

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA DEL ECUADOR

ESCUELA DE HOTELERIA

Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniería en Administración
de Empresas Hoteleras.

**“La promoción de la planta hotelera y su incidencia en el desarrollo
turístico de la parroquia de Puembo, Ecuador”**

Silvana Carolina Durán Guerrero

Msc. Sandra Galarza

Junio 2015

CARTA DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación, “La promoción de la planta hotelera y su incidencia en el desarrollo turístico de la parroquia de Puembo, Ecuador” fue desarrollada por Silvana Carolina Durán Guerrero, bajo mi supervisión, en la escuela de hotelería; y cumple con las condiciones requeridas para aspirar al título de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras, por el reglamento de titulación artículo 9.

.....

Msc. Sandra Galarza

CARTA DE AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo denominado La promoción de la planta hotelera y su incidencia en el desarrollo turístico de la parroquia de Puembo, Ecuador, así como también los contenidos, ideas , análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autora del presente documento.

Autorizo a la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E) que haga este un documento disponible para su lectura o lo publique parcialmente, de considerarlo pertinente, según las normas y regulaciones de la institución, citando la fuente.

.....

Silvana Carolina Durán Guerrero

Quito, 21 de Mayo del 2015

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por ser mi guía espiritual y por darme la fuerza para culminar una etapa más de mi carrera.

A la Universidad Iberoamericana del Ecuador (UNIB.E), por brindarme conocimientos a lo largo de todos estos años de desarrollo mental y emocional para complemento de mi vida profesional.

A mis compañeros y amigos que compartieron experiencias y momentos inolvidables a lo largo de una vida estudiantil, me llevo los mejores recuerdos por siempre.

Le doy mis más sinceros agradecimientos a mi tutora Msc. Sandra Galarza, por ayudarme y ser constante en mi trabajo de titulación, el mismo que he llegado a culminar con satisfacción.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación con todo mi amor y gratitud a mis padres: Oscar y Naty, pilares fundamentales y forjadores de la formación de mi vida, gestores incondicionales en la culminación de esta etapa tan importante. A ellos, por su gran amor, sabiduría, comprensión, abnegación, permanente sacrificio y apoyo les dedico este trabajo como muestra de mi cariño eterno, ya que sin ellos no habría sido posible cumplir mi tan anhelado sueño: el ser una profesional.

A mis hermanos: Elías, Dayana y Karen, quienes siempre estuvieron para ayudarme cuando más los necesité y que han compartido conmigo mis triunfos y mis derrotas.

A mi amada hija Emily quien es mi motor para salir adelante diariamente, por quien ningún sacrificio es suficiente, ella con su luz y alegría ha iluminado mi vida desde el primer día que la tuve en mis brazos.

A mi esposo David por estar siempre a mi lado apoyándome y brindarme el aliento necesario cuando lo necesite, has sido mi amigo y compañero inseparable.

Carolina Durán Guerrero

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
Carta del director del trabajo de titulación.....	I
Carta de autorización.....	II
Agradecimiento.....	III
Dedicatoria.....	IV
Índice.....	V
Índice de cuadros.....	IX
Índice de gráficos.....	X
Índice de anexos.....	XI
Resumen.....	XII
CAPITULO I	
1. Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivo específico.....	4

CAPITULO II

2. Fundamentación teórica	5
2.1. Marco teórico	5
2.1.1. Inicios de la hotelería en el Ecuador.....	5
2.1.2. La hotelería en Ecuador (Quito).....	6
2.1.3. Tendencias actuales de la industria hotelera.....	7
2.1.4. Clasificación de los establecimientos de alojamiento hotelero.....	7
2.1.5. La promoción turística.....	9
2.2. Marco conceptual.....	9

CAPITULO III

3. Metodología.....	13
3.1.1. Instrumentos de recolección de datos	13
3.1.2. Cálculo de la muestra	14
3.1.3. Segmentación de mercado.....	15

CAPITULO IV

4. Resultados e interpretación	15
4.1. Planta hotelera de la parroquia de Puenbo	16
4.1.1. Análisis situacional factor interno	17
4.1.1.1. Categorización de establecimientos hoteleros.....	17

4.1.1.1.1. Análisis de establecimientos de alojamiento de Puenbo.....	23
4.1.2. Análisis situacional factor externo	33
4.1.2.1. Población	33
4.1.2.2. Economía.....	33
4.1.2.3. Aspecto geográfico.....	35
4.1.2.4. Servicios básicos.....	35
4.1.2.5. Viabilidad.....	37
4.1.2.6. Transporte.....	37
4.1.2.7. Atractivos turísticos.....	38
4.1.2.8. Inventario de atractivos turísticos.....	39
4.1.2.9. Análisis FODA.....	45
4.2. Llegada del aeropuerto mariscal sucre a Tababela.....	46
4.2.1. Reseña histórica antiguo aeropuerto Mariscal Sucre Quito.....	46
4.2.2. Nuevo aeropuerto internacional Mariscal Sucre en Tababela.....	48
4.2.3. Ingreso de pasajeros nacionales y extranjeros	51
4.3. Análisis de la demanda del sector hotelero	53
4.3.1. Tabulación y análisis de encuestas.....	53
4.3.2. Discusión de resultados	67
4.4. Plan de promoción turística de la parroquia de Puenbo.....	68

4.4.1. Objetivo general.....	68
4.4.2. Objetivo específico.....	68
4.4.3. Plan de acción.....	69
4.4.4. Estrategias.....	69
4.4.3.1. Creación de marca de destino	70
4.4.3.2. Promoción electrónica.....	72
4.4.3.3. Estrategia de publicidad impresa	72
4.4.3.4. Productos promocionales.....	76
4.4.3.5. Presupuesto.....	79
4.4.3.6. Financiamiento.....	79
CAPITULO V	
5. Conclusiones y recomendaciones.....	80
5.1. Conclusiones.....	80
5.2. Recomendaciones.....	81
Glosario.....	82
Bibliografía.....	83
Libros impresos.....	83
Biblioteca virtual.....	84
Modelo de encuesta.....	88

Modelo de entrevista.....	90
Anexos.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PAGINA
Cuadro N° 1. Catastro de establecimientos hoteleros de Puenbo.....	16
Cuadro N° 2. Llegada de extranjeros a Ecuador en 2014.....	51
Cuadro N° 3. Resultados de variables demográficas, genero.....	52
Cuadro N° 4. Resultado de variables demográficas, edad.....	53
Cuadro N°5. Resultado de variables demográficas, origen.....	54
Cuadro N°6. Conocimiento de Puenbo.....	56
Cuadro N°7. Frecuencia de visita.....	57
Cuadro N°8. Acceso a Puenbo.....	58
Cuadro N°9. Razones de visita a Puenbo.....	59
Cuadro N°10. Servicios complementarios.....	60
Cuadro N°11. Días de pernoctación.....	61
Cuadro N°12. Número de turistas.....	62
Cuadro N°13. Categoría de establecimientos.....	64
Cuadro N°14. Estadísticas económicas de alojamiento por día.....	65
Cuadro N°15. Presupuesto de plan.....	7

ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PAGINA
Gráfico N°1. Resultado de variables demográficas, genero.....	52
Gráfico N°2. Resultado de variables demográficas, edad.....	54
Gráfico N°3. Resultado de variables demográficas, origen.....	55
Gráfico N°4. Conocimiento de Puenbo.....	56
Gráfico N°5. Frecuencia de visita.....	57
Gráfico N°6. Acceso a Puenbo.....	58
Gráfico N°7. Razones de visita a Puenbo.....	59
Gráfico N°8. Servicios complementarios en Puenbo.....	60
Gráfico N°9. Días de pernoctación.....	61
Gráfico N°10. Número de turistas.....	63
Gráfico N°11. Categoría de establecimientos.....	64
Gráfico N°12. Estadística económica de alojamiento por día.....	65
Gráfico N°13. Marca turística de la parroquia de Puenbo.....	68
Gráfico N°14. Fan page de Puenbo turístico.....	70
Gráfico N°15. Tríptico de Puenbo, parte frontal.....	71
Gráfico N°16. Tríptico de Puenbo, parte interna.....	72
Gráfico N°17. Postal turística.....	73

Gráfico N°18. Afiche turístico.....	74
Gráfico N°19. Productos promocionales de Puenbo.....	75

INDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PAGINA
Anexo N°1. El cañón del río Chiche.....	37
Anexo N°2. Ruta ecológica Chaquiñan (ciclo vía).....	39
Anexo N°3. La capilla de Chiche Obraje.....	39
Anexo N°4. Iglesia parroquial de Puenbo.....	40
Anexo N°5. La Guardia.....	41
Anexo N°6. Club los Arrayanes.....	42
Anexo N°7. Fiestas de Puenbo.....	43
Anexo N°8. José Luis Granda, Administrador General de la Hostería Rincón de Puenbo y autor del trabajo de titulación.....	91
Anexo N° 9. Pedro Maldonado, Administrador General de la hostería San José y autor del trabajo de titulación	92
Anexo N° 10. Erika Oña, Administrador General de la casa hacienda su Merced y autor del trabajo de titulación.....	92
Anexo N° 11. Carolina Durán, autor del trabajo de titulación.....	93

RESUMEN

El Turismo en la actualidad es muy importante para el desarrollo de un sector con potencialidad turística, debido a esto el objetivo de la investigación es diseñar un Plan de Promoción Turística para la parroquia Puembo, a través de herramientas de promoción turística, que le permita mejorar su competitividad en el actual mercado de la provincia de Pichincha.

La parroquia posee sitios turísticos importantes como son: los miradores de los ríos Chiche y Guambi, la iglesia central de Puembo, ruta ecológica el Chaquiñan (ciclo vía). La investigación de campo es de gran importancia ya que permitió tener un diagnóstico actual de las características de los 9 establecimientos hoteleros (hosterías, hostales, hoteles, cabañas) que allí radican, además de saber cuáles son las actuales necesidades y requerimientos de los futuros clientes que buscan una estadía agradable.

El Plan de Promoción Turístico de la parroquia de Puembo, es una labor de presentación, información y animación, nadie puede consumir lo que no conoce, utilizando estrategias turísticas de promoción innovadoras, para hacer llegar la información en forma eficaz de tal manera que despierte el interés de un segmento mayor de mercado turístico que lleguen a la parroquia de Puembo.