



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE TURISMO

Análisis de la oferta hotelera en la ciudad de Machala

Trabajo de integración curricular previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN TURISMO

Autor: Cortez Cañar, Pablo Anibal

Directora: Sánchez Cevallos, Rosario Estefanía

LOJA

2024



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2024

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 22 de marzo de 2024

Doctor

Christian Stalin, Vinan Mereci.

Director de la carrera de Turismo

Ciudad.-

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: Análisis de la oferta hotelera en la ciudad de Machala, realizado por Pablo Anibal Cortez Cañar ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Directora: Rosario Estefanía Sánchez Cevallos Ph.D.

C.I.: 1104295454

Correo electrónico: resanchez@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Pablo Anibal, Cortez Cañar declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor del Trabajo de Titulación denominado: Análisis de la oferta hotelera en la ciudad de Machala, de la carrera de turismo, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo I: marco teórico, capítulo II: contexto situacional; capítulo III: Metodología; capítulo IV: Inventario y georreferenciación de la oferta turística y capítulo V: Propuesta, siendo Rosario Estefanía Sánchez Cevallos Ph.D, director (a) del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Pablo Anibal Cortez Cañar

C.I.: 1718410325

Correo electrónico: pacortez1@utpl.edu.ec

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo investigativo a ese ser querido, especial y amoroso que es Dios y a mis queridos padres que me pudieron haber dado, a mi hermanito Fausto Joel Salvatierra Cañar, que siempre está a mi lado en cada momento. También a mis queridos seres amados que desde el cielo me cuidan y protegen día a día, ellos también me dan ánimos para culminar mis estudios.

Agradecimiento

Primeramente, quisiera agradecer a Dios y a mi Virgencita del Cisne por haberme guiado e iluminado en todo el transcurso de mi carrera.

A mis queridos padres quienes me inculcaron que siempre con esfuerzo y dedicación todo es posible.

A la Universidad Técnica Particular de Loja, en especial a toda la Titulación de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras y a sus docentes, por haber impartido todos sus conocimientos con esmero y dedicación.

A mi directora de Tesis PhD. Estefanía Sánchez Cevallos por tomarse todo su tiempo y dedicación a la revisión del presente trabajo. Gracias a sus contribuciones y sugerencias ha sido posible culminar con éxito el presente proyecto.

A los miembros del Tribunal, Mgtr. Alex Ludeña, Mgtr. Clara Gonzaga Vallejo, por su apoyo y sugerencias para el desarrollo del presente trabajo investigativo, que fueron de gran ayuda para culminar el mismo.

A toda mi estimada y querida familia quienes siempre estuvieron ahí para darme su apoyo y ánimos, para culminar con éxito mis estudios.

Gracias a todos ustedes siempre los llevaré en mi corazón y pensamiento.

Índice de contenido

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación.....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenido	VII
Resumen	1
Abstract.....	2
Introducción	3
Capítulo uno: Marco teórico.....	5
1.1 Turismo.....	5
1.1.1 Oferta turística.....	5
1.1.2 Planta turística.....	5
1.1.2.1 ..Alojamiento turístico.....	6
1.1.2.1.1 .Reglamento del MINTUR para alojamiento turístico.....	6
1.2 Planificación turística	14
1.3 Ordenamiento territorial	14
1.4 Georreferenciación aplicada al turismo	14
1.5 Evidencia empírica	15
Capítulo dos: Contexto situacional	16
2.1 Análisis de la oferta turística	16
2.2 Atractivos turísticos.....	21
2.3 FODA del sector hotelero en la ciudad de Machala	29
Capítulo tres: Inventario y georreferenciación de la oferta turística	33
Capítulo cuatro: Propuesta.....	39
Conclusiones.....	43
Recomendaciones	44

Referencias.....	45
Apéndice	50
Apéndice A. Ficha de registro de datos de los establecimientos de alojamiento	50
Apéndice B. Datos de los establecimientos turísticos	54

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento turístico	7
Tabla 2 Establecimientos de alojamiento turístico catastrados por el MINTUR	16
Tabla 3 Atractivos turísticos de la ciudad de Machala	21
Tabla 4 Parque Juan Montalvo	22
Tabla 5 Catedral de Nuestra Señora de la Merced	23
Tabla 6 Paseo cultural Lic. Diego Minuche Garrido	24
Tabla 7 Plaza Colón	25
Tabla 8 Parque Urbano Zoila Ugarte	25
Tabla 9 Monumento al Bananero.....	26
Tabla 10 Malecón Puerto Bolívar	27
Tabla 11 Museo Arqueológico y Paleontológico de la Casa de la Cultura	27
Tabla 12 Estero Huaylá.....	28
Tabla 13 FODA del sector hotelero de la ciudad de Machala.....	31
Tabla 14 Información general de los establecimientos de alojamiento	33
Tabla 15 Estrategias para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala	41

Índice de figuras

Figura 1 Mapa de georreferenciación de hoteles	35
Figura 2 Mapa de georreferenciación de hostales	37
Figura 3 Mapa de georreferenciación de atractivos turísticos	38

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado análisis de la oferta hotelera en la ciudad de Machala, se planteó como objetivo principal analizar la oferta que se da por parte de los establecimientos de alojamiento, partiendo de un diagnóstico al sector hotelero, seguidamente de la georreferenciación de la oferta hotelera para posteriormente realizar una propuesta territorial hotelera. Para ello se han tomado en cuenta las fichas del registro de establecimientos no catastrados, el análisis FODA, las visitas in situ y la observación; y mediante la aplicación ArcMap ha sido posible georreferenciar los hoteles, hostales y atractivos turísticos. En este trabajo se actualiza la base de estos establecimientos, mismos que no se encuentran ni en la información oficial del GAD Municipal de Machala, ni del Ministerio de Turismo, lo que resalta el importante aporte de este trabajo investigativo, para fomentar el turismo local, nacional e internacional. Así mismo, se diseña un plan de mejoras para los establecimientos de alojamiento, donde se sugieren estrategias que contribuyan a atraer turistas durante todo el año y así poder cubrir su demanda en tema de alojamiento.

Palabras clave: alojamiento, georreferenciación, turismo.

Abstract

The present research work entitled analysis of the hotel offer in the city of Machala, the main objective was to analyze the offer that is given by the accommodation establishments, starting from a diagnosis of the hotel sector, followed by the georeferencing of the hotel offer to later make a territorial hotel proposal. To this end, the records of the registry of unregistered establishments, the SWOT analysis, on-site visits and observation have been taken into account; and through the ArcMap application it has been possible to georeference hotels, hostels and tourist attractions. In this work, the database of these establishments is updated, which are not found in the official information of the Municipal GAD of Machala, nor of the Ministry of Tourism, which highlights the important contribution of this investigative work, to promote local tourism, National and international. Likewise, an improvement plan for accommodation establishments is designed, where strategies are suggested that contribute to attracting tourists throughout the year and thus be able to cover their demand in terms of accommodation.

Keywords: accommodation, georeferencing, tourism.

Introducción

Según el Ministerio de Turismo (Secretaría Nacional de Planificación, 2023), entre enero y marzo de 2023, ingresaron 351.144 turistas a Ecuador, provenientes de Estados Unidos, España, Colombia, entre otros. Con un crecimiento interanual del 3.7% en alojamiento y servicios de comida (Banco Central del Ecuador, 2023)

La oferta hotelera que una ciudad disponga para los turistas, es clave al momento de promocionar los atractivos turísticos de una ciudad, ya que de esta depende que los turistas se queden en la ciudad o pasen a una que les garantice su alojamiento (Escribano y Ferrandis, 2022).

Es por ello que con la investigación del presente tema, a través de un inventario, se ha podido conocer la oferta hotelera de la ciudad de Machala, misma que se encuentra distribuida en hoteles y hostales, desde 1 estrella hasta 4 estrellas, siendo 52 los establecimientos que ofrecen servicios de alojamiento, con una capacidad de 2.918 plazas.

Para dar cumplimiento al primer objetivo específico que hace referencia al diagnóstico de la oferta hotelera en la ciudad de Machala, se procedió a realizar un inventario de los establecimientos de alojamiento, mediante la visita in situ y observación. Para investigar la georreferenciación de la oferta hotelera, se realizó a través del aplicativo ArcMap, en donde se muestra la ubicación georreferenciada de los establecimientos de alojamiento divididos en dos mapas: hoteles y hostales. En lo que respecta al diseño de la propuesta territorial hotelera, se definieron estrategias para el mejoramiento de la oferta hotelera de la ciudad de Machala, mediante un plan de mejoras para los establecimientos de alojamiento.

Entre las facilidades que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación, está la colaboración de los gerentes de los establecimientos para recabar información; por otro lado, uno de los inconvenientes con los que se enfrentó el desarrollo de este trabajo, fue la falta de información oficial por parte del GAD Municipal de Machala y el Ministerio de Turismo, que no cuentan con información actualizada.

La metodología utilizada, parte de un tipo de investigación no experimental, de diseño cualitativa, donde se utilizaron las técnicas de la observación, ficha de registro de

establecimientos para aquellos que no están catastrados, y el aplicativo ArcMap para generar la georreferenciación de la oferta hotelera.

El presente informe se encuentra dividido en cuatro capítulos, en el Capítulo I denominado Marco teórico, se desarrollan los conceptos y definiciones de las variables del tema, como son: turismo, planificación turística, ordenamiento territorial, georreferenciación y evidencia empírica. En el capítulo II, titulado: Contexto situacional, se hace constar el análisis de la oferta turística, los atractivos turísticos de la ciudad de Machala y el análisis FODA del sector hotelero. En el capítulo III, consta el inventario y georreferenciación de la oferta turística; y en el capítulo IV, se redacta la propuesta.

Es así que la importancia de esta investigación radica en el aporte que se da al turismo local, nacional e internacional, al contar con una base de datos actualizada sobre la oferta hotelera con la que cuenta la ciudad de Machala; además de las estrategias que se plantean para que contribuyan a atraer turistas durante todo el año y así poder cubrir su demanda en tema de alojamiento.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1 Turismo

La Organización Mundial de Turismo (OMT, 2022), define al turismo como un acontecimiento de índole cultural y económico basado en el trayecto que realizan las personas de un lugar distinto de su residencia a otro, motivados por asuntos personales o profesionales.

De acuerdo a Sancho (2019), el turismo es el movimiento físico que realizan los turistas fuera de su lugar de residencia, donde su estancia se da por tiempo determinado, motivados por servicios o productos que han llamado su atención para ir a conocerlos.

Para Teruel (2018), el turismo es el conjunto de actividades que se realizan durante el viaje que hace una persona y que implica un desembolso económico por el pago de los servicios o productos consumidos.

1.1.1 *Oferta turística*

La oferta turística son las diversas alternativas de servicios turísticos y no turísticos, productos y bienes que un destino pone a disposición de los turistas (Garrido, 2018).

Así mismo, para Eguzkiñe (2019), la oferta turística es la gama de todos los servicios y las infraestructuras que desarrollan actividad turística que se ofrecen en el mercado turístico a través de las empresas turísticas, profesionales del sector turístico y dueños propios de los destinos turísticos.

Por su lado, Ferro (2020), define a la oferta turística como el conjunto de servicios y productos que tiene un determinado lugar geográfico con atractivo turístico que es puesto a disposición de los turistas.

1.1.2 *Planta turística*

La planta turística son todas las empresas, personas, equipos e instalaciones que prestan servicio al turismo (Morales, 2018). Es decir que la planta turística son todos los servicios que se ponen a disposición del turista como: alojamiento, alimentación, esparcimiento, guías turísticos, transporte, agencias de viajes, entre otros (Pereyra, 2020).

Es así, que la planta turística está conformada por: agencias de viajes, hoteles, restaurantes, operadores turísticos, lugares de entretenimiento en general, entre otros (Moncayo, 2019).

Según el Ministerio de Turismo del Ecuador (2020), las actividades que forman parte de la planta turística, son: alojamiento, servicio de alimentos y bebidas, transporte, operación-agencias de viajes que proveen transporte, intermediación-agencias de servicios turísticos; casinos, salas de juego, hipódromos y parques de atracciones.

1.1.2.1 Alojamiento turístico. Es el lugar que satisface la necesidad que tiene el turista de pernoctar (Garrido, 2018).

Para Fernández (2022), el alojamiento turístico es el servicio que se compone del uso y goce de la unidad de hospedaje junto con los servicios complementarios, como: parqueadero, servicio de lavandería, cafetería, restaurante, piscina, room service, wifi, entre otros.

Además, Ruíz (2019), define alojamiento como el lugar donde una o varias personas duermen y conviven.

El Ministerio de Turismo (2022), define al alojamiento como una actividad turística remunerada, que ofrece el servicio de hospedaje pasajero a turistas nacionales y extranjeros; puede ser ofrecida por personas naturales o jurídicas de acuerdo a la clasificación que tengan en el reglamento de alojamiento turístico.

1.1.2.1.1 Reglamento del MINTUR para alojamiento turístico. Este reglamento expide las responsabilidades que deben asumir los sitios de alojamiento turístico en Ecuador; así como los derechos que tienen quienes contraten estos servicios (Ministerio de Turismo, 2022).

En la tabla 1 se muestra la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico.

Tabla 1*Clasificación y categorización de establecimientos de alojamiento turístico*

Clasificación	Características	Categorización	Requisitos
Hotel	Habitaciones privadas con baño privado. Servicio de alimentos y bebidas. Cuenta con un mínimo de 5 habitaciones	De 2 a 5 estrellas	De 4 a 5 estrellas: cobrar el 10% por concepto de servicios. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida. 4 y 5 estrellas: sistema de tratamiento de aguas residuales. 1 a 3 estrellas: pozo séptico. Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 1 y 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 5% del personal; 4 estrellas: 20%; 5 estrellas 30%. Personal que hable ¹ idioma extranjero, hasta el 3er año de categorización: 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 10% del personal; 4 estrellas: 15%; 5 estrellas 25%.

Hostal	Habitaciones privadas y compartidas con baño privado. Puede prestar o no el servicio de comida y bebida. Deberá contar mínimo con 5 habitaciones.	De 1 a 3 estrellas	De 3 a 5 estrellas, de 40 a 60 puntos. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida. 1 a 3 estrellas: pozo séptico. Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 1 y 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 5% del personal. Personal que hable1 idioma extranjero, hasta el 3er año de categorización: 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 10% del personal. 3 estrellas 40 puntos.
Hostería	Habitaciones o cabañas privadas con baño privado. Servicio de alimentos y bebidas.	De 3 a 5 estrellas	De 4 a 5 estrellas: cobrar el 10% por concepto de servicios. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.

	<p>Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar mínimo con 5 habitaciones.</p>		<p>1 a 3 estrellas: pozo séptico. Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 1 y 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 5% del personal; 4 estrellas: 20%; 5 estrellas 30%. Personal que hable1 idioma extranjero, hasta el 3er año de categorización: 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 10% del personal; 4 estrellas: 15%; 5 estrellas 25%. De 40 a 60 puntos.</p>
<p>Hacienda turística</p>	<p>Habitaciones privadas con baño privado y/o compartido. Presta servicio de alimentos y bebidas. Permite el disfrute en contacto directo con la naturaleza, cuenta con estacionamiento.</p>	<p>De 3 a 5 estrellas</p>	<p>De 4 a 5 estrellas: cobrar el 10% por concepto de servicios. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida. 4 y 5 estrellas: sistema de tratamiento de aguas residuales. 1 a 3 estrellas: pozo séptico.</p>

	Deberá contar mínimo con 5 habitaciones.		Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 1 y 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 5% del personal; 4 estrellas: 20%; 5 estrellas 30%.
Lodge	Habitaciones privadas con baño privado y/o compartido. Ubicado en entornos naturales. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta servicio de alimentos y bebidas. Deberá contar mínimo con 5 habitaciones.	De 3 a 5 estrellas	De 40 a 60 puntos. De 4 a 5 estrellas: obrar el 10% por concepto de servicios. Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida. 1 a 3 estrellas: pozo séptico. Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 1 y 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 5% del personal; 4 estrellas: 20%; 5 estrellas 30%. Personal que hable1 idioma extranjero, hasta el 3er año de categorización: 2 estrellas: 1 persona; 3 estrellas: 10% del

Resort	<p>Complejo turístico.</p> <p>Habitaciones privadas con baño privado y/o compartido. Ofrece actividades de recreación, diversión, deportivas y/o de descanso, en el que se privilegia el entorno natural; posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios, ocupando la totalidad de un inmueble. ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas, entre otros.</p> <p>Presta servicio de alimentos y bebidas.</p>	De 4 a 5 estrellas	<p>personal; 4 estrellas: 15%; 5 estrellas 25%.</p> <p>De 40 a 60 puntos.</p> <p>Cobrar el 10% por concepto de servicios.</p> <p>Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.</p> <p>4 y 5 estrellas: sistema de tratamiento de aguas residuales.</p> <p>Personal profesional en turismo, hasta el 3er año de categorización: 4 estrellas: 20%; 5 estrellas 30%.</p> <p>Personal que hable1 idioma extranjero, hasta el 3er año de categorización: 4 estrellas: 15%; 5 estrellas 25%.</p> <p>De 50 a 60 puntos</p>
--------	---	--------------------	--

Refugio	<p>Deberá contar mínimo con 5 habitaciones.</p> <p>Habitaciones privadas con baño privado y/o compartido. dispone de un área de estar, comedor y cocina y puede proporcionar otros servicios complementarios.</p> <p>Localizado generalmente en montañas y en áreas naturales protegidas.</p> <p>Su finalidad es servir de protección a las personas que realizan actividades de turismo activo.</p>	Categoría única	<p>Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.</p> <p>No aplica para puntos.</p>
Campamento Turístico	<p>Hospedaje para pernoctar en tiendas de campaña.</p> <p>Cuartos de baño cerca a las tiendas.</p> <p>Ofrecen actividades de recreación y descanso al aire libre.</p>	Categoría única	<p>Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.</p> <p>No aplica para puntos.</p>

	<p>Da facilidades exteriores para preparación de comida y descanso.</p> <p>Seguridad y señalética interna en toda su área.</p>		
Casa de Huéspedes	<p>Habitaciones privadas con baño privado y/o compartido, en la vivienda del prestador del servicio.</p> <p>servicio de alimentos y bebidas a sus huéspedes.</p> <p>Su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones.</p> <p>Esta clasificación no aplica para Galápagos.</p>	Categoría única	<p>Accesibilidad para personas con discapacidad o movilidad reducida.</p> <p>No aplica para puntos.</p>

Nota: En la tabla se observa la clasificación de acuerdo al tipo de alojamiento y las categorías a las que pueden pertenecer. Adaptado de Ministerio de Turismo (2022).

1.2 Planificación turística

La planificación turística, es una propuesta con una metodología orientada a la solución de problemas en el área turística y al mejoramiento de las condiciones de vida de futuros destinos turísticos (Álvarez et al, 2019).

Para Martínez (2020), la planificación turística es el proceso mediante el cual se realiza un plan metódicamente organizado para lograr un objetivo determinado, que considere el desarrollo armónico de una ciudad, su desarrollo económico, la investigación científica y el funcionamiento de la industria, entre otros; basada en los ejes sobre los que fundó la idea de negocio, es decir: la visión, misión y valores; la planificación en el sector turístico es el punto de partida del proceso administrativo, para luego organizar, dirigir y controlar todas las actividades planificadas.

1.3 Ordenamiento territorial

El ordenamiento territorial es la ciencia interdisciplinaria que analiza y gestiona los procesos de planificación y desarrollo de los espacios geográficos y territorios de determinada región, de acuerdo a los recursos económicos, sociales y ambientales que posee (Cerón, 2021).

Para Etulian (2021), el ordenamiento territorial es una disciplina que estudia el territorio de un espacio geográfico, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de sus habitantes por medio de un desarrollo sostenible.

1.4 Georreferenciación aplicada al turismo

La georreferenciación es la digitalización de mapas a escala real o imágenes satelitales, que permiten ubicar un lugar mediante el sistema de coordenadas (Renard, 2021).

Esta aplicada al turismo permite dar con la ubicación exacta del destino turístico, ya que facilita direcciones, ubicación y la manera de llegar al lugar (Beltrán, 2019).

Además, de acuerdo a Altamirano et al (2020), existen seis aspectos de la georreferenciación aplicada al turismo: localización, que da a conocer el número de restaurantes que hay en determinado lugar; condición, señala la ubicación de un servicio complementario y a qué distancia se encuentra; tendencias, indica el nro. de hoteles que

existían en otras fechas; rutas, indica cuál es la ruta más conveniente para llegar al destino; pautas, presenta varias alternativas de atractivos en la zona; modelos, representa situaciones sobre eventos naturales ocurridos anteriormente y su efecto en la ocupación hotelera.

1.5 Evidencia empírica

En un estudio realizado por Romero (2018), sobre el alojamiento en hoteles de 3 y 4 estrellas en el cantón Huaquillas, concluye que hay hoteles que una vez que ya han recibido su categorización, continúan implementando nuevas técnicas de satisfacción para los usuarios; también mencionan que hay hoteles que descuidan el proceso, una vez que han obtenido la categorización.

Otro estudio, realizado por Valarezo (2018), en hoteles de la ciudad de Machala, concluye que los inversionistas de estas empresas de alojamiento, ponen su interés en la edificación y demás elementos tangibles y que despreocupan normativas como la del personal que debería atender a los huéspedes.

En otro aspecto, Erique (2019), realiza un estudio sobre la categorización de los hoteles en la ciudad de Machala, donde llega a determinar que el hotel Adriand's y Regal, es el único calificado para tener la categoría de 4 estrellas; aduciendo que cumple con todos los servicios para esta calificación.

En el mismo orden de ideas, Illescas (2019), realiza un estudio sobre la calidad de servicio en un reconocido hotel de la ciudad de Machala, a partir de la percepción de los usuarios, mediante el modelo SERVQUAL; donde establece, en cuanto a la capacidad de respuesta, que esta es baja debido a los procesos que debe seguir y al tiempo de respuesta que tiene; existe la falta de empatía, ya que el usuario no está satisfecho con el servicio que recibe; el índice de calidad es de 2.83, lo que indica que el hotel es de excelente calidad; elementos tangibles, con un nivel de 0.25 que señala la falta de control en equipamiento, edificación y áreas del hotel; y, el índice de calidad de servicio es de 1.70, lo cual revela hay conformidad por parte de los huéspedes en cuanto a las expectativas que tienen del hotel.

Capítulo dos

Contexto situacional

2.1 Análisis de la oferta turística

En este apartado se ubica el análisis de la oferta turística en la ciudad de Machala, en lo que se refiere a los establecimientos de alojamiento; ya que el presente tema se enfoca en el análisis de la oferta hotelera.

En la Tabla 2 se presenta información sobre los establecimientos de alojamiento turístico catastrados por el MINTUR (2022), los cuales están divididos por tipo de establecimiento.

Tabla 2

Establecimientos de alojamiento turístico catastrados por el MINTUR

Establecimiento	Dirección	Categoría	Habitaciones	N° de camas	Plazas	N° de empleados
Hoteles						
Hotel Dolphin	Sucre 716 Junín Y Tarqui	2 estrellas	15	31	34	8
Hotel Mar Del Plata	Av. 25 De junio 323 Babahoyo	2 estrellas	52	160	90	10
Oro Hotel	Sucre Y Juan Montalvo, Esquina	Segunda	37	60	103	50
Hotel Enkantos Del Exclusive	Avenida Bolívar Madero Vargas 318 3ra Norte	3 estrellas	35	52	60	8
Hotel Jardines	Los Avenidas Marcel Laniado 1015 e/Páez y Juan Montalvo	2 estrellas	33	71	71	10

Gran	Hotel	Circunvalación	2 estrellas	30	30	64	12
Miramar		Sur 17 -18 A Palmeras					
Hotel	Gran	Olmedo	S/N 2 estrellas	29	53	53	24
Monte Carlos		Guayas					
Hotel Majestic		Boyacá Y 9 de mayo	Tercera	28	28	56	4
Hotel Ejecutivo		Sucre y 9 de mayo Esq.	Primera	15	33	33	12
Hotel Manhattan		Marcel Laniado Sn Napoleón Mera	1 estrella	28	67	62	6
Hotel San Miguel Francisco		Sucre y 9 de mayo	Tercera	18	18	36	6
Hotel R C A		Boyacá Sn Juan Montalvo	2 estrellas	39	61	61	12
Hotel Marsella		Av. Las Palmeras S/N Av. 25 de junio - Rocafuerte	1 estrella	21	34	34	12
Britney Hotel		Av. Bolívar Madero Vargas 0 Tercera Y Cuarta Norte	2 estrellas	48	50	69	6
Hotel Veuxor		Juan Montalvo L20 Av. Bolívar	3 estrellas	22	67	19	29
Hotel Puertoventura		Marcel Laniado Sn Babahoyo	2 estrellas	56	36	84	10
Gran Dorado	Hotel	Olmedo e/ Guayas y 9 de octubre	1 estrella	28	44	44	10

Hotel Estefanía	Pasaje e/ 9 de mayo y Juan Montalvo	1 estrella	13	21	21	6
Britney Hotel 2	Rocafuerte Callejón Banaoro	S/N 3 estrellas	42	66	74	10
Hotel Emichal	25 de junio de abril Y Napoleón Mera	335 23 1 estrella	21	36	36	6
Hotel Mosquera	Olmedo Guayas Ayacucho	1208 2 estrellas	21	46	46	6
Hotel Bolívar Internacional	Av. Simón Bolívar 306 Calle Colon	1 estrella	25	59	59	16
Hotel Oro Verde Machala	General Sandoval Circunvalación Norte	Thelmo Sn 5 estrellas	69	69	107	116
Hotel Rizzo	Guayas Y Pichincha	E/Bolívar Primera	32	60	60	20
Hotel Perla Del Pacifico	Sucre 826 Páez	2 Estrellas	50	115	115	16
Hotel Ecuatoriano pullman	Av. 25 de junio 533 Colón	2 estrellas	60	114	114	16
Hotel Regal	Bolívar Guayas Ayacucho	Sn 4 estrellas	43	65	73	32
Hotel Royal	Junín Y Olmedo	S/N Sucre 3 estrellas	45	63	63	20

Gran Pirámide	Tarqui	1019	1 estrella	20	41	41	16
Orense	Marcel Laniado Y Octava Norte						
Hotel Adriand'S	Av. José Ugarte Molina S/N		4 estrellas	48	56	66	26
	Gonzalo Córdova						
Hotel Francisco Internacional	San Tarqui S/N Sucre Y Olmedo		2 estrellas	154	200	200	74
Grand Americano	Hotel Tarqui S/N 25 de junio		3 estrellas	49	89	89	38
Suite Paris City	Y Hotel Sucre S/N 9 de mayo		2 estrellas	24	26	31	8
Hotel Machala	Reec Uruguay Sn Bolivia		4 Estrellas	66	63	102	30
Centro Hotel	Sucre S/N Guayas		3 estrellas	34	61	61	16

Hostales

Hostal New York	Buenavista Sn		1 estrella	34	56	60	11
	Callejón Zaruma Y Klever Franco						
Hostal Costa Del Pacifico	Buenavista Sn Klever Franco Y Callejón Zaruma		1 estrella	17	4	34	6
Hostal Saloah	Colón Sn Bolívar Y Rocafuerte		1 estrella	15	40	31	10
Hostal Matro	Colón Sn Manuel Serrano Y Eloy Alfaro		1 estrella	22	134	42	10

Hostal Pasiones	Pasaje	1713	1 estrella	28	96	50	6
Granda	Junín Y Tarqui						
Hostal Ávila	Pasaje N° Tiene 9 de mayo		1 estrella	28	21	48	8
Hostal La Bahía	Junín Sn Olmedo		1 estrella	28	24	52	8
Avenida Hostal	Av. 25 de junio Y Colon		Segunda	15	24	32	8
Hostal Ilusiones	Boyacá S/N		2 estrellas	16	25	25	8
Zaruma	Buenavista Y Jorge Murillo						
Hostal Bananero	El Avenida 25 de junio S/N Primera Entrada A Cdla. Las Brisas		2 estrellas	18	20	26	7
Hostal Madrid	25 de junio S/N Guayas Y Ayacucho		1 estrella	13	21	21	14
Hostal Torres	Av. Madero Vargas 414 11va Oeste		1 estrella	22	22	43	6
Hostal Cumandá	Boyacá 820 Páez Y Juan Montalvo		1 estrella	18	41	41	8
Hostal Solar Del Puerto	Gonzalo Córdova Sn Rocafuerte		2 estrellas	38	20	82	10

Nota: Listado de sitios de alojamiento en la ciudad de Machala.

El Ministerio de Gobierno y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Machala (GADM-Machala), individualmente son los que otorgan los respectivos permisos para el funcionamiento de estos lugares de alojamientos, pero no existe una base de datos donde consten si han sacado el permiso o no ese año (GADM, 2021; Ministerio de Gobierno, 2022), Por ello mediante visita in situ se pudo constatar que ninguna de estas dos

entidades, tienen un registro de los establecimientos de alojamiento para poder hacer una verificación con el catastro que posee el MINTUR, por tanto, solamente se puede constatar a través de la información proporcionada por esta última entidad.

2.2 Atractivos turísticos

En la Tabla 3, se exponen los atractivos turísticos que posee la ciudad de Machala.

Tabla 3

Atractivos turísticos de la ciudad de Machala

Nro	Nombre del Atractivo	Ubicación	Categoría	Tipo	Jerarquía	Latitud	Longitud
1	Parque Juan Montalvo	Av. 9 de mayo entre 9 de octubre y Rocafuerte.	Cultural	Arquitectura	II	-3.2588909	-3.2588909
2	Catedral de Nuestra Señora de la Merced	Guayas y Av. Central 25 de junio	Cultural	Arquitectura	II	-3.258432	-3.25843292401
3	Paseo Cultural Lic. Diego Minuche Garrido	Av. 25 de junio y Páez esquina	Cultural	Arquitectura	II	-3.260017	-3.2600179
4	Plaza Colón	Olmedo y Cristóbal Colón	Cultural	Arquitectura	II	-3,260598	-79,954041
5	Parque Urbano Zoila Ugarte	Calles Héctor Toro entre 9 de mayo y 10 de agosto	Cultural	Arquitectura	II	-3.266682	-79.971585
6	Monumento al Bananero	Avenida 25 de junio y	Cultural	Arquitectura	II	-3,277219	-79,935921

		Avenida Alejandro Castro					
7	Malecón Puerto Bolívar	Avenida Malecón y Municipali- dad	Cultural	Arquitectura	III	3°16'00"S	79°59'00"O
8	Museo Arqueólogo y Paleontológi- co de la Casa de la Cultura	Avenida 9 de mayo y Bolívar	Cultural	Arquitectura	III	-3.258709	79.958825
9	Estero Huaylá	Av. 9na Sur, entre C. 15ava Nte. Y Carretera 32ava Oeste	Natural		II		
				Costas		-3,2658°	-79,9944°

Nota: Atractivos turísticos de la ciudad de Machala y su clasificación, categoría, tipo y jerarquía.

A continuación, se presenta un resumen de información de los atractivos turísticos presentados en la Tabla 3, donde constan datos de interés de cada atractivo.

Tabla 4

Parque Juan Montalvo

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 1	DESCRIPCIÓN: PARQUE JUAN MONTALVO	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Machala
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Parque Nacional	Subtipo: Parque



Ubicación: Av. 9 de mayo entre 9 de octubre y Rocafuerte.

CARACTERÍSTICAS: Es un parque simbólico del cantón Machala el cual se encuentra adornado por tres piletas características, pilotes de mangle una iglesia como imagen central y en el centro el monumento del ilustre Juan Montalvo.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- TOMA DE FOTOGRAFÍAS.
- CONOCIMIENTO PATRIMONIAL

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Parque Juan Montalvo. Tomado de Go Raymi (2022) y Viajandox (2022).

Tabla 5

Catedral de Nuestra Señora de la Merced

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO DESCRIPCIÓN: CATEDRAL DE JERARQUÍA: II N.º 2 NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED	
UBICACIÓN DEL RECURSO	
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala
CATEGORÍA: RELIGIOSO	Tipo: Edificio Histórico
	Localidad: Machala
	Subtipo: Iglesia
	Ubicación: Guayas y Av. Central 25 de junio



CARACTERÍSTICAS: Es caracterizada como la iglesia principal del cantón Machala, que tiene una estructura arquitectónica con un riachuelo artificial en su interior, peces y sendero de recorrido la cual se rodea de diferentes edificios.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial
- mMeditación
- Actividades religiosas

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Nuestra Señora de la Merced. Tomado de Viajandox (2022)

Tabla 6

Paseo cultural Lic. Diego Minuche Garrido

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 3	DESCRIPCIÓN: PASEO CULTURAL LIC. DIEGO MINUCHE GARRIDO	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad:
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Obra Monumental	Machala
		Subtipo: Paseo Cultural
		Ubicación: Av. 25 de junio y Páez esquina.
		

CARACTERÍSTICAS: Es una zona turística de áreas verdes la cual se cubre por lámparas clásicas, que tiene música, espacios de descanso, que permite ver diferentes panoramas artísticos, y espacios recreativos familiares.


ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Recorrido
- Actividades pictóricas
- Actividades musicales
- Atractivos musicales

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Paseo Cultural Lic. Diego Minuche Garrido. Tomado de Go Raymi (2020)

Tabla 7

Plaza Colón

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 4	DESCRIPCIÓN: PLAZA COLÓN	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Machala
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Parque Nacional	Subtipo: Parque
		Ubicación: Olmedo y Cristóbal Colón

CARACTERÍSTICAS: La plaza Colón es caracterizada por la presencia del monumento a las 3 carabelas de Cristóbal Colón que junto a la iluminación, caminos y piletas dan al lugar un contexto náutico e histórico

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial
- Actividades familiares

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Plaza Colón. Tomado de Go Raymi (2022)

Tabla 8

Parque Urbano Zoila Ugarte

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 5	DESCRIPCIÓN: PARQUE URBANO ZOILA UGARTE	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Machala
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Parque Nacional	Subtipo: Parque



Ubicación: Calles
Héctor Toro entre 9
de mayo y 10 de
agosto

CARACTERÍSTICAS: Es el parque familiar más grande de Machala con 15 hectáreas de extensión, cuenta con paseos, canchas multideportes, tiendas y negocios locales, quioscos y pista de bicicross, ideal para fines de semana familiares y picnic

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial
- Actividades deportivas
- Paseos familiares

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Parque Urbano Zoila Ugarte. Tomado de Secretaría Técnica de Gestion Inmobiliaria del Sector Público (2022).

Tabla 9

Monumento al Bananero

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO Nº 6	DESCRIPCIÓN: MONUMENTO AL BANANERO	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Machala
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Obra monumental	Subtipo: Monumento
		Ubicación: Avenida 25 de junio y Avenida Alejandro Castro



CARACTERÍSTICAS: El monumento al bananero representa la identidad del pueblo machaleño con su figura tradicional: un campesino llevando su producto hacia el puerto. Se encuentra como intercambiador vial y presenta iluminación artística

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Monumento al Bananero. Tomado de Go Raymi (2022).

Tabla 10

Malecón Puerto Bolívar

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 7	DESCRIPCIÓN: MALECÓN PUERTO BOLÍVAR	JERARQUÍA: III
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Machala
CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO NO COMERCIAL	Tipo: Obra monumental	Subtipo: Malecón
		Ubicación: Avenida Malecón y Municipalidad



CARACTERÍSTICAS: Es el segundo puerto bananero del país por donde se exporta aproximadamente el 25 % del banano ecuatoriano y es de gran importancia internacional por su ubicación estratégica a 15 millas náuticas del canal de Panamá, cuenta con atracciones turísticas, platos típicos y atardeceres que le aportan un magnetismo especial

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial
- Actividades recreativas
- Alimentación con platos típicos

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Malecón Puerto Bolívar. Tomado de Go Raymi (2022)

Tabla 11

Museo Arqueológico y Paleontológico de la Casa de la Cultura

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 8	DESCRIPCIÓN: ARQUEOLÓGICO PALEONTOLÓGICO DE LA CASA DE LA CULTURA	MUSEO Y	JERARQUÍA: IIII
---	---	----------------	------------------------

UBICACIÓN DEL RECURSO

PROVINCIA: EL ORO

Cantón: Machala

Localidad:

Machala

CATEGORÍA: CONTEMPORÁNEO

Tipo: casa cultural

Subtipo: Museo

Ubicación: av. 9 de mayo y Bolívar, en la parte céntrica de la misma ciudad.



CARACTERÍSTICAS: Permite divisar las diferentes culturas que existieron en Machala la cual complementa las bases históricas mediante la historia de los pueblos, que contiene una gran diversidad de piezas.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías.
- Conocimiento patrimonial
- Conocimiento cultura

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Museo Arqueológico y Paleontológico de la Casa de la Cultura. Tomado de Go Raymi (2022)

Tabla 12

Estero Huaylá

FICHA DE RESUMEN ATRACTIVO N.º 9	DESCRIPCIÓN: ESTERO HUAYLÁ	JERARQUÍA: II
UBICACIÓN DEL RECURSO		
PROVINCIA: EL ORO	Cantón: Machala	Localidad: Puerto Bolívar
CATEGORÍA: HISTORICO	Tipo: Manglar	Subtipo: Estero



Ubicación: Av. 9na Sur, entre C. 15ava Nte. Y Carretera 32ava Oeste

CARACTERÍSTICAS: Es un ecosistema marino, con mucha diversidad de flora y fauna marina. Hay presencia de muchos pescadores artesanales y paseos en lancha.

ACTIVIDADES TURÍSTICAS:

- Toma de fotografías
- Pesca
- Ventas de especies
- Paseos por lancha
- Visualización de diferentes especies
- Conocimiento de los manglares

Nota: Ficha resumen del atractivo turístico: Estero Huaylá. Tomado de Ministerio de Ambiente, agua y transición Ecológica (2022)

2.3 FODA del sector hotelero en la ciudad de Machala

Para establecer el FODA, en el análisis externo se ha recurrido a fuentes de información secundarias; mientras que el análisis interno se lo ha realizado mediante observación directa y visitas in situ.

2.3.1 Análisis externo

Factores políticos: El gobierno nacional ha emprendido un plan de promoción turística para el Ecuador, mismo que destinará 41.6 millones de dólares para el efecto; de los cuáles el 70% se priorizará al turismo internacional y el 30% al turismo doméstico (Ministerio de Turismo, 2022).

Este factor se convierte en una oportunidad para el sector hotelero de la ciudad de Machala.

Factores económicos: El turismo en Ecuador, constituye la cuarta fuente de ingresos no petroleros del país, tanto así que en el primer semestre del año 2022 generó un saldo positivo de 63.2 millones de dólares (Ministerio de Turismo, 2022).

Este factor se constituye en una oportunidad para el sector hotelero de la ciudad de Machala.

Factores sociales: La pandemia por COVID-19 alejó a los turistas y con ello a los, huéspedes de los hoteles de la ciudad de Machala. El miedo al contagio se va perdiendo poco a poco y el sector hotelero tiene que resistir hasta que todo vuelva a la normalidad (Ministerio de Turismo, 2022).

Además, mediante observación directa a los atractivos turísticos, se puede apreciar que existe una mala conectividad hacia estos lugares, además de la falta de información de los mismos.

Este factor se convierte en una amenaza para el sector hotelero de la ciudad de Machala.

Factores tecnológicos: El Ministerio de Turismo y la Cámara de Innovación y Tecnología Ecuatoriana- CITEC, el pasado mes de septiembre de 2022, firmaron un convenio para el fortalecimiento de las empresas turísticas mediante el uso de la tecnología; misma que les permitirá dinamizar su actividad e incrementar su competitividad; la herramienta digital se llama Despega tu e-commerce, donde el usuario dispone de varias opciones para su acceso (Ministerio de Turismo, 2022).

Este factor se convierte en una oportunidad para el sector hotelero de la ciudad de Machala.

Factores ecológicos: El incremento del turismo a escala internacional ha empezado a afectar las relaciones sociedad-naturaleza, que se ve reflejada en la cadena de contaminación al medio ambiente y sus efectos en la sociedad. Además de los desastres y catástrofes naturales que puedan darse en la zona (Salazar et al, 2021).

Este factor es una amenaza para el sector hotelero de la ciudad de Machala.

Factores legales: Para aliviar financieramente al sector turístico del país, se ha incorporado la Ley de Oportunidades mediante el proyecto de inversión para la promoción y reactivación turística del Ecuador, que pretende adaptar la nueva realidad del turismo después de la pandemia; por ello, entre otras actividades, se está mejorando la accesibilidad a los atractivos turísticos del país, destinar recursos financieros para la difusión y promoción a nivel nacional e internacional, entre otros (Ministerio de Turismo, 2021).

Este factor se convierte en una oportunidad para el sector turístico de la ciudad de Machala.

2.3.2 *Análisis interno*

Las fortalezas y debilidades se las obtiene de la observación directa in situ a los hoteles de la ciudad de Machala:

Fortalezas: Variedad de alternativas de hoteles en la ciudad de Machala.

- Ubicación estratégica de los hoteles en la ciudad de Machala.
- Hoteles pertenecientes a cadenas nacionales e internacionales
- Varios atractivos turísticos a disposición de los turistas.

Debilidades: Hoteles que no cuentan con suficiente espacio en el garaje.

- Desaprovechamiento del uso de las TIC
- Personal que domina solo el idioma español.

A continuación se expone en forma resumida el FODA del sector hotelero de la ciudad de Machala.

Tabla 13

FODA del sector hotelero de la ciudad de Machala

Fortalezas	Oportunidades
1. Importantes atractivos turísticos en la zona urbana de Machala.	1. Interés del Gobierno central en reactivar la actividad turística del Ecuador.

2. Movilidad y transporte público accesible.	2. Presencia de las nuevas tecnologías
3. Vías de acceso y vías internas en buenas condiciones	como medio de difusión y promoción turística.
4. Productos turísticos consolidados, dada la definición como capital bananera del Ecuador.	3. Interés de operadoras nacionales e internacionales en trabajar en la zona.
5. Cuentan con un plan de desarrollo turístico.	

Debilidades	Amenazas
1. Inseguridad	1. Desastres y catástrofes naturales.
2. Limita capacitación turística de los prestadores de servicios	2. Pandemia por COVID-19
3. En temporada alta o feriados no se abastece la oferta hotelera para los visitantes.	3. Tala de árboles que afecta zonas aledañas a la urbe.
4. Mala conectividad hacia ciertos atractivos turísticos importantes	
5. Falta de información sobre los atractivos y servicios turísticos que se ofertan	
6. El sistema de manejo de desechos sólidos es deficiente en algunos sectores de la ciudad lo que afecta a la imagen.	

Capítulo tres

Inventario y georreferenciación de la oferta turística

3.1 Inventario y georreferenciación de la oferta hotelera de la ciudad de Machala

A continuación se exponen los resultados del estudio de campo de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala; mismo que se realizó mediante visita insitu al lugar y observación para determinar si hay nuevas empresas hoteleras ofreciendo alojamiento, para los nuevos establecimientos se levantó una ficha de catastro, que consta en el Apéndice B. En la siguiente Tabla, se muestran los resultados de dicho levantamiento:

Tabla 14

Información general de los establecimientos de alojamiento

Establecimiento	Categoría	N° de Mesas	Plazas	N° de empleados	Latitud	Longitud
Establecimientos catastrados - Ministerio de Turismo del Ecuador						
Hotel Dolphin	2 estrellas	0	34	8	-3.260426257	-79.95647745
Hotel Mar Del Plata	2 estrellas	0	90	10	-3.266676408	-79.95485365
Oro Hotel	2 estrellas	0	103	50	-3.26667	-79.9667
Hotel Encantos del Mar	3 estrellas	0	60	8	-3.264508417	-79.99846101
Hotel Los Jardines	2 estrellas	0	71	10	-3.256163896	-79.95302632
Gran Hotel Marimar	2 estrellas	0	64	12	-3.255316442	-79.98188704
Hotel Gran Monte Carlos	2 estrellas	0	53	24	-3.261236071	-79.94214889
Hotel Majestic	3 estrellas	0	56	4	-3.2652624	-79.96204227
Hotel Ejecutivo	1 estrella	0	33	12	-3.25816	-79.95826
Hotel Manhattan	1 estrella	0	62	6	-3.259317825	-79.95144457
Hotel San Miguel Francisco	3 estrellas	0	36	6	-3-25778	-79.95829
Hotel R C A	2 estrellas	0	61	12	-3.25745	-79.95619
Hotel Marsella	1 estrella	0	34	12	-3.25866	-79.95650589
Britney Hotel	2 estrellas	0	69	6	-3.264246147	-79.99783131

Hotel Veuxor	3 estrellas	0	19	29	-3.260523759	-79.95941877
Hotel	2 estrellas	0	84	10	-3.262343719	-79.94693163
Puertoventura						
Gran Hotel	1 estrella	0	44	10	-3.251385	-79.955492
Dorado						
Hotel Estefanía	1 estrella	0	21	6	-3.257865	-79.957332
Britney Hotel 2	3 estrella	0	74	10	-3.263024884	-79.95500386
Hotel Emichal	1 estrella	0	36	6	-3.263778	-79.954405
Hotel Mosquera	2 estrellas	0	46	6	-3.25866	-79.953775
Hotel Bolívar	1 estrella	0	59	16	-3.1543	-79.56270
Internacional						
Hotel Oro Verde	5 estrellas	0	107	116	-3.261905537	-79.94109392
Machala						
Hotel Rizzo	1 estrella	0	60	20	-3.25988	-79.96117
Hotel Perla del	2 estrellas	0	115	6	-3.258661808	-79.95170451
Pacífico						
Hotel	2 estrella	0	114	16	-3.256142	-79.95073
Ecuatoriano						
Pullman						
Hotel Regal	4 estrellas	0	73	32	-3.25902	-79.96093
Hotel Royal	3 estrella	0	63	20	-3.256946	-79.954977
Gran Pirámide	1 estrella	0	41	16	-3.256486	-79.954376
Orense						
Hotel Adrian's	4 estrellas	0	66	26	-3.270804574	-80.00206858
Hotel San	2 estrellas	0	200	74	-3.26034	-79.95585
Francisco						
Internacional						
Gran Hotel	3 estrella	0	89	38	-3.261242412	-79.9564885
Americano						
Suite y Hotel	2 estrellas	0	31	8	-3.258452	-79.957978
Paris City						
Hotel Reec	4 estrellas	0	102	30	-3.278401041	-79.9420166
Machala						
Centro Hotel	3 estrella	0	61	16	-3.251385	-79.953604
Hostales						
Hostal New	1 estrella	0	60	11		
York					-3.25885009	-79.95169401
Hostal Costa del	1 estrella	0	34	6		
Pacifico						
Hostal Saloah	1 estrella	0	31	10	-3.262548224	-79.95669365

Hostal Matro	1 estrella	0	42	10	-3.265483157	-79.95933294
Hostal Pasiones	1 estrella	0	50	6		
Granda					-3.259697085	-79.95533471
Hostal Ávila	1 estrella	0	48	8	-3.257827892	-79.9574257
Hostal La Bahía	1 estrella	0	52	8	-3.324896517	-79.94214889
Avenida Hostal	2 estrellas	0	32	8	-3.2617616	-79.9558615
Hostal Ilusiones	2	0	25	8		
Zaruma	estrellas				-3.26117	-79.95255
Hostal El	2	0	26	7		
Bananero	estrellas				-1.653601634	-78.65572572
Hostal Madrid	1 estrella	0	21	14	-3.257974	-79.960899
Hostal Torres	1 estrella	0	43	6	-3.253591885	-79.96825605
Hostal Cumandá	1 estrella	0	41	8	-3.257203	-79.955063
Hostal Solar del	2	0	82	10		
Puerto	estrellas				-3.26611513	-80.00013471
Establecimientos No Catastrados (Nuevos)						
Hostal La	Tercera	0				
Gaviota Azul					-3.266720324	-80.00158846
Hotel Manhattan	Primera	0			-3.25854	-79.95021
Hotel Grand	Tercera	0				
Americano GHA						
CIA L					-3.261236071	-79.95650589
Total		0	2,918	811		

Nota. En la tabla se observan los establecimientos catastrados por el Ministerio de Turismo del Ecuador y los no catastrados.

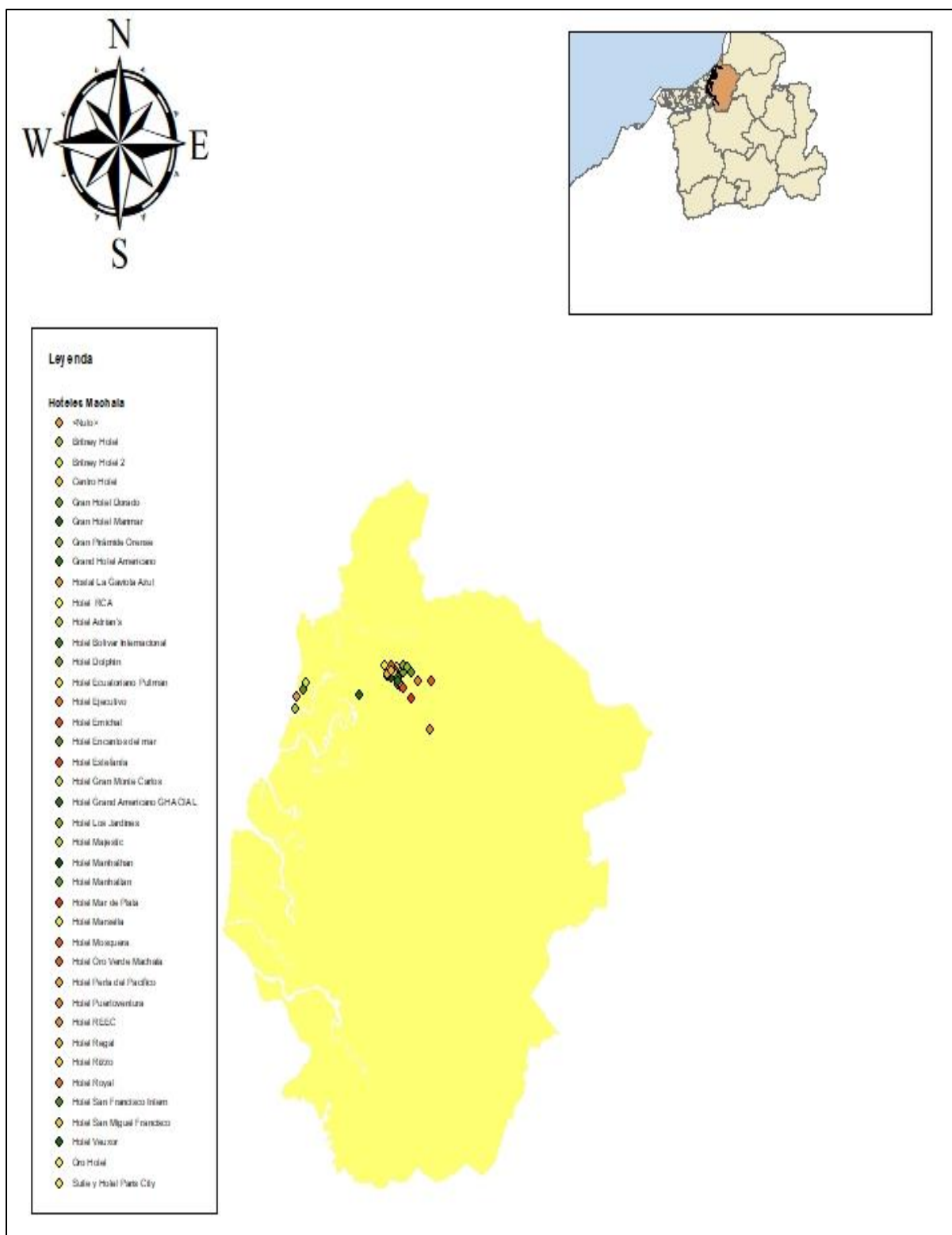
De acuerdo a este inventario, en la ciudad de Machala hay un total de 52 establecimientos de alojamiento, con una capacidad de 2.918 plazas. Los establecimientos están clasificados desde 1 estrella hasta 4 estrellas, de acuerdo a los servicios que ofrecen.

3.2 Análisis de la oferta hotelera de la ciudad de Machala

A continuación se presentan los mapas generados a través del aplicativo ArcMap, en donde se muestra la ubicación georreferenciada de los establecimientos, como el trabajo solo abarca establecimientos de alojamiento, se han dividido en: Hoteles y hostales. Adicional se presenta un mapa con la ubicación de los atractivos turísticos de la ciudad de Machala:

Figura 1

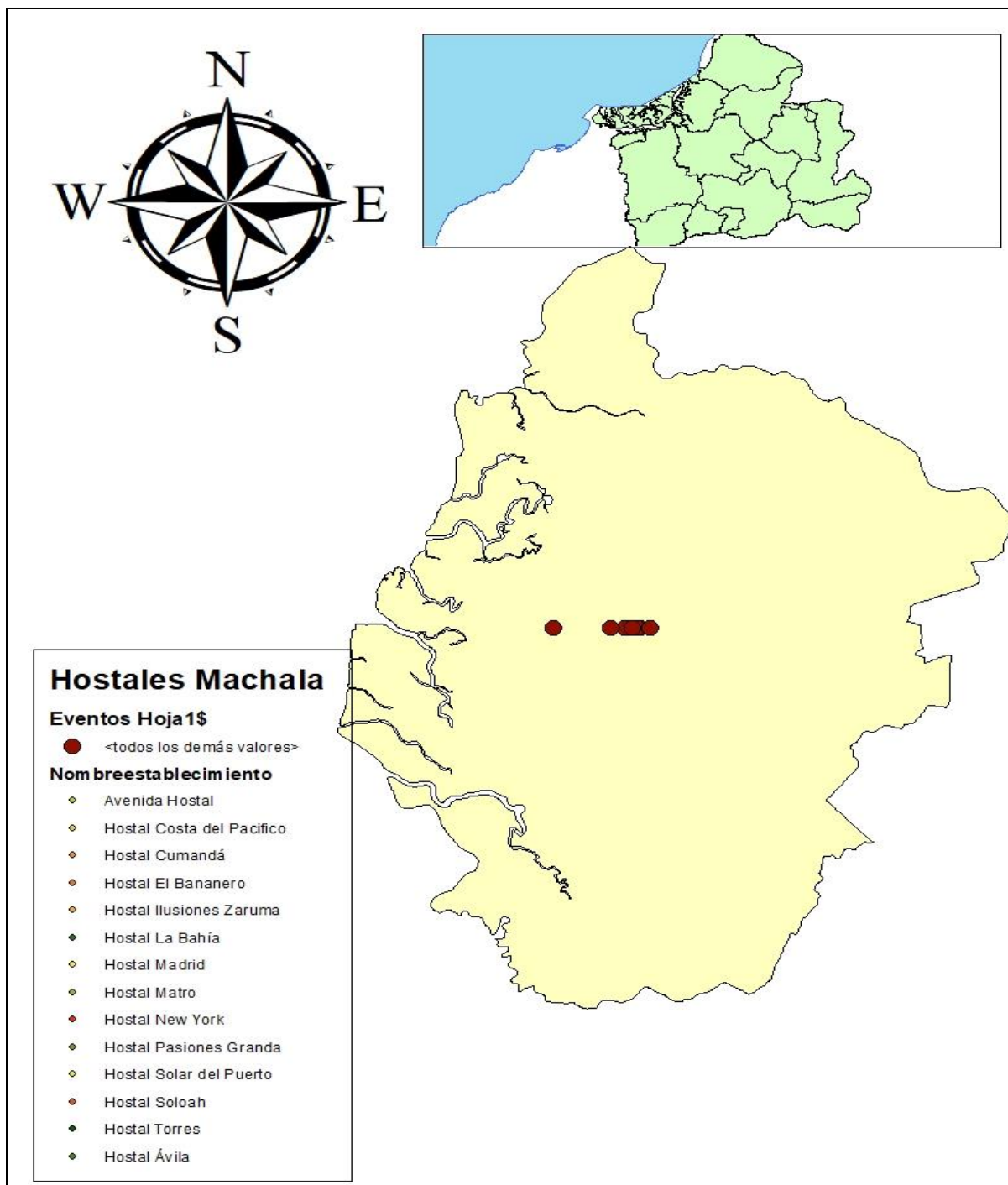
Mapa de georreferenciación de hoteles



Nota: Establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala

En la Figura 1 se muestran los sitios de alojamiento que tiene la ciudad de Machala. Donde se puede apreciar que la mayoría tiene una excelente ubicación en la parte céntrica, comercial y turística de la ciudad.

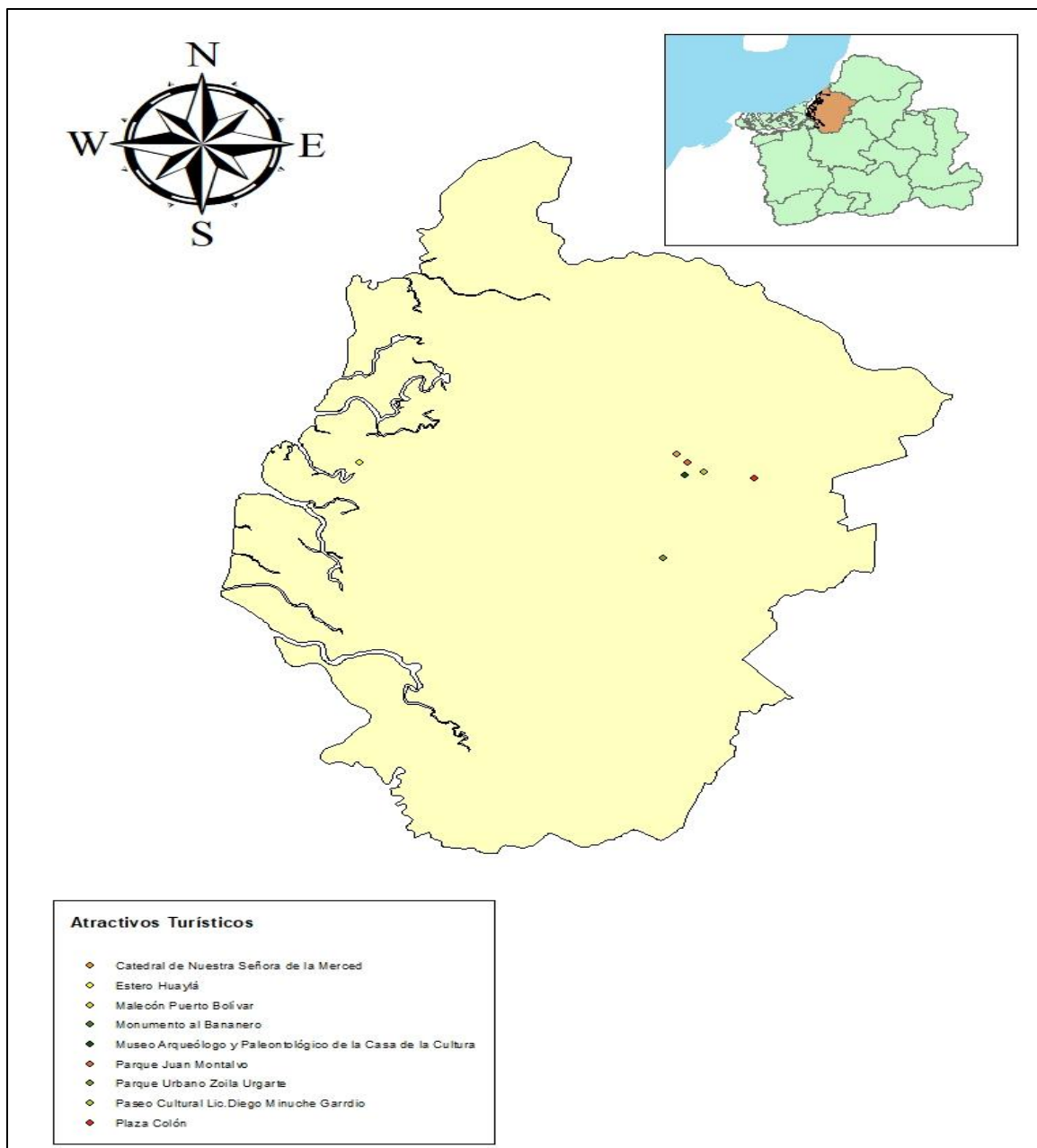
Figura 2
 Mapa de georreferenciación de hostales



Nota: Hostales de la ciudad de Machala

En la Figura 2 se muestran las diferentes alternativas de alojamiento en hostales que tiene la ciudad de Machala. Al igual que los hoteles se puede apreciar un excelente ubicación en la parte céntrica, comercial y turística de la ciudad, se encuentran más cercanos unos de otros y solamente uno se encuentra distante del resto.

Figura 3
 Mapa de georreferenciación de atractivos turísticos



Nota: Atractivos turísticos de la ciudad de Machala

En la Figura 3 se muestran las diferentes atractivos turísticos con los que cuenta la ciudad de Machala, la mayoría de ellos se encuentran distribuidas cerca al centro de la ciudad, lo que permite al turista hacer un recorrido de todos los atractivos que considere de su interés.

Capítulo cuatro

Propuesta

Estrategias para el mejoramiento de la Oferta Hotelera de la Ciudad de Machala

En el presente capítulo se diseña una propuesta dirigida a los establecimientos hoteleros, tomando en consideración la investigación de campo en lo concerniente al análisis FODA.

Las estrategias planteadas serán un aporte para el mejoramiento de los servicios que ofrecen los establecimientos hoteleros, que contribuirán a satisfacer las necesidades de los turistas y para el desarrollo turístico de la ciudad.

Plan de mejoras para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala

4.1 Objetivos de la propuesta

4.1.1 Objetivo general

Diseñar un plan de mejoras para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala.

4.1.2 Objetivos específicos

- Proponer estrategias de mejora para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala.
- Determinar responsables y roles de aplicar las acciones incluidas en cada una de las estrategias planteadas.

4.2 Desarrollo de la propuesta

La ciudad de Machala, también conocida como la Capital Bananera del Mundo, es una de las ciudades más hermosas de Ecuador, debido a los diferentes atractivos turísticos con los que cuenta.

Tras la investigación de campo se determinó que en la ciudad los diversos establecimientos de alojamientos no cuentan con la infraestructura adecuada, ni brindan servicios de calidad para poder cubrir las necesidades del turista exigente, esto se refiere a los hostales de la ciudad.

Es por esta razón que con el presente trabajo de titulación se proponen estrategias de mejoramiento para los establecimientos de alojamiento y los atractivos turísticos, lo cual les permitirá ser más competitivos.

Para el planteamiento de las estrategias se han considerado los objetivos planteados, el análisis FODA y las visitas de campo, a continuación, se desglosan las estrategias con sus respectivas acciones, las cuales indican sus beneficios, así como la descripción de la misma, entre otros aspectos para dar el cumplimiento y obtener los resultados.

4.3 Estrategias de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala

En la siguiente Tabla, se exponen las estrategias con su respectivo aspecto a mejorar, estrategia, acción a desarrollar, descripción de la acción, responsable de ejecutarla, presupuesto a invertir e indicador de monitoreo para evaluar el cumplimiento de la estrategia.

Tabla 15

Estrategias para los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala

Aspecto a mejorar	Estrategia	Acción	Descripción	Responsable	Presupuesto	Indicador de monitoreo
Inseguridad	Mejorar el aspecto de seguridad en torno al establecimiento	Contratar seguridad externa	Contratación de una empresa de seguridad externa que monitoree a los establecimientos en horarios que se consideren críticos	Los establecimientos hoteleros	\$450 (mensual por cada guardia de seguridad)	Encuesta aplicada a los clientes sobre la percepción
		Establecerse como un establecimiento seguro	Potenciar a través de redes sociales u otros medios de comunicación aspectos positivos de los establecimientos respecto al tema de seguridad	Los establecimientos hoteleros	\$100 (publicaciones a través de redes sociales)	Número de publicaciones en redes sociales u otros medios con noticias inherentes a puntos positivos sobre seguridad en los establecimientos
Mala conectividad hacia ciertos atractivos turísticos	Mejorar la conectividad hacia los atractivos turísticos	Diseñar un plan de mejora y mantenimiento de los atractivos turísticos	Plantearse dar mantenimiento y adesentamiento permanente a los atractivos turísticos, ubicar recipientes de basura, cámaras de seguridad, mejorar el alumbrado público y destinar policías municipales para que brinden seguridad e información al turista.	GAD municipal de Machala	\$1.000	Número de turistas que visitan los atractivos turísticos.
Falta de información sobre los atractivos y servicios turísticos.	Establecer canales de información efectivos para que los potenciales turistas conozcan de los atractivos	Crear alianzas con el Ministerio de Turismo y el GAD municipal para dinamizar los puntos de información turística	La atención de los puntos de información turística deben atender de manera ininterrumpida de lunes a domingo y no cerrar al medio día. Dejar hojas volantes con información de todos los	Ministerio de Turismo GAD municipal de Machala	\$1.000	Número de hojas volantes entregadas Libro con datos de turistas que visitan los puntos de

	que posee la ciudad		atractivos turísticos, en todos los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala y operadoras de turismo de la ciudad y a nivel nacional.			información turística
En temporada alta o feriados no se abastece la oferta hotelera para los visitantes	Crear una agenda de actividades contínuas que abarque todo el año. Contendrá actividades socio-culturales, religiosas, tecnológicas, deportivas, entre otras.	Hacer alianzas con Ministerio de turismo, GAD municipal, Ministerio del deporte, Ministerio de Cultura, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Diócesis de Machala para elaborar la agenda turística, socio cultural, tecnológica y religiosa	Desde cada Ministerio y Diócesis, elaborar un cronograma de actividades que atraigan a turistas durante todo el año. Programar ferias culturales, tecnológicas, gastronómicas, de turismo nacional que llamen la atención de turistas hacia la ciudad de Machala.	Ministerio de turismo, GAD municipal, Ministerio del deporte, Ministerio de Cultura, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información Diócesis de Machala	\$5.000	Número de turistas que visitan la ciudad de Machala cada mes del año.

Nota. En la tabla se observa el plan de estrategias propuestas para mejorar los servicios de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Machala.

Conclusiones

En base a toda la investigación realizada en el destino es evidente que la mayoría de los establecimientos de alojamientos turísticos están concentrados en la zona céntrica de la ciudad.

Según el análisis FODA, se detecta que existe una mala conectividad hacia los atractivos turísticos y falta de información de los mismos, lo que no permite que existan un mayor número de visitas a estos sitios.

Los establecimientos de alojamiento no pueden cubrir la demanda de turistas en feriados, lo que ocasiona que se dirijan a otros destinos turísticos.

No existe una base de datos oficiales actualizados donde se conozca la oferta hotelera de la ciudad de Machala, que permita rectificar, mejorar y evaluar los servicios ofrecidos a los turistas.

Recomendaciones

A las autoridades de la ciudad de Machala, tomar en cuenta los resultados del presente trabajo investigativo, para el proceso de planificación turística de la ciudad y para los próximos permisos de construcción de establecimientos de alojamiento, otorgarlos fuera del centro de la ciudad para evitar que se concentren en la parte céntrica.

Al Gad municipal de Machala y Ministerio de Turismo, tomar en cuenta las estrategias que se plantean en la presente propuesta, y hacer una alianza para mejorar la accesibilidad de los atractivos turísticos y brindar mayor información sobre los mismos a todos los turistas, mediante un plan de mejora y mantenimiento de los atractivos turísticos y dinamizando los puntos de información turística.

Al Gad municipal de Machala, realizar alianzas con los Ministerios del estado y la Diócesis de Machala para coordinar actividades socio culturales, religiosas, tecnológicas, deportivas, entre otras que permitan tener afluencia de turistas durante todo el año y no solamente en feriados.

Las entidades encargadas de los establecimientos de alojamientos turísticos de la ciudad deben manejar datos oficiales y actualizados, lo cual les permitirá tener conocimiento de las fortalezas, debilidades y condiciones en las que se encuentra la oferta hotelera y de esta manera poder plantear alternativas de mejora ajustadas a la realidad actual.

Referencias

- Altamirano, V., Túnez, M., y Marín, I. (2020). *Tendencias de la comunicación para el turismo*. Dykinson : Universidad Técnica Particular de Loja.
- Álvarez, A., Mantecón, A., y Puertas, I. (2019). *Sociología del turismo*. CIS.
- Banco Central del Ecuador. (2023). *contenido.bce.fin.ec*. Fuente: contenido.bce.fin.ec: https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/CuentasNacionales/cnt65/InformeIT_2023.pdf
- Beltrán, G. (2019). *Turismo rural online: Páginas web y redes sociales*. Editorial UOC.
- Cerón, M. (2021). *Gerencia pública para el desarrollo regional*. Ediciones de la U.
- Congreso Nacional. (22 de Junio de 2020). *www.turismo.gob.ec*. Fuente: www.turismo.gob.ec: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/08/2020-Ley-de-Turismo.pdf>
- Ecured. (2022). *www.ecured.cu*. Fuente: *www.ecured.cu*: [https://www.ecured.cu/Machala_\(Ecuador\)#Ubicaci.C3.B3n](https://www.ecured.cu/Machala_(Ecuador)#Ubicaci.C3.B3n)
- Eguzkiñe, U. (2019). *Diseño de productos y servicios turísticos locales*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Erique, F. (2019). *Establecimientos de alojamiento en categoría 4 estrellas de la ciudad de Machala. [Tesis de licenciatura en Administración de Hotelería y Turismo]*. Universidad Técnica de Machala.
- Escribano, J., y Ferrandis, A. (2022). *Desarrollo local y dinámicas territoriales*. Universitat de Valencia.
- Eulian, J. (2021). *Políticas, paisajes y territorios vulnerables*. Nobuko.
- Fernández, M. (2022). *Gestión de reservas de habitaciones y otros servicios de alojamientos*. IC Editorial.
- Ferro, J. (2020). *Perito judicial en Turismo*. Reus Editorial.
- Garrido, J. (2018). *Diseño de productos turísticos*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Go Raymi. (2020). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/calles-barrios/paseo-cultural-diego-minuche-garrido-azwfpnjgk>

Go Raymi. (2022). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/parques-plazas/parque-juan-montalvo-machala-a2ra39tid>

Go Raymi. (2022). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/rutas-paseos/parques-plazas-machala-a72wf6kus>

Go Raymi. (2022). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/monumentos/monumento-bananero-a7x8ys3jb>

Go Raymi. (2022). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/rurales/puerto-bolivar-machala-a5454jvae>

Go Raymi. (2022). www.goraymi.com. Fonte: www.goraymi.com:
<https://www.goraymi.com/es-ec/el-oro/machala/museos/museo-arqueologico-paleontologico-casa-cultura-a3b645aa2>

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Machala. [GADM-Machala]. (8 de Diciembre de 2021). www.machala.gob.ec. Fonte: www.machala.gob.ec:
<https://www.machala.gob.ec/tramites/recaudaciones/>

Illescas, L. (2019). *Análisis de la calidad de servicio en los hoteles Oro Verde y Veuxor de la ciudad de Machala, mediante el modelo Servqual. [Tesis de licenciatura en Hotelería]*. Universidad de Cuenca.

Martínez, S. (2020). *Dirección de alojamientos turísticos*. Ediciones Paraninfo, S.A.

Ministerio de Gobierno. (25 de Mayo de 2022). www.gob.ec. Fonte: www.gob.ec:
<https://www.gob.ec/mdg/tramites/emision-permisos-funcionamiento->

- establecimientos-categoria-1-23-8-centros-diversion-mayores-edad-centros-tolerancia-licorerias-depositos-bebidas-alcoholicas-pensiones-residenciales-moteles
 Ministerio de Turismo. (Diciembre de 2021). *www.turismo.gob.ec*. Fonte: *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Proyecto-Promocion-Turistica-para-la-Reactivacion-del-Ecuador.pdf>
- Ministerio de Turismo. (9 de Febrero de 2022). *www.cancilleria.gob.ec*. Fonte: *www.cancilleria.gob.ec*: <https://www.cancilleria.gob.ec/china/2022/02/14/el-ministerio-de-turismo-presento-su-plan-de-promocion-para-el-2022/>
- Ministerio de Turismo. (26 de Abril de 2022). *www.turismo.gob.ec*. Fonte: *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/07/2022-Reglamento-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf>
- Ministerio de Turismo. (28 de Julio de 2022). *www.turismo.gob.ec*. Fonte: *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/>
- Ministerio de Turismo. (28 de Septiembre de 2022). *www.turismo.gob.ec*. Fonte: *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/trabajo-conjunto-para-promover-la-innovacion-y-el-uso-de-tecnologias-en-el-sector-turistico/>
- Ministerio de Turismo. (2022). *www7.quito.gob.ec*. Fonte: *www7.quito.gob.ec*: https://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Comisiones%20del%20Concejo%20Metropolitano/Turismo%20y%20Fiestas/2020/2020-10-29/Documentos%20para%20tratamiento/2%20Informe%20Quito%20Turismo/informe_t%C3%A9cnico_afectacion_covid1
- Ministerio de Turismo del Ecuador [MINTUR]. (25 de Agosto de 2022). <https://servicios.turismo.gob.ec>. Fonte: <https://servicios.turismo.gob.ec>: <https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/catastro-turistico-nacional>

- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2022). *www.ambiente.gob.ec*. Fuente: *www.ambiente.gob.ec*: <https://www.ambiente.gob.ec/mae-trabaja-en-acciones-de-descontaminacion-del-estero-huayla-el-oro/>
- Moncayo, C. (2019). Breves aportaciones conceptuales sobre inventarios turísticos en América Latina y Ecuador. *Revista Turydes*, 12(26), 2-29.
- Morales, M. (2018). *Servicios de información turística*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- OMT. (2022). *www.unwto.org*. Fuente: *www.unwto.org*: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Pereyra, L. (2020). *Turismo I*. Klik.
- Renard, E. (2021). *Modelado BIM con Autodesk Civil 3D*. Marcombo.
- Romero, K. (2018). *Alojamiento tipo hotel 3 y 4 estrellas cantón Huquillas*. [Tesis de licenciatura en administración de hotelería y turismo]. Universidad Técnica de Machala.
- Ruiz, E. (2019). *Ofertas gastronómicas*. IC Editorial.
- Salazar, M., Chica, C., y Zambrano, A. (2021). Problemas ambientales y el turismo en el Ecuador. *Uleam Bahía Magazine*, 2(4), 64-72.
- Sancho, A. (2019). *Introducción al turismo*. OMT. Fuente: <http://190.57.147.202:90/jspui/bitstream/123456789/299/1/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT%20%281%29.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación. (Mayo de 2023). *www.finanzas.gob.ec*. Fuente: *www.finanzas.gob.ec*: <https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/05/INFORME-DE-EJECUCION-FISICA-DEL-PRESUPUESTO-GENERAL-DEL-ESTADO.pdf>
- Secretaría Técnica de Gestión Inmobiliaria del Sector Público. (16 de Marzo de 2022). *www.inmobiliar.gob.ec*. Fuente: *www.inmobiliar.gob.ec*: <https://www.inmobiliar.gob.ec/parque-zoila-ugarte-machala/>

Teruel, S. (2018). *Análisis y aproximación a la definición del paradigma del turismo regenerativo. [Tesis de Máster en Gestión de Turismo Sustentable]*. Universidad para la Cooperación Internacional.

Valarezo, K. (2018). *Evaluación de la Calidad del Servicio del Área de Front Desk de los Establecimientos de Alojamiento Turístico: Caso Hoteles de la ciudad de Machala, cantón Machala, Provincia de El Oro. [Tesis de magister en Gestión de Empresas Turísticas]*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Viajandox. (2022). *ec.viajandox.com*. Fonte: *ec.viajandox.com*:
<https://ec.viajandox.com/machala/parque-juan-montalvo-A654>

Viajandox. (2022). *ec.viajandox.com*. Fonte: *ec.viajandox.com*:
<https://ec.viajandox.com/machala/catedral-de-machala-A656>

Apéndice

Apéndice A. Ficha de registro de datos de los establecimientos de alojamiento

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS			
I. INFORMACION GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO			
1. IDENTIFICACIÓN			
Código	_____		
Fecha	_____		
Establecimiento	Nuevo <input type="checkbox"/>	Registrado	<input type="checkbox"/>
No. de registro	_____		
Fecha de Inicio	_____		
Nombre del Establecimiento	_____		
Ruc	_____		
Registro Catastral	_____		
Provincia	_____		
Cantón	_____		
Parroquia	Rural <input type="checkbox"/>	Urbana	<input type="checkbox"/>
Ciudad	_____		
Sector	_____		
Dirección	_____		
Teléfono	_____		
E-mail	_____		
Pag. Web	_____		
Nombre del propietario	_____		
Representante legal	_____		
Tipo de actividad	_____		
Categoría	_____		
2. Tipo de organización			
	Persona Natural <input type="checkbox"/>	Persona Jurídica	<input type="checkbox"/>
Especifique			
3. El establecimiento es:			
	Principal <input type="checkbox"/>	Sucursal	<input type="checkbox"/>
4. El local donde funciona es:			
	Propio <input type="checkbox"/>	Cedido	<input type="checkbox"/>
	Arrendado <input type="checkbox"/>		
II. TECNOLOGIA DISPONIBLE			
5. Equipos disponibles			
Conmutador	<input type="checkbox"/>		
Planta telefónica	<input type="checkbox"/>		

Fax

Equipos audiovisuales

Computadoras

Equipos de seguridad

Música ambiental

Ascensores

Otros (Especifique) _____

6. Máquinas disponibles

Calderos

Planta eléctrica

Trituradora de desechos

Cuartos fríos

Tanque reserva agua

Vehículo transp. Turistas

Tratam. de aguas servidas

Lavadoras/secadoras

Planchadora Industrial

Otros (Especifique) _____

7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas, plazas tiene?

Tipo	CBP	BC	HAB.	PLAZAS
Sencillas				
Matrimoniales				
Dobles Triples				
Cuádruples				
Suites				
Suite presidencial				
Apartamentos				
Cabañas				
Otros (Especifique)				

8. El establecimiento dispone de espacio para: ?

Campamento

Remolques

Otros (Especifique) _____

III. SERVICIOS

9. Identifique los servicios que presta el establecimiento

Restaurante

Cafetería

Fuentes de soda

Bar

Discoteca	<input type="checkbox"/>		
Peña	<input type="checkbox"/>		
Sala de baile	<input type="checkbox"/>		
Sala de reuniones o uso múltiple	<input type="checkbox"/>		
Sala de recepciones y banquetes	<input type="checkbox"/>		
Pistas de patinaje	<input type="checkbox"/>		
Bolera (boliche, sala de bolos)	<input type="checkbox"/>		
10. Indique si el establecimiento dispone de los siguientes servicios complementarios			
Parqueaderos	<input type="checkbox"/>		
Piscinas	<input type="checkbox"/>		
Hidromasajes/turco, sauna	<input type="checkbox"/>		
Gimnasio	<input type="checkbox"/>		
Peluquería	<input type="checkbox"/>		
Lavandería	<input type="checkbox"/>		
Caja fuerte	<input type="checkbox"/>		
Servicio médico	<input type="checkbox"/>		
Boutique	<input type="checkbox"/>		
Banco	<input type="checkbox"/>		
Centro de negocios	<input type="checkbox"/>		
Canchas deportivas	<input type="checkbox"/>		
Área para fiestas	<input type="checkbox"/>		
Infantiles	<input type="checkbox"/>		
Internet	<input type="checkbox"/>		
Guardería	<input type="checkbox"/>		
Juegos infantiles	<input type="checkbox"/>		
Otros (Especifique)			
11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad			
Nacional	<input type="checkbox"/>		
Internacional	<input type="checkbox"/>		
Rápida	<input type="checkbox"/>		
Vegetariana	<input type="checkbox"/>		
Otros (Especifique)			
IV. EMPLEO			
12. Número de personas que labora en el establecimiento			
Personal	<input type="checkbox"/>	Restaurante y bar	<input type="checkbox"/>
Gerencia	<input type="checkbox"/>	Cocina	<input type="checkbox"/>
Administrativos	<input type="checkbox"/>	Conserjería	<input type="checkbox"/>

Recepción	<input type="checkbox"/>	Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>
Habitaciones	<input type="checkbox"/>		
13. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente			
si	<input type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>

Apéndice B. Datos de los establecimientos turísticos

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS			
I. INFORMACION GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO			
1. IDENTIFICACIÓN			
Código	83001		
Fecha	19/7/2006		
Establecimiento	Nuevo <input checked="" type="checkbox"/>	Registrado	<input type="checkbox"/>
	0101691277001,001,20021		
No. de registro	34		
Fecha de Inicio	19/7/2006		
Nombre del Establecimiento	Hostal La Gaviota Azul		
Ruc	0.903076883001		
Registro Catastral	0.1016977001,001,2002134		
Provincia	El Oro		
Cantón	Machala		
Parroquia	Rural <input type="checkbox"/>	Urbana	<input checked="" type="checkbox"/>
Ciudad	Machala		
Sector			
Dirección	Sucre s/n Apolinario galvez		
Teléfono	963180907		
E-mail	bryan_chacha@hotmail.com		
Pag. Web			
Nombre del propietario	Jorge Gerardo Chacha Parra		
Representante legal	Jorge Gerardo Chacha Parra		
Tipo de actividad	Alojamiento		
Categoría	2 estrellas		
2. Tipo de organización			
	Persona Natural <input checked="" type="checkbox"/>	Persona Juridica	<input type="checkbox"/>
Especifique			
3. El establecimiento es:			
	Principa l <input checked="" type="checkbox"/>	Sucursal	<input type="checkbox"/>
4. El local donde funciona es:			
	Propio <input checked="" type="checkbox"/>	Cedido	<input type="checkbox"/>
	Arrendado		<input type="checkbox"/>
II. TECNOLOGIA DISPONIBLE			
5. Equipos disponibles			
Conmutador	<input checked="" type="checkbox"/>		
Planta telefónica	<input type="checkbox"/>		

Fax	<input type="checkbox"/>
Equipos audiovisuales	<input checked="" type="checkbox"/>
Computadoras	<input checked="" type="checkbox"/>
Equipos de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Música ambiental	<input type="checkbox"/>
Ascensores	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

6. Máquinas disponibles

Calderos	<input type="checkbox"/>
Planta eléctrica	<input type="checkbox"/>
Trituradora de desechos	<input type="checkbox"/>
Cuartos fríos	<input type="checkbox"/>
Tanque reserva agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Vehículo transp. Turistas	<input type="checkbox"/>
Tratam. de aguas servidas	<input type="checkbox"/>
Lavadoras/secadoras	<input type="checkbox"/>
Planchadora Industrial	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas, plazas tiene?

Tipo	CBP	B C	HAB .	PLAZAS
Sencillas	0	0	0	0
Matrimoniales	0	0	0	0
Dobles Triples	0	0	0	0
Cuádruples	0	0	0	0
Suites	0	0	0	0
Suite presidencial	0	0	0	0
Apartamentos	0	0	0	0
Cabañas	0	0	0	0
Otros (Especifique)				

8. El establecimiento dispone de espacio para: ?

Campamento

Remolques

Otros (Especifique)

Ninguno

III. SERVICIOS

9. Identifique los servicios que presta el establecimiento

Restaurante	<input type="checkbox"/>
Cafetería	<input type="checkbox"/>
Fuentes de soda	<input type="checkbox"/>

Bar	<input type="checkbox"/>
Discoteca	<input type="checkbox"/>
Peña	<input type="checkbox"/>
Sala de baile	<input type="checkbox"/>
Sala de reuniones o uso múltiple	<input type="checkbox"/>
Sala de recepciones y banquetes	<input type="checkbox"/>
Pistas de patinaje	<input type="checkbox"/>
Bolera (boliche, sala de bolos)	<input type="checkbox"/>
10. Indique si el establecimiento dispone de los siguientes servicios complementarios	
Parqueaderos	<input type="checkbox"/>
Piscinas	<input type="checkbox"/>
Hidromasajes/turco, sauna	<input type="checkbox"/>
Gimnasio	<input type="checkbox"/>
Peluquería	<input type="checkbox"/>
Lavandería	<input type="checkbox"/>
Caja fuerte	<input checked="" type="checkbox"/>
Servicio medico	<input type="checkbox"/>
Boutique	<input type="checkbox"/>
Banco	<input type="checkbox"/>
Centro de negocios	<input type="checkbox"/>
Canchas deportivas	<input type="checkbox"/>
Área para fiestas	<input type="checkbox"/>
Infantiles	<input type="checkbox"/>
Internet	<input checked="" type="checkbox"/>
Guardería	<input type="checkbox"/>
Juegos infantiles	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>
11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad	
Nacional	<input type="checkbox"/>
Internacional	<input type="checkbox"/>
Rápida	<input type="checkbox"/>
Vegetariana	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>
	Ninguno
IV. EMPLEO	
12. Número de personas que labora en el establecimiento	
Personal	<input checked="" type="checkbox"/>
Restaurante y bar	<input type="checkbox"/>

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

I. INFORMACION GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

1. IDENTIFICACIÓN

Código	22001		
Fecha	17/9/2003		
Establecimiento	Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>
No. de registro	0703482208001,999,7007279		
Fecha de Inicio	17/9/2003		
Nombre del Establecimiento	Hotel Manhatan		
Ruc	1,95099E+12		
Registro Catastral	0703482208001,999,7007279		
Provincia	El Oro		
Cantón	Machala		
Parroquia	Rural	<input type="checkbox"/>	Urbana <input checked="" type="checkbox"/>
Ciudad	Machala		
Sector			
Dirección	Marcel Laniado E/ Buenavista y Napoleón Mera		
Telefono	2962478		
E-mail			
Pag. Web			
Nombre del propietario	Liliana Argetina Ortiz Berrezueta		
Representante legal	Liliana Argetina Ortiz Berrezueta		
Tipo de actividad	Alojamiento		
Categoría	2 estrellas		

2. Tipo de organización

Persona Natural

 Persona Juridica

Especifique

3. El establecimiento es:

Principal

 Sucursal

4. El local donde funciona es:

Propio

 Cedido
 Arrendado

II. TECNOLOGIA DISPONIBLE

5. Equipos disponibles

Conmutador	<input checked="" type="checkbox"/>
Planta telefónica	<input type="checkbox"/>
Fax	<input type="checkbox"/>
Equipos audiovisuales	<input checked="" type="checkbox"/>

Computadoras	<input checked="" type="checkbox"/>
Equipos de seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Música ambiental	<input type="checkbox"/>
Ascensores	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>
<hr/>	
6. Máquinas disponibles	
Calderos	<input type="checkbox"/>
Planta eléctrica	<input type="checkbox"/>
Trituradora de desechos	<input type="checkbox"/>
Cuartos fríos	<input type="checkbox"/>
Tanque reserva agua	<input checked="" type="checkbox"/>
Vehículo transp. Turistas	<input type="checkbox"/>
Tratam. de aguas servidas	<input type="checkbox"/>
Lavadoras/secadoras	<input type="checkbox"/>
Planchadora Industrial	<input type="checkbox"/>
Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>

7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas, plazas tiene?

Tipo	CBP	BC	HAB.	PLAZAS
Sencillas		5	5	8
Matrimoniales		2	2	12
Dobles Triples		3	3	5
Cuádruples		1	1	5
Suites		4	4	3
Suite presidencial		5	5	17
Apartamentos		10	10	10
Cabañas				
Otros (Especifique)		30	30	60

8. El establecimiento dispone de espacio para: ?

Campamento

Remolques

Otros (Especifique)

Ninguno

III. SERVICIOS

9. Identifique los servicios que presta el establecimiento

Restaurante	<input checked="" type="checkbox"/>
Cafetería	<input checked="" type="checkbox"/>
Fuentes de soda	<input type="checkbox"/>
Bar	<input type="checkbox"/>
Discoteca	<input type="checkbox"/>

Peña	<input type="checkbox"/>	
Sala de baile	<input type="checkbox"/>	
Sala de reuniones o uso multiple	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sala de recepciones y banquetes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Pistas de patinaje	<input type="checkbox"/>	
Bolera (boliche, sala de bolos)	<input type="checkbox"/>	
10. Indique si el establecimiento dispone de los siguientes servicios complementarios		
Parqueaderos	<input type="checkbox"/>	
Piscinas	<input type="checkbox"/>	
Hidromasajes/turco, sauna	<input type="checkbox"/>	
Gimnasio	<input type="checkbox"/>	
Peluqueria	<input type="checkbox"/>	
Lavandería	<input type="checkbox"/>	
Caja fuerte	<input checked="" type="checkbox"/>	
Servicio medico	<input type="checkbox"/>	
Boutique	<input type="checkbox"/>	
Banco	<input type="checkbox"/>	
Centro de negocios	<input type="checkbox"/>	
Canchas deportivas	<input type="checkbox"/>	
Área para fiestas	<input type="checkbox"/>	
Infantiles	<input type="checkbox"/>	
Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	
Guardería	<input type="checkbox"/>	
Juegos infantiles	<input type="checkbox"/>	
Otros (Especifique)		
11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad		
Nacional	<input type="checkbox"/>	
Internacional	<input type="checkbox"/>	
Rápida	<input type="checkbox"/>	
Vegetariana	<input type="checkbox"/>	
Otros (Especifique)		Ninguno
IV. EMPLEO		
12. Número de personas que labora en el establecimiento		
Personal	<input checked="" type="checkbox"/>	Restaurante y bar <input checked="" type="checkbox"/>
Gerencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Cocina <input type="checkbox"/>
Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conserjería <input type="checkbox"/>

Recepción	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros (Especifique)	
Habitaciones	<input checked="" type="checkbox"/>		
13. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente			
si	<input checked="" type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>

REGISTRO DE DATOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS

I. INFORMACION GENERAL DEL ESTABLECIMIENTO

1. IDENTIFICACIÓN

Código	44001		
Fecha	13/10/2004		
Establecimiento	Nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	Registrado <input type="checkbox"/>
No. de registro	07091739144001,001,7009009		
Fecha de Inicio	13/10/2004		
Nombre del Establecimiento	Hotel Grand Americano GHA CIA L		
Ruc	7,91739E+11		
Registro Catastral	07091739144001,001,7009009		
Provincia	El Oro		
Cantón	Machala		
Parroquia	Rural	<input type="checkbox"/>	Urbana <input checked="" type="checkbox"/>
Ciudad	Machala		
Sector			
Dirección	Tarqui S/N 25 de junio		
Teléfono	9975055 72966400 28		
E-mail	contabilidad@hotelesmachala.com		
Pag. Web	www.hotelesmachala.com		
Nombre del propietario	Angel Boanergo Sotomayor Pereira		
Representante legal	Angel Boanergo Sotomayor Pereira		
Tipo de actividad	Alojamiento		
Categoría	2 estrellas		

2. Tipo de organización

Persona Natural	<input checked="" type="checkbox"/>	Persona Jurídica	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	------------------	--------------------------

Especifique

3. El establecimiento es:

Principal	<input checked="" type="checkbox"/>	Sucursal	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	----------	--------------------------

4. El local donde funciona es:

Propio	<input checked="" type="checkbox"/>	Cedido	<input type="checkbox"/>
Arrendado	<input type="checkbox"/>		
o	<input type="checkbox"/>		

II. TECNOLOGIA DISPONIBLE

5. Equipos disponibles

Conmutador	<input checked="" type="checkbox"/>
Planta telefónica	<input type="checkbox"/>

Fax	
Equipos audiovisuales	X
Computadoras	X
Equipos de seguridad	X
Música ambiental	
Ascensores	
Otros (Especifique)	

6. Máquinas disponibles

Calderos	
Planta eléctrica	
Trituradora de desechos	
Cuartos fríos	
Tanque reserva agua	X
Vehículo transp. Turistas	
Tratam. de aguas servidas	
Lavadoras/secadoras	
Planchadora Industrial	
Otros (Especifique)	

7. Si el establecimiento es de alojamiento, cuántas habitaciones, camas, plazas tiene?

Tipo	CBP	BC	HAB .	PLAZAS
Sencillas		10	6	9
Matrimoniales		10	4	10
Dobles Triples		9	3	5
Cuádruples		5	2	4
Suites		2	5	1
Suite presidencial		3	9	10
Apartamentos		4	10	30
Cabañas		6	10	30
Otros (Especifique)		49	49	89

8. El establecimiento dispone de espacio para: ?

Campamento

Remolques

Otros (Especifique)

Ninguno

III. SERVICIOS

9. Identifique los servicios que presta el establecimiento

Restaurante	X
Cafetería	X
Fuentes de soda	

Bar	
Discoteca	
Peña	
Sala de baile	
Sala de reuniones o uso múltiple	X
Sala de recepciones y banquetes	X
Pistas de patinaje	
Bolera (boliche, sala de bolos)	
10. Indique si el establecimiento dispone de los siguientes servicios complementarios	
Parqueaderos	
Piscinas	
Hidromasajes/turco, sauna	
Gimnasio	
Peluquería	
Lavandería	
Caja fuerte	X
Servicio médico	
Boutique	
Banco	
Centro de negocios	
Canchas deportivas	
Área para fiestas	
Infantiles	
Internet	X
Guardería	
Juegos infantiles	
Otros (Especifique)	
11. Si el establecimiento presta servicio de alimentos y bebidas, cuál es su especialidad	
Nacional	X
Internacional	
Rápida	
Vegetariana	
Otros (Especifique)	
IV. EMPLEO	
12. Número de personas que labora en el establecimiento	
Personal	X
	Restaurante y bar
	X

Gerencia	<input checked="" type="checkbox"/>	Cocina	<input type="checkbox"/>
Administrativos	<input checked="" type="checkbox"/>	Conserjería	<input type="checkbox"/>
Recepción	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros (Especifique)	<input type="checkbox"/>
Habitaciones	<input checked="" type="checkbox"/>		
13. Exhibe la licencia anual de funcionamiento vigente			
si	<input checked="" type="checkbox"/>	no	<input type="checkbox"/>