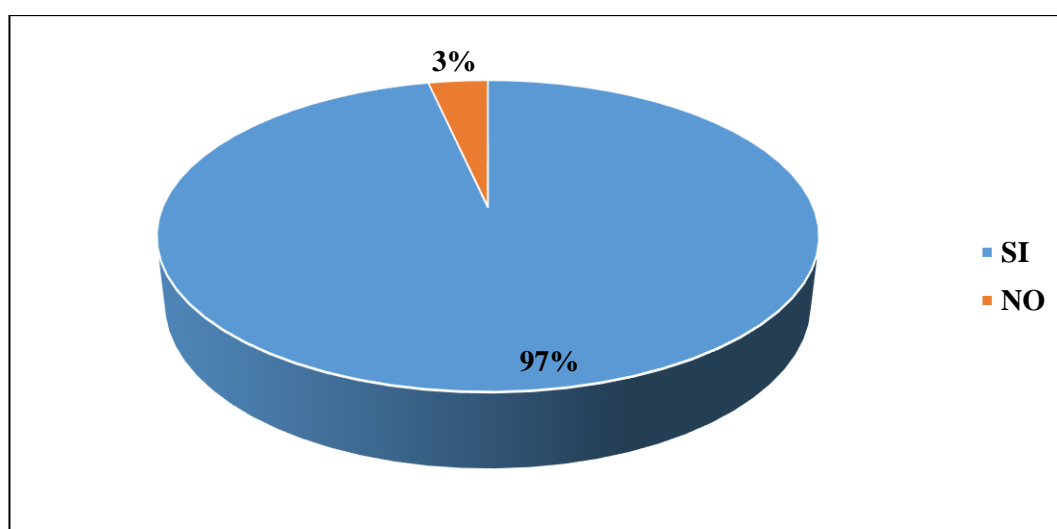
**Tabla 6 Negocios**

**3.-¿Considera usted que la informalidad es la causa de los negocios turísticos que han cerrado por falta de control de las autoridades en el sector de Salinas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	362	97	97	96,5
Válidos NO	13	3	3,	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 3 Negocios**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

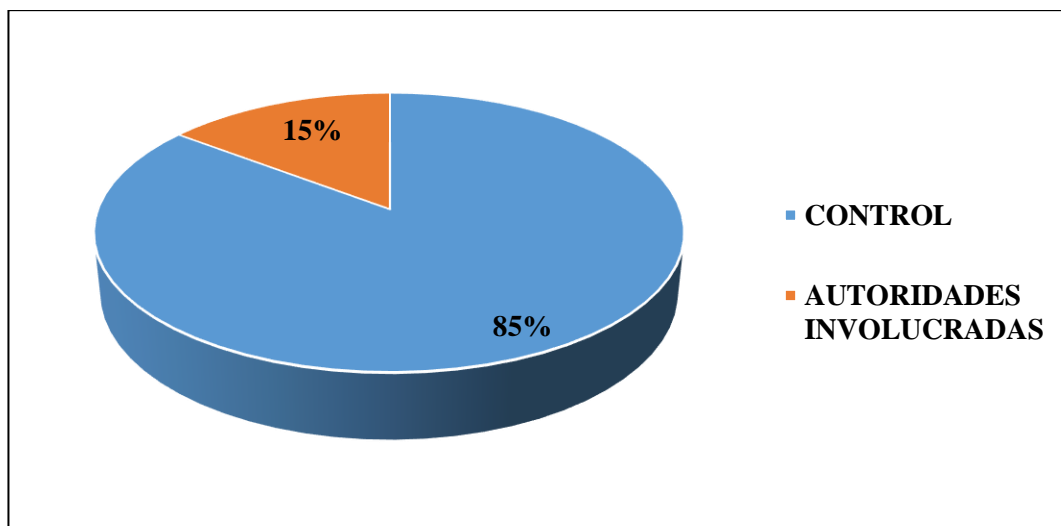
Los encuestados indicaron que el 97% considera que la informalidad es el motivo por el cual han cerrado algunos locales por falta de control en el sector de Salinas, ya que existen muchos comerciantes informales que compiten con los negocios que están con la documentación en regla.

**Tabla 7 Recomendaciones**

<b>4.-¿Que recomienda usted para que la informalidad no continúe perjudicando al sector turístico?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CONTROL	320	85	85	85,3
Válidos s AUTORIDADES INVOLUCRADAS	55	15	15	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 4 Recomendaciones**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

Según los datos recopilados por las encuestas el 85% indicaron para que la informalidad no siga perjudicando al sector turístico de Salinas debe haber más controles por parte de las autoridades, por lo visto hace que el sector esté saturado de informales.

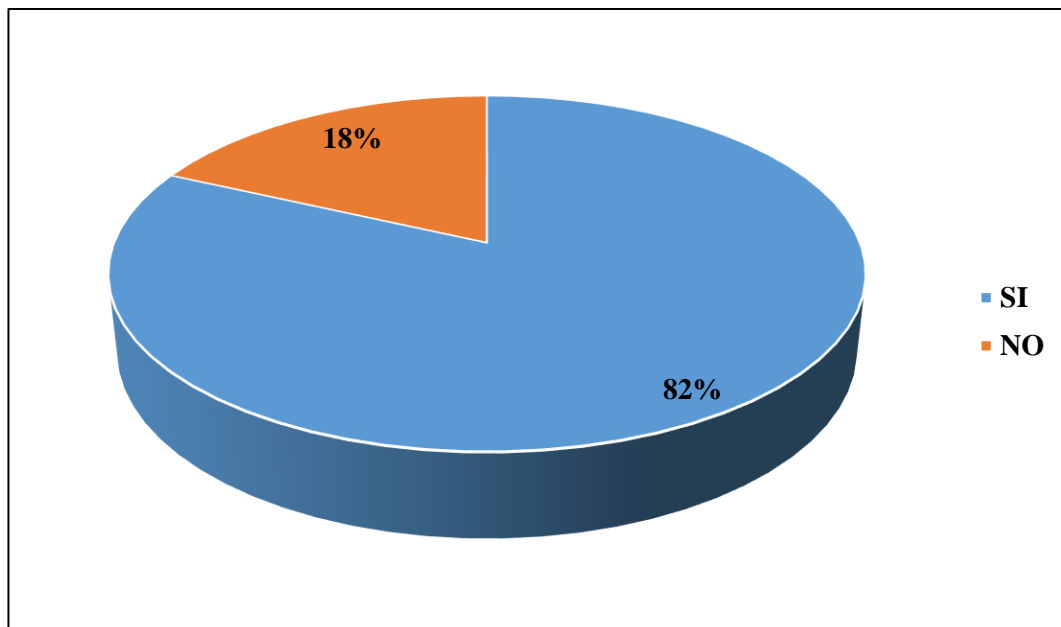


**Tabla 8 Estrategias**

<b>5.-¿Considera usted que el sector turístico ha implementado estrategias innovadoras para el desarrollo turístico?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos SI	307	28	82	81,9
NO	68	18	18	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 5 Estrategias**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

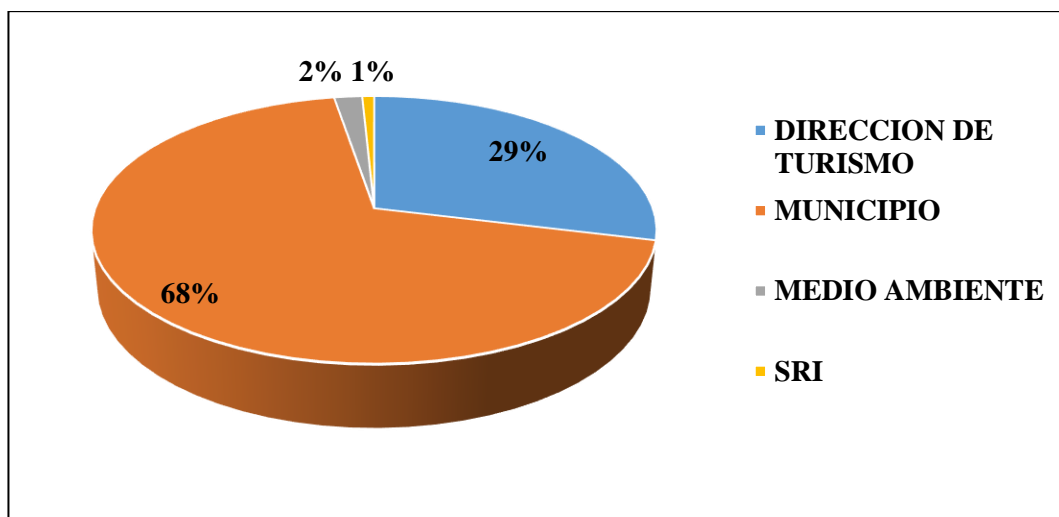
Según la encuesta realizada a la población un 82% indicaron que han implementado estrategias innovadoras pero perciben que se necesita más para llegar a una óptima implementación de recursos ya que las estrategias que se han dado hasta ahora han ayudado en parte al desarrollo del sector.

**Tabla 9 Competencias**

6.-¿Cuál es la competencia para que la informalidad sea controlada en el sector de Salinas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos DIRECCION DE TURISMO	108	29	29	28,8
MUNICIPIO	257	68	68	97,3
MEDIO AMBIENTE	7	2	2	99,2
SRI	3	1	1	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 6 Competencias**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

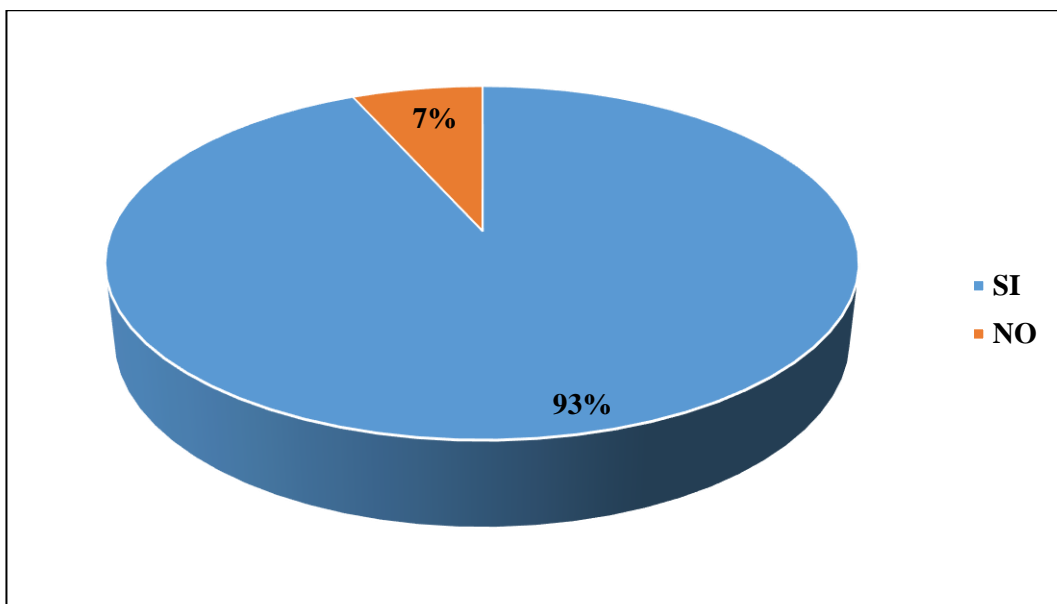
Según la encuesta realizada el 68 % de los turistas indica que la informalidad sea controlada por el GAD Municipal de Salinas ya que poco a poco se puede ir erradicando este problema, sin embargo existen más autoridades que pueden unirse para hacerle frente a esta situación.

**Tabla 10 Influencia**

<b>7.-¿Usted considera que la informalidad afecta al mercado turístico?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje ya acumulado
Válidos	SI	350	93	93,3
	NO	25	7	100,0
	Total	375	100,0	

**Elaborado por:** María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 7 Influencia**



**Elaborado por:** María Gloria Franco Reyes

Según las encuestas realizadas indican que 93 % el problema de informalidad que tiene el sector de Salinas afecta al mercado turístico ya que existe mucha competencia y los turistas acceden por precios más económicos por lo accesible del servicio.

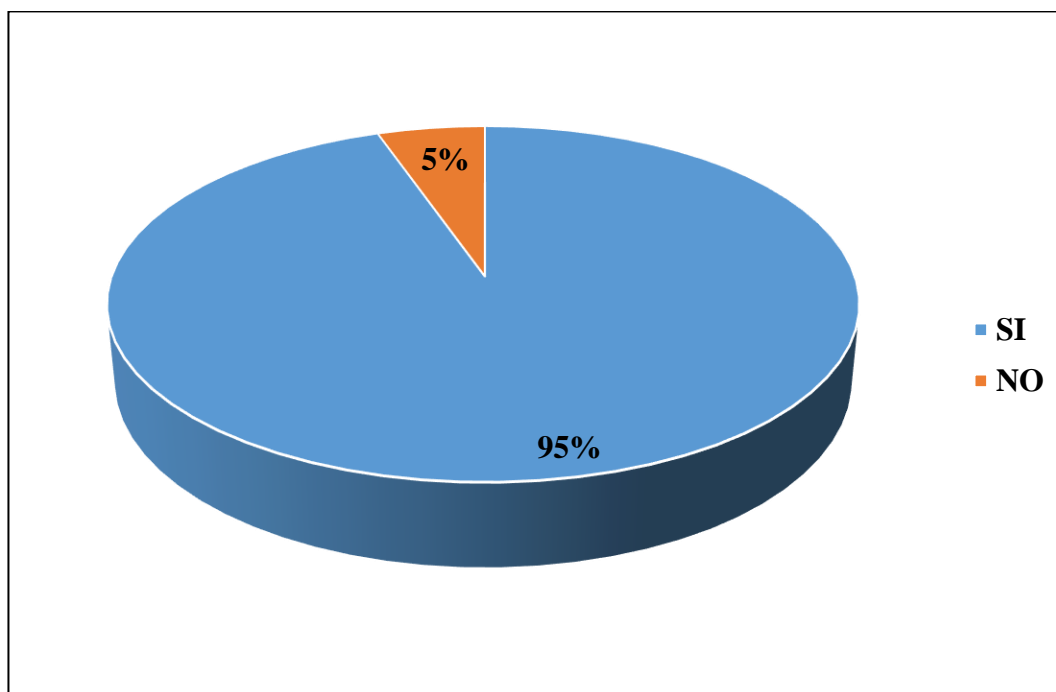
**Tabla 11 Información**

**8.-¿Considera usted que el turista debe solicitar información de los servicios turístico a una Operadora de turismo en el sector de Salinas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	355	95	95	94,7
Válidos NO	20	5	5	100,0
Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 8 Información**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

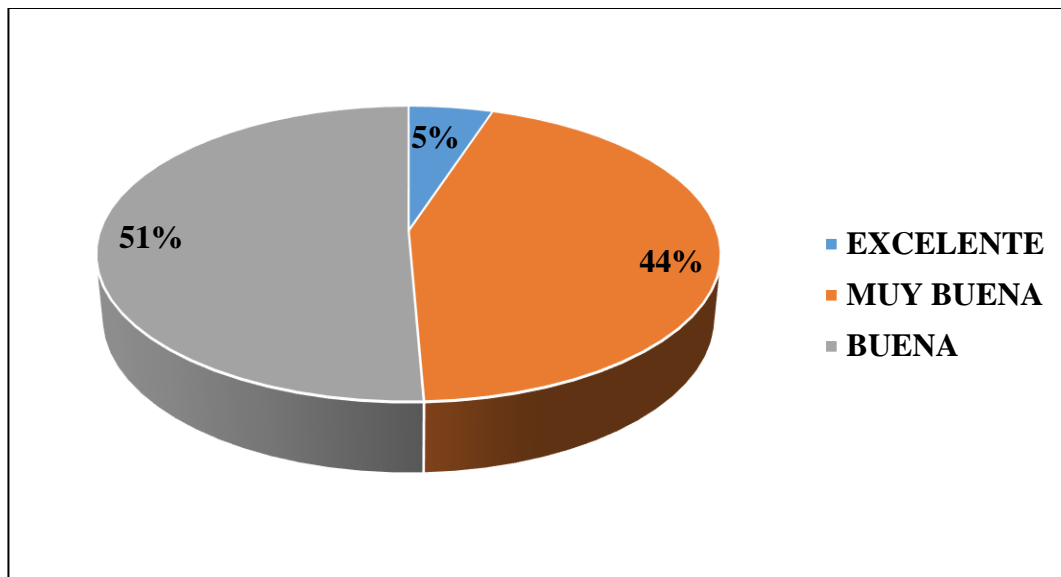
Según las encuestas realizada el 95% de la población indicó que los turistas deberían solicitar información de los servicios turísticos a una operadora, que ofrecen diferentes atractivos existentes en el cantón Salinas.

**Tabla 12 Calificación**

<b>9.-¿De manera habitual como califica usted la prestación de servicio de los informales a los visitantes en el sector de Salinas?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	EXCELENTE	19	5	5	5,1
Válidos	MUY BUENA	166	44	44	49,3
	BUENA	190	51	51	100,0
	Total	375	100,0	100,0	

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Gráfico 9 Calificación**



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

Según los encuestados el 51% indicó que la prestación de servicios de los vendedores informales es muy buena, pero que no se puede esperar garantías de los servicios que ofrecen, ya que no cuentan con lo requerido, además no brinda la seguridad que los turistas esperan al ingresar en el sector del cantón de Salinas.

### **3.2 Limitaciones**

Las limitaciones que hubo para la realización de este proyecto al recopilar la información a los pobladores se presentó problemas con la movilización, por otra parte los encuestados se encontraban indispuestos debido a sus trabajos, asimismo con el equipo necesario para el levantamiento de información en distintos sectores.

No se obtuvo facilidades en el momento de realizar las encuestas debido a que los clientes se rehusaban a contestar.

Falta de actualización de datos para continuar con el proyecto de investigación

### **Comprobación de la hipótesis**

El autor del libro donde se hace referencia al sector informal indica que es un fenómeno universal que se encuentra en países y regiones diferentes con diversos niveles de desarrollo, este es muy heterogéneo y se encuentra en crecimiento, esto hace referencia al 0.032 que se obtuvo en las medidas simétricas, determinando así la incidencia que tiene en la oferta turística tomando en cuenta las 375 encuestas realizadas.

Para validar la hipótesis planteada se tomó como referencia la población de los habitantes del sector urbano del cantón Salinas según el censo del año 2010 es de 34.719 personas que mediante la fórmula que se aplicó dio como resultado una muestra de 375 habitantes las cuales fueron procesadas mediante el programa SPSS.

### Descripción de la hipótesis

**Hipótesis Nula Ho.:** El impacto actual de la informalidad turística incide en el desarrollo del sector en el cantón Salinas.

**Hipótesis Alternativas Hi:** El impacto actual de la informalidad turística NO incide en el desarrollo del sector en el cantón Salinas.

### Procedimiento del cálculo de la hipótesis

**Tabla 13 Prueba del Chi- Cuadrado**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral) <sup>2</sup>
Chi-cuadrado de Pearson	9,454 <sup>a</sup>	4	,051
Razón de verosimilitudes	9,057	4	,060
Asociación lineal por lineal	,350	1	,554
N de casos válidos	375		

a. 1 casillas (11,1%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 2,43.

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

**Tabla 14 Medidas Simétricas**

**Medidas simétricas**

	Valor	Error típ. asint. <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Sig. Aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	,031	,006	,591	,555 <sup>c</sup>
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	,045	,054	,872	,384 <sup>c</sup>
N de casos válidos	375			

a. Asumiendo la hipótesis nula.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

c. Basada en la aproximación normal.

En la tabla de Contingencia se muestra que la concordancia que existe de las dos variables como son la independiente que es la informalidad turística y la dependiente que es la incidencia en el desarrollo, dio como resultado en el chi cuadrado 0.006 y por lo mostrado es inferior a 0.05, esto quiere decir que se acepta la hipótesis nula, es decir que el impacto actual de la informalidad turística incide en el desarrollo del sector en el cantón Salinas.



### 3.3 Resultados

- ✓ Se puede recalcar que la informalidad es un tema que inquieta a la industria turística y a las autoridades vinculadas en el sector del cantón Salinas, esta situación aqueja a todos los establecimientos de la planta turística que ofertan los servicios y productos turísticos a bajo precio los informales.
- ✓ Al realizar un diseño de sistema de gestión y control se puede lograr la disminución o el índice de la informalidad, mediante este programa se podrá obtener certificación y las correspondientes regulaciones que beneficien a todos los negocios que se dedican a la actividad turística, donde tendrán que formalizarse para que haya un turismo de calidad.
- ✓ Para combatir las actividades informales de turismo, que se realizan en el cantón de Salinas, se debe reforzar estrategias para que aumente el número de turistas que visitan el sector y se beneficien los prestadores de los servicios turísticos, donde se comprometen a mejorar la seguridad de arribo de visitantes mediante alianzas estratégicas con el sector público y privado y que los informales no tengan opción a comunicarse con los turistas.

El tipo de resultado que se consideró es el metodológico, se procesó la información por medio del programa de SPSS adicional, esto permitió interpretar y analizar las diferentes tablas y gráficos, esta técnica estadística es un soporte para la comprobación de la hipótesis y los objetivos, es decir se ajustan al estudio planteado.

Además con los fundamentos teóricos se profundizaron enfoques que tratan del problema de investigación, este conjunto de teorías describen las relaciones de la variable independiente y dependiente orientando al investigador.

## Conclusiones

- ✓ Se puede concluir que la informalidad es un tema que inquieta a la industria turística y a las autoridades vinculadas en este sector del cantón Salinas, esta situación afecta a los establecimientos autorizados que corresponde a los sectores de alojamiento, alimentos y bebidas, agencias, operadoras, transporte turístico, recreación, diversión y esparcimiento.
- ✓ Mediante el diseño del sistema de gestión y control se puede disminuir los índices de informalidad, con este programa obtendrán certificación y regulación que beneficiará a los negocios dedicados a esta actividad, notarán la necesidad de formalizarse para obtener un mayor turismo.
- ✓ Para combatir las actividades informales de turismo, es necesario reforzar estrategias que eleven el número de visitantes y rindan beneficios a los prestadores de servicios turísticos, comprometiéndose a mejorar los niveles de seguridad mediante alianzas estratégicas con los actores del sector público y privado.

## Recomendaciones

- ✓ Se recomienda que debe existir una buena organización entre las autoridades, debe existir control para mejorar la imagen de los recursos en el sistema turístico, lo que permitirá incrementar y desarrollar servicios y productos turísticos competitivos del sector. Así mismo las instituciones delegadas de la actividad turística en la provincia de Santa Elena deben trabajar colectivamente para el desarrollo sostenible del sector, para ser más competitivos en el ámbito nacional e internacional.
- ✓ Establecer mecanismo de control a todas las actividades turísticas en cualquier fase, disponer medidas y acciones, para obtener la regulación de estos establecimientos de acuerdo con la aplicación de cada reglamento, evitando la informalidad para garantizar la calidad de los servicios a los visitantes.
- ✓ Diseñar estrategias de marketing para dar a conocer los servicios turísticos del cantón Salinas para atender las necesidades de los turistas y al mismo tiempo proteger y fomentar oportunidades para el futuro, además de establecer alianzas estratégicas con el Ministerio de Turismo para que brinden capacitaciones a las personas informales y cumplan con las leyes que rigen en la provincia.

## **Bibliografía**

Alvarado, F. (13 de Agosto de 2016). Economía. (D. e. Telégrafo, Entrevistador)  
Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-informalidad-afecta-en-un-40-al-sector-turistico>

Arboleda, O. (27 de Octubre de 2011). Diario El Universo. Turismo formal en Salinas. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/2011/10/27/1/1366/turismo-formal-salinas.html>

Arequipa, R. (2013). Diseño de gestión y control. Obtenido de <http://utpl.edu.ec/sites/default/files/educacioncontinua/Disenio-y-Gestion-de-Proyectos.pdf>

Arias, F. G. (1999). Proyecto de investigación (Tercera ed.). Caracas: Episteme. Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/proyecto-investigacion.pdf>

Baro. (2013). La garantía o el aseguramiento de la calidad. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3421/1/UPSE-TAP-2015-0077.pdf>

Berastegui, E. (2009). Análisis de la informalidad de las MYPEs en el distrito de Bambamarca. Bambamarca, Lima: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos89/analisis->

informalidad-mypes-distrito-bambamarca/analisis-informalidad-mypes-distrito-bambamarca2.shtml

Bernanke, A. &. (2004). Nivel de ingreso. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3231e.pdf

Bernilla, E. B. (01 de Diciembre de 2010). Informalidad: Causas, importancia y soluciones. Obtenido de <http://berpenachi.blogspot.com/2010/11/informalidad-causas-importancia-y.html>

Briones. (2013). Las necesidades absolutas y relativas. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3421/1/UPSE-TAP-2015-0077.pdf>

Calderón, R. (08 de Mayo de 2009). Estudios del Turismo. Obtenido de Conceptos de patrimonio, atractivo turístico y recurso turístico: <http://estudiosdelturismo.blogspot.com/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>

Cárdenas, F. (1982). Comercialización del Turismo: determinación y análisis de mercados (Segunda ed.). México: Trillas.

Chuquillanqui, B. V. (2012). Análisis de la informalidad y la evasión tributaria en la PYMES. Huancayo, Perú. Obtenido de [https://issuu.com/beatrizvanessa/docs/proyecto\\_de\\_tesis](https://issuu.com/beatrizvanessa/docs/proyecto_de_tesis)

Concepto de definición. (31 de Julio de 2015). Definición de Normativa. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/normativa/>

D, B. (2012). Tecnología Educativa. México.

Díaz, R. (30 de Julio de 2009). Informalidad Hotelera. Obtenido de Informalidad Turística Hotelera: <http://informalidadhotelera.blogspot.com/2009/07/informalidad-turistica-y-hotelera-peru.html>

Gómez, B., & López, F. (2002). Regionalización del turismo en el mundo (Segunda ed.). Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XnARoli1ZNQC&pg=PA45&lpg=PA45&dq=%E2%80%9Cconjunto+de+productos+tur%C3%ADsticos+y+servicios+puestos+a+disposici%C3%B3n+del+usuario+tur%C3%ADstico+en+un+destino+determinado,+para+su+disfrute+y+consumo%E2%80%9D.&source>

Guarderas, D. (02 de Octubre de 2015). Diario El Tiempo. Análisis de la Informalidad en actividades Turísticas. Obtenido de <http://www.eltiempo.com.ec/noticias/region/12/360269/analizan-informalidad-en-actividades-turisticas>

Guerrero, P. E., & Ramos, J. R. (2014). Introducción al turismo (Primera ed.). México: Patria. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=5erhBAAAQBAJ&pg=PA205&dq>

=El+Mercado+Tur% C3% ADstico+es+el+lugar+donde+confluyen+la+oferta+de+productos+y+servicios+tur% C3% ADsticos+y+la+demanda+que+est% C3% A1+interesada+y+motivada+en+consumir+esos+productos+y+servicios+

Gutiérrez, J. (2016). Diseño y ejecución de acciones comerciales en alojamientos. España: Paraninfo.

Hernandez, M. (2012). Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa. Obtenido de <https://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Gu%C3%ADa+did%C3%A1ctica+Metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n.pdf>

Ignacio, J. (2012). Planificación estratégica y control de gestión.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Marketing (Decimocuarta ed.). México: Pearson.

Kotler, P., & K. L. (2006). Dirección del Marketing (Duodécima ed.). México: Pearson Educación.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). Dirección del Marketing (Duodécima ed.). México: Pearson Educación. Recuperado el 8 de Septiembre de 2016

Marrugo, D. (2015). La parahotelaría en el distrito, tursístico y cultural. Obtenido de



<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2094/1/TESIS%20DE%20GRADO%20A%20y%20C.pdf>

Mayory Arboleda Valencia. (2012). Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2842/1/UPSE-THT-2012-0010.pdf>

Ministerio de Turismo. (2006). Manual de emprendimientos turísticos. Quito: Javier Sepúlveda.

Ministerio de Turismo. (18 de Noviembre de 2014). El turismo es el segundo generador de empleo en el país. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/ministra-naranjo-el-turismo-es-el-segundo-generador-de-empleo-en-el-pais/>

Ministerio de Turismo. (30 de Abril de 2015). Ministerio de Turismo. Obtenido de Turismo genera en Ecuador 405.820 mil fuentes de trabajo: <http://www.turismo.gob.ec/turismo-genera-en-ecuador-405-820-mil-fuentes-de-trabajo/>

Ministerio de Turismo. (18 de Marzo de 2015). Ministerio de Turismo del Ecuador. Obtenido de 2015, el Año de la Calidad Turística: <http://www.turismo.gob.ec/calidadturistica/>

Ministerio de Turismo. (13 de Agosto de 2016). Diario el Telégrafo. La informalidad afecta en un 40% al sector turístico. Obtenido de

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-informalidad-afecta-en-un-40-al-sector-turistico>

Ministerio de Turismo. (27 de Aril de 2016). Normativa Ministerio de Turismo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/Matriz-con-enlaces-FINAL.pdf>

Ministerio de Turismo. (01 de Enero de 2017). Diario El Comercio. El turismo interno en el Ecuador generó 12,3 millones de viajes en el 2016. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/viajar/turismointerno-ecuador-genero-12millones-2016.html>

MINTUR. (2016). Programa de Certificación Internacional. Obtenido de <http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-informalidad-afecta-en-un-40-al-sector-turistico>

Monografias.com. (23 de Julio de 2007). Economía Turística. Obtenido de Turismo como fuente generadora de empleos: <http://www.monografias.com/trabajos5/ecotu/ecotu.shtml#fuente>

Naranjo, S. (18 de Noviembre de 2014). Ministerio de Turismo. Obtenido de El turismo es el segundo generador de empleo en el país: <http://www.turismo.gob.ec/ministra-naranjo-el-turismo-es-el-segundo-generador-de-empleo-en-el-pais/>

Naranjo, S. (18 de Mayo de 2015). Diario Expreso. Los informales se llevan el 30 % de los turistas. Obtenido de [http://expreso.ec/actualidad/los-informales-se-llevan-el-30-de-los-turi-BSGR\\_7952051](http://expreso.ec/actualidad/los-informales-se-llevan-el-30-de-los-turi-BSGR_7952051)

Oxford. (2017). Informalidad . Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3421/1/UPSE-TAP-2015-0077.pdf>

Parkin, & Loría. (2006). Microeconomía. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3231e.pdf>

Prezi. (25 de Noviembre de 2004). Los recursos naturales - uso sostenible. Obtenido de El uso sostenible de los recursos naturales: [https://prezi.com/gwxv\\_m3\\_7qr8/los-recursos-naturales-uso-sostenible/?webgl=0](https://prezi.com/gwxv_m3_7qr8/los-recursos-naturales-uso-sostenible/?webgl=0)

Quejada, R. (22 de Agosto de 2013). Investigación & Desarrollo. Obtenido de Determinantes de la informalidad laboral: Un análisis para Colombia: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/investigacion/article/viewArticle/3078/5647>

Quesada, R. (2010). Elementos del turismo: teoría, clasificación y actividad (Segunda ed.). Costa Rica: EUNED.

Rivas, J. (2016). Estrategia de Posicionamiento.

Robbins. (2010). Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3231e.pdf>

SEMPLADES. (2009). Plan Nacional para el Buen Vivir (Segunda ed.). Quito, Ecuador. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan\\_Nacional\\_para\\_el\\_Buen\\_Vivir.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf)

SERNATUR. (09 de Mayo de 2011). Q Sello de Calidad. Obtenido de El Sello de Calidad: <http://www.calidadturistica.cl/el-sello-de-calidad/>

Soto, J. (17 de Agosto de 2016). La informalidad en el turismo. Obtenido de <http://nuestroturismo.com/index.php/blogs-de-turismo/jose-soto-perspectivas-turisticas/item/165-la-informalidad-en-el-turismo>

Tamayo, M. (2011). El proceso de la Investigacion Cientifica. Mexico: Limusa.

Tanuz, J., Argandoña, G., Gonzáles, L., & Carmona, G. (2014). Incidencia del Turismo informal en Sucre. Sucre, Bolivia: Universidad Mayor Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Obtenido de [http://www.usfx.bo/nueva/Dicyt/Handbooks/Ciencias%20Sociales%20y%20Humanidades\\_1/Ciencias%20Sociales%20y%20Humanidades\\_Handbook\\_Vol%20I/PAPERS\\_31/Social%201\\_Art%2028.pdf](http://www.usfx.bo/nueva/Dicyt/Handbooks/Ciencias%20Sociales%20y%20Humanidades_1/Ciencias%20Sociales%20y%20Humanidades_Handbook_Vol%20I/PAPERS_31/Social%201_Art%2028.pdf)

Tapia, A. M., & Escobar, C. J. (2015). La Parahotelaría en el distrito, turístico y cultural de Cartagena y sus efectos económicos-sociales. Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2094/1/TESIS%20DE%20GRADO%20A%20y%20C.pdf>

Thompson, I. (Julio de 2006). La Satisfacción del Cliente. Obtenido de [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion\\_del\\_Cliente.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf)

Tinocolos, E. (27 de Agosto de 2013). Diario El País.com.co. Según OIT, hay 127 millones de trabajadores informales en Latinoamérica. Obtenido de <http://m.elpais.com.co/economia/segun-oit-hay-127-millones-de-trabajadores-informales-en-latinoamerica.html>

Torres, A. (2010). Análisis de la característica generales del sector informal en el Ecuador - Segmentos pequeños comercios. Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2380/4/TFLACSO-2010ATG.pdf>

turismosiglo21. (26 de Abril de 2009). Innovacion turística. Obtenido de <http://comunidad.hosteltur.com/post/2009-04-26-el-concepto-de-innovacin-turstica-innovando-en-este>

Ucha, F. (28 de Marzo de 2008). Definición de Normativa. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/derecho/normativa.php>

Universidad Tecnológica Nacional Economía y políticas Turísticas. (Agosto de 2015). Demanda-oferta y mercado turístico. Obtenido de <http://www.utntyh.com/alumnos/wp-content/uploads/2015/08/Demanda-oferta-y-mercado-tur%3%ADstico-Unidad-2.pdf>

Valdés, L., & Ruiz, A. V. (2011). Turismo y promoción de destinos turísticos: implicaciones empresariales. España: Universidad de Oviedo, Servicio de Publicaciones.

Varisco, C. (2008). Desarrollo Turístico y Desarrollo Local: La Competitividad de los destinos turístico de sol y playa. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco\\_c.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/550/1/varisco_c.pdf)

Velazco, A. R. (13 de Abril de 2013). Obtenido de ¿Qué es el desarrollo sostenible?: <http://www.eoi.es/blogs/mtelcon/2013/04/16/%C2%BFque-es-el-desarrollo-sostenible/>

Vera Romero & Vera Romero. ( 2013). Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/T3231e.pdf>

Y, F. (2011). Tesis de Investigacion . Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-> (Barrera, 2008)

# ANEXOS

## Anexo 1 Operacionalización de la Variable Independiente

**Tabla 15 Operacionalización de la Variable Independiente**

Variable Independiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La Informalidad Turística del sector en el cantón Salinas Provincia de Santa Elena	Combatir la informalidad en el sector turístico y respetar la normatividad vigente para estandarizar los servicios en este rubro.	Combatir la informalidad	Estándares de calidad. Efectos del turismo informal	¿Recomendaría usted que se debe combatir la informalidad en el sector del cantón Salinas?	Encuesta
		Sector turístico	Beneficios en el sector turístico	¿Considera usted que el sector turístico ha implementado estrategias innovadoras?	Encuesta
		Evolución del sector informal	La garantía de aseguramiento	¿Cuál es la competencia para que la informalidad sea controlada en el sector turístico?	Encuesta
		Normativas	MINTUR 2016	¿Considera usted que la informalidad es la causa de los negocios turísticos que han cerrado por falta de control de las autoridades?	Encuesta

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes



## Anexo 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

Tabla 16 Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable Dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Incidencia en el Desarrollo del sector en el cantón Salinas Provincia de Santa Elena	Es el mejoramiento progresivo en el destino y abastecimiento del producto turístico	Producto turístico	Atractivos turísticos Facilidades Accesibilidad	¿Qué opina usted de las actividades turísticas que se realizan en el sector de Salinas?	Encuesta
	dispuestos para la satisfacción del turista, y para la población receptora es importante por la generación de empleos e ingresos económicos”.	Satisfacción del turistas	Elementos que conforman la satisfacción del cliente	¿Considera usted que el sector del cantón Salinas debe mejorar sus servicios turísticos?	Encuesta
		Importancia del turismo para la generación de empleos e ingresos.	Turismo como fuente generadora de empleos El turismo como generador de ingresos.	¿Considera usted que las instalaciones de cada servicio que ofrece Salinas estén suficientemente equipadas?	Encuesta

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

### Anexo 3 Matriz de Consistencia

Tabla 17 Matriz de Consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Indicadores
La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena.	La influencia de la informalidad turística en el desarrollo del sector Salinas.	Identificar el impacto actual de la informalidad turística y su incidencia en el Desarrollo del sector en el cantón Salinas provincia de Santa Elena.	El impacto actual de la informalidad turística incidirá en el desarrollo turístico.	<b>X: La Informalidad Turística</b>	X.1. % de los establecimientos de prestación de servicio turístico.
	<b>Prob. Esp. 1</b> La informalidad turística que existe en el sector Salinas.	<b>Obj. Esp.1</b> Analizar la informalidad en la oferta de los servicios y productos turísticos del sector en el cantón Salinas.	<b>Hip. Esp. 1</b> Conocimiento de la informalidad de los servicios turísticos en el sector del cantón Salinas.		X.2. % de los mecanismos que tienen estándares sectoriales.
	<b>Prob. Esp. 2.</b> Desmotivación por parte de las autoridades involucradas en el manejo del desarrollo del sector turístico.	<b>Obj. Esp. 2</b> Diseñar un sistema de gestión y control para disminuir el índice de informalidad turística.	<b>Hip. Esp. 2</b> El sistema de gestión y control disminuyen la informalidad turística.	<b>Y: La Incidencia en el desarrollo</b>	Y.1. % de los ingresos por la demanda turística.
					Y.2. % del lugar determinado para transporte
					Y.3. % de la infraestructura adecuada para el Alojamiento.
					Y.4. % de la infraestructura adecuada para el servicio de alimentación.

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

#### Anexo 4 Tamaño de la muestra

Se empleó la fórmula de la población finita debido a que la población urbana de Salinas es inferior a 100.000 habitantes.

Aplicando la siguiente fórmula:

Dónde:

n= tamaño de muestra

N= población- universo

Z= nivel de confianza 1.96

p= probabilidad que se cumpla 0.5

q= probabilidad que no se cumpla 0.5

e= margen de error probabilidad de consumo 0,05

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

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5 \cdot 0.05)(34.719)}{(0.05)^2(34.719 - 1) + 1.96^2}$$

$$n = \frac{(3.92)(8.679.75)}{(0.0025)(34.718) + 3.92}$$

$$n = 375$$

## Anexo 5 Encuestas



**UNIVERSIDAD ESTATAL**

**PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS**

**1.- Género masculino ( ) Género Femenino ( ) edad -----**

**2.- ¿Cuál es la procedencia de los visitantes?**

Quito ( )

Guayaquil ( )

Cuenca ( )

Loja ( )

Extranjeros ( )

Otros ( )

**3.- ¿Qué opinión tiene usted sobre la informalidad en el sector del cantón Salinas cuando ofrecen los servicios turísticos a los visitantes?**

Muy Bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

No Contesta ( )

**4.-** ¿Considera usted que la informalidad es la causa de los negocios turísticos que han cerrado por falta de control de las autoridades en el sector de Salinas?

SI ( ) NO ( )

**5.-** ¿Que recomienda usted para que la informalidad no continúe perjudicando al sector turístico?

Que haya control ( )

Autoridades se involucren ( )

Erradicar la informalidad ( )

Todas ( )

**6.-** ¿Considera usted que el sector turístico ha implementado estrategias innovadoras para el desarrollo turístico?

SI ( ) NO ( )

**7.-** ¿Cuál es la competencia para que la informalidad sea controlada en el sector de Salinas?

Dirección de Turismo ( )

Municipio ( )

Medio Ambiente ( )

SRI ( )

Todas ( )

**8.-** ¿Usted considera que la informalidad afecta al mercado turístico?

SI ( ) NO ( )

**9.-** ¿Considera usted que el turista debe solicitar información de los servicios turístico a una Operadora de turismo en el sector de Salinas?

SI ( ) NO ( )

**10.-** ¿De manera habitual como califica usted la prestación de servicio de los informales a los visitantes en el sector de Salinas?

Excelente ( )

Muy buena ( )

Buena ( )

Mala ( )

No contesta ( )

## **Anexo 6 Aspectos Legales**

### **Constitución de la República del Ecuador, año 2008.**

La Constitución Política de la República del Ecuador, es la norma fundamental que contiene los principios, derechos y libertades de quienes conforman la sociedad ecuatoriana y constituye la cúspide de la estructura jurídica del Estado. De esta norma se desprenden las demás leyes, reglamentos, ordenanzas y demás disposiciones o normativas legales que deben guardar estricta concordancia a fin de otorgar una debida seguridad jurídica.

#### Sección quinta – Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

### **Ley de Turismo**

La Ley de Turismo fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 del 27 de diciembre de 2002 y señala en su Art. 1 como objetivo principal establecer el marco jurídico relacionado con la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico del Ecuador, las atribuciones y facultades del Estado y los derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios de dichos servicios.

El Art. 2 define al Turismo como:

El ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. De acuerdo con el Art. 3, se establecen como principios de la actividad turística, a la iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; la participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización; el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; la conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro

ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversiones en servicios de turismo receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones.

### **Estrategia de Ejecución**

De acuerdo a la estructura organizacional del Ministerio de Turismo la Subsecretaría de Regulación y Control se a línea dentro de los procesos gobernantes que son aquellos que proporcionan directrices, políticas y planes estratégicos, para la dirección y control de la Institución.

El proyecto para la consolidación, regulación y control turístico enmarca objetivos estrategias a ejecutarse en cada una de las Direcciones de la Subsecretaría de Regulación y Control.

#### **Componente 1: Reingeniería normativa**

Art. 7.- De la potestad normativa.- El Ministerio de Turismo con exclusividad y de forma privativa expedirá las normas técnicas y de calidad a nivel nacional necesarias para el funcionamiento del sector, para cuya formulación contará con la participación de todos los actores involucrados en el turismo. La participación referida en este artículo es obligatoria, previa, se la realizará a través de las



instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector, formalmente organizadas y sus resultados serán referenciales para las instituciones del Estado.

(Registro oficial 244, 2004: 4)

La regulación, el control y la seguridad turística, son considerados de vital importancia como ejes para mejorar la actividad turística, resaltando la importancia de contar con el apoyo del sector privado en la construcción y desarrollo de normativas técnicas y reglamentos.

Este es un método de trabajo por el cual se asegura la conformidad de los productos y servicios que cumplen con requisitos mínimos que tienen por objetivo organizar y optimizar los recursos en pos de elevar la competitividad de los destinos turísticos con los estándares de calidad internacional.

La implementación y actualización del marco legal ecuatoriano en materia turística, prevé la correcta aplicación de aquellas herramientas legales, enfocadas a la satisfacción del cliente y a la mejora continua de los procesos que los organismos, las organizaciones y las empresas llevan a cabo en el marco de la producción de bienes y servicios, mediante el asesoramiento y acompañamiento del Ministerio de Turismo, a fin de convertir al Ecuador en un destino seguro y de calidad. Los procesos normativos, generan nuevos desafíos para todos los actores públicos y privados involucrados, intensificando información y conocimiento sobre el sector turístico en áreas como los estándares de higiene, requisitos básicos de infraestructura para la construcción de la planta hotelera, entre otros; que en la

medida que los especialistas han compartido su experiencia y han establecido un mecanismo formal y sistemático de intercambio de información.

### **Plan Nacional del Buen Vivir, año 2013 - 2017.**

EL objetivo primordial del plan nacional del buen vivir es certificar un trabajo firme, equitativo y decente en su diversidad de formas donde expresa que el trabajo es un derecho y deber social, que todo habitante ecuatoriano o extranjero está en completa jurisdicción de realizar (Semplades, 2013).

La constitución ampara los deberes y derecho de los seres humanos por lo que deben implementarse fuentes de trabajo para que muchas personas tengan un trabajo digno y seguro para poder sustentar a diario a sus familiares, evitando de esta manera que los niños desde muy pequeños salgan a mendigar en las calles cuando su obligación es estudiar para que sean unos excelentes estudiantes y futuros profesionales dentro de la Península de Santa Elena. Según (PEDOT, 2012).

Como son las retribuciones y pagos justas, así como los medios laborales saludables y estables, para obtener como resultado lograr la modificación de las asimetrías pertinentes a la situación y circunstancia de los trabajadores en todo el Ecuador. Toda persona debe recibir una remuneración justa acorde al trabajo que realizan, sin ser menospreciados ni humillados ya que los empleadores no se dan cuenta que por sus empleados esta la empresa a flote.

El reconocimiento general del trabajo como un derecho y su realización en circunstancias justas y dignas, cuya aplicación pretende el progreso de condiciones

estructurales que han marcado históricamente un contexto de explotación, exclusión y desigualdad que persiste.

Es de discernimiento que la nueva forma de concebir el trabajo implica la generación de condiciones dignas y justas para todas y todos los trabajadores. El Estado, para ello, actúa a través de regulaciones y acciones que permitan el desarrollo de las distintas formas de trabajo y que se establezcan leyes que lo regulen.

Preocupado por la emigración, asimismo, genera condiciones para que los ecuatorianos y ecuatorianas, regresen al país por motivo de la situación económica precaria que está suscitándose a nivel mundial. Por tanto el documento establece la forma que el trabajo demanda construir una política armónica que permita visualizar, atender los desequilibrios temporales o estructurales de la economía e integrar las distintas condiciones particulares y agregadas que afectan la condición del trabajo y su calidad, según (Senplades, 2013).

Los tratados del trabajo deben estar vinculados por un lado con la persona, sus derechos, deberes, además con los deberes y derechos del empleador, en este proceso el Estado debe actuar como nexo para la existencia de empleo, trabajo digno, justo que permita un horizonte sostenible de la relación para ambas partes que se traduzca en un mayor bienestar para la población en su conjunto.

## Anexo 7 Levantamiento de Información



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

## Anexo 8 Ofertas Turísticas



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

## Anexo 9 Mirador de Salinas



**Elaborado por:** María Gloria Franco Reyes



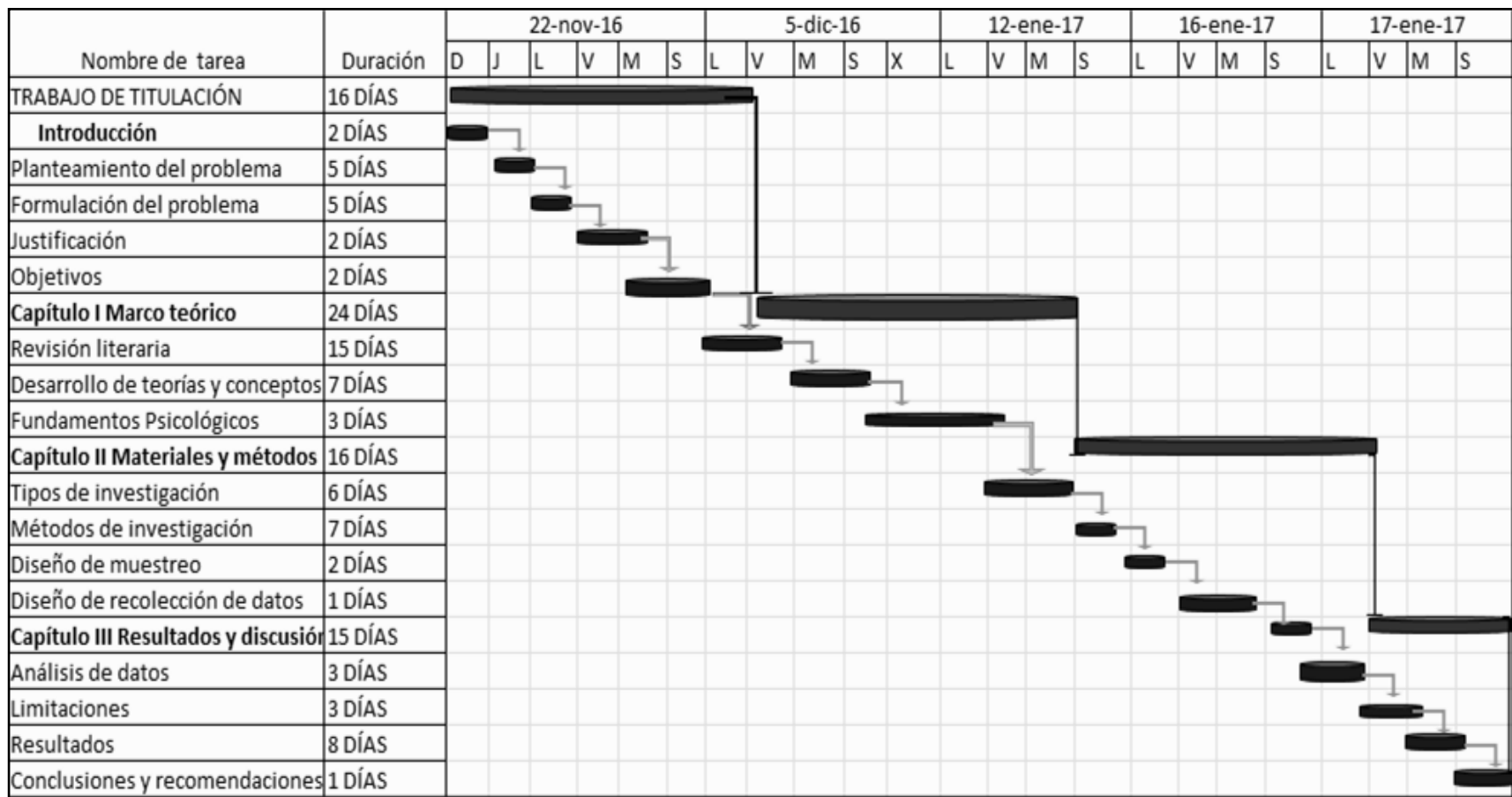
**Elaborado por:** María Gloria Franco Reyes

## Presupuesto

Cantidad	Descripción	P. Unit.	P. Total
1	Computadora	\$ 850.00	\$ 850.00
1	Cámara fotográfica	250.00	250.00
1	Impresora	90.00	90.00
1	Mini-grabadora	80.00	80.00
	Gasto de alimentación	75.00	75.00
	Gasto de transporte	70.00	70.00
	Horas de internet	30.00	30.00
3	Resmas de hojas	5.00	15.00
6	Esferográficos	0.40	2.40
4	Lápices	0.30	1.20
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1.463.60</b>	<b>\$ 1.463.60</b>

Elaborado por: María Gloria Franco Reyes

## Cronograma de Trabajo



Elaborado por: María Gloria Franco Reyes





Salinas, 16 de octubre del 2017

Oficio No 285 – DT – GADMS –COLM 2017

Lcdo. Efrén Mendoza T. Msc.

**DIRECTOR DE LA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO UNIVERSIDAD  
ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.**

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas y la Dirección de Turismo, agradeciendo de antemano su cordial atención.

A este espacio ha llegado la petición presentada por la Sra. María Gloria Franco Reyes con cedula de identidad No 130340922-9 estudiante de la carrera de ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico de la Universidad Estatal de Santa Elena, quien ha escogido al cantón Salinas para realizar su trabajo de titulación con el tema “ LA INFORMALIDAD TURISTICA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DEL SECTOR EN EL CANTÓN SALINAS PROVINCIA DE SANTA ELENA.”

Con los antecedentes expuestos, esta Dirección considera procedente y emite la autorización correspondiente a fin de que la Sra. María Gloria Franco Reyes pueda efectuar y tenga todo el acceso a la información sobre la situación turística en nuestro cantón y pueda realizar sin contratiempo su trabajo de investigación, previa su titulación como Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico.

Declaro conocer los términos y condiciones previstos para la ejecución del trabajo de titulación, estando conforme con todas aquellas actividades que se prevean con nuestro aval.

Además se autoriza hacer uso de la información proporcionada por la Dirección de Turismo del cantón Salinas para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de titulación, para que este sea pública en su totalidad en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena-

Particular que comunico para los fines correspondientes.

Atentamente.

  
Lcdo. Carlos Otto Laman Machuca  
**DIRECTOR DE TURISMO GADM DE SALINAS**



C.c. Archivo. Pm.