



CARRERA DE ECOTURISMO.

Tesis de grado.

Previo a la obtención del título de Ingeniera en Ecoturismo.

Tema:

Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio

San Clemente, provincia de Manabí, República del Ecuador.

Autora:

Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Directora de tesis.

Ing. Eliana Poveda Cedeño.

Cantón Portoviejo – Provincia de Manabí - República del Ecuador.

2015.

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS.

En mi calidad de directora de la tesis: Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, de la egresada Rocío Estefanía Párraga Arteaga, requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la carrera de Ecoturismo.

Certifico:

Qué el trabajo de investigación de la presente tesis es original y fue absolutamente realizada bajo mi supervisión y dirección.

Ing. Eliana Poveda Cedeño.

Directora de tesis.

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.

Tema.

Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, de la egresada Rocío Estefanía Párraga Arteaga, sometido al tribunal de sustentación para su respectiva aprobación.

Tribunal examinador.

Lcda. Gina Molina Molina.

Directora de la Carrera.

Ing. Eliana Poveda Cedeño.

Directora de tesis.

Ing. Lorena Cedeño Franco.

Miembro del tribunal.

Lcda. Patricia Palacios Palma.

Miembro del tribunal.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.

Rocío Estefanía Párraga Arteaga, declaro que el presente trabajo de investigación titulado: Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, es de mi autoría. La responsabilidad de la investigación, análisis, resultados y conclusiones del presente trabajo, pertenece única y exclusivamente a la autora. Además, cedo los derechos de autoría de la presente tesis, a la Universidad San Gregorio de Portoviejo.

Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Autora.

AGRADECIMIENTO.

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad San Gregorio de Portoviejo por haber sido el templo en todos estos años de estudios. A la Lic. Gina Molina Molina, por su magnífica labor como directora de nuestra carrera para enseñar a esforzarnos ser profesionales competentes y no solo guiarnos en nuestra carrera como profesional sino también como seres humanos.

A todos los docentes de la Universidad San Gregorio de Portoviejo por ser estupendos maestros y haberme transmitido sus conocimientos. A la Ing. Eliana Poveda Cedeño, por su paciencia, por su apoyo y motivación para llegar a la culminación de mi trabajo de tesis.

Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

DEDICATORIA.

A mi Creador, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio pero sobre todo por su infinito amor.

A mi padre, Joe Stefano Párraga, por ser mi ejemplo de constancia y perseverancia por motivarme y darme ánimos durante toda mi vida para lograr lo que siempre he querido por su entrega y su amor inagotable para conmigo. A mi madre, Vicenta Narcisa Arteaga Arteaga, por sus cuidados por estar siempre a mi lado y preocuparse por mi bienestar en todo momento, por su corazón lleno de amor para sus hijos.

A mi hermano, José Alejandro Párraga, mi hermano mayor, de quien he aprendido aciertos y desaciertos y que siempre ha estado junto a mí. A mis ángeles terrenales mis sobrinos Stephan y Stefany, mi motor, mi refugio por calmarme con sus risas y su tierno amor.

Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

RESUMEN.

Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, es una temática que invita al sector hotelero y autoridades, a fijar estrategias de protección al turista que visita este atractivo turístico. El estudio planteó tres objetivos: el primero identificar las características que posee el sitio en mención para considerarlo una fortaleza turística; el segundo caracterizar los principales problemas de seguridad que evidencian las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador para determinar las áreas que tengan mayor incidencia; y tercero diseñar una propuesta para dar solución al problema planteado.

La metodología utilizada se basó en la aplicación de encuestas dirigidas a los huéspedes de los hoteles; entrevistas a los empresarios hoteleros; recopilación de fichas de catastro a los establecimientos turísticos; y análisis de potenciales atractivos turísticos. Se planteó una propuesta denominada Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación bibliográfica y de campo; que permite plasmar líneas de acción, el diseño del manual y establecer sectores de distribución para su eficiente reproducción.

ABSTRACT.

Tourist Security as an alignment of development in hosting companies of San Clemente, canton Sucre, Manabi of province, Republic of Ecuador, is a topic that invites the hotel sector and authorities, to secure protection strategies to the tourist visiting this tourist attraction. The study raised three objectives: the first identify the characteristics it possesses the balneario to mention to be considered a fortress tourist; the second characterize the main security problems that demonstrate the hosting companies of the town San Clemente to identify the areas that have greater incidence; and third design a proposal for a solution to the problem.

The methodology used was based on the implementation of the surveys directed to guests of the hotels; interviews with the hoteliers; collection of tabs of cadastre to tourist establishments; and analysis of potential tourist attractions. It was raised a proposal called Hotel Safety Manual for the down San Clemente; according to the results obtained in the bibliographic research and field; that allows translate lines of action, the design of the manual and establish distribution sectors for its efficient reproduction.

INDICIE

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS.	II
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Tema.....	3
1.2. Formulación del problema.....	3
1.3. Planteamiento del problema.....	3
1.3.1. Preguntas de la investigación.....	5
1.4. Delimitación de la investigación.....	5
1.5. Justificación.....	6
1.6. Objetivos.....	8
1.6.1. Objetivo General.....	8
1.6.2. Objetivos Específicos.....	8
CAPÍTULO II.....	9
2. Marco Teórico Conceptual.....	9
2.1. Categorías fundamentales.....	9
2.1.1. Seguridad turística.....	9
2.1.2. Seguridad pública.....	9
2.1.3. Seguridad hotelera.....	9
2.1.4. Importancia de la seguridad en el turismo.....	10
2.1.5. Empresa turística.....	10
2.1.6. Gestión de seguridad en las empresas de alojamiento.....	11
2.1.7. Operadores turísticos.....	11

2.1.8.	Perfil profesional de un operador turístico.	12
2.1.9.	Desarrollo turístico.	13
2.1.10.	San Clemente.	13
2.1.11.	Clima.	14
2.1.12.	Flora.	14
2.1.14.	Vías de acceso.	15
2.1.15.	Gastronomía.	15
2.1.16.	Turismo.	15
2.1.17.	Turismo doméstico.	16
2.1.18.	Turismo internacional.	16
2.1.19.	El Turista.	17
2.1.20.	Demanda turística.	18
2.1.21.	Factores claves para el desarrollo turístico.	18
2.2.22.	Gestión de la calidad en el servicio turístico.	19
2.3.	Hipótesis.	20
2.3.1.	Hipótesis general.	20
2.3.2.	Hipótesis específicas.	20
2.4.	Unidad de observación y análisis.	21
2.5.	Variables.	21
CAPÍTULO III.		24
3.2.	Tipos de investigación.	24
3.3.	Métodos.	25
3.4.	Técnicas.	26
3.5.	Instrumentos.	26
3.6.1.	Tipo de muestra.	27
3.8.	Procesamiento de la información.	27
4.	Análisis e Interpretación de los Resultados.	29
4.1.	San Clemente y sus características.	29
4.1.2.	Datos Geográficos.	33
4.1.3.	Sectores Económicos en San Clemente.	35
4.1.4.	Datos Turísticos.	40
4.2.	Resultados de las Encuestas realizadas a turistas.	54

4.3.	Resultados de las Entrevistas realizadas.....	62
CAPITULO V.		72
5.	Conclusiones y Recomendaciones.....	72
5.1.	Conclusiones.....	72
5.2.	Recomendaciones.....	73
CAPÍTULO VI.....		75
6.	Propuesta.....	75
6.1.	Datos informativos.....	75
6.1.1.	Título de la propuesta.....	75
6.1.2.	Periodo de ejecución.....	75
6.1.3.	Descripción de los beneficiarios.....	75
6.1.4.	Ubicación sectorial y física.....	76
6.2.	Introducción.....	76
6.3.	Justificación.....	77
6.4.	Objetivos.....	79
6.4.1.	Objetivo general.....	79
6.4.2.	Objetivos específicos.....	79
6.5.	Fundamentación teórica filosófica.....	79
6.5.1.	Manuales administrativos.....	79
6.5.2.	Manual de procedimientos y normas.....	80
6.5.3.	Seguridad hotelera.....	81
6.6.	Fundamentación teórica legal.....	82
6.6.1.	Plan Nacional del Buen Vivir.....	82
6.6.2.	Reglamento General de las actividades turísticas.....	82
6.7.	Actividades.....	84
6.8.	Líneas de Acción.....	84
6.8.1.	Línea I. Protección contra incendios:.....	85
6.8.2.	Línea II. Actos antisociales e incidentes.....	96
6.8.3.	Línea III. Oleajes y Aguajes.....	99
6.8.4.	Línea IV. Seguridad Alimentaria.....	101
6.9.	Elaborar un Manual de Seguridad Hotelera para las empresas de alojamiento.....	105
6.10.	Establecer sectores de distribución para la entrega del manual.....	126

6.11.	Recursos.....	128
6.11.1.	Humanos.....	128
6.11.2.	Técnicos.....	128
6.11.3.	Materiales.....	129
6.11.4.	Financieros.....	129
6.12.	Presupuesto.....	129
6.13.	Cronograma.....	130
6.14.	Posibles Impactos.....	131
6.15.	Evaluación y Estrategias de sostenibilidad.....	132
	ANEXO.....	
	BIBLIOGRAFÍA.....	

INTRODUCCIÓN.

El sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador es uno de los atractivos turísticos de mayor visita que tiene el cantón Sucre de la provincia de Manabí, como servicios complementarios al sitio existen establecimientos de hospedaje que brindan un servicio a los turistas que visitan en feriados, vacaciones y fines de semana con la finalidad de ocio y diversión.

Sin embargo, la seguridad en los hoteles es un factor que limita el buen servicio, característica principal de la calidad turística, por tal motivo el estudio de esta tesis planteó como tema: Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador; con el objetivo de determinar la importancia y determinar los principales problemas que inciden en la actividad.

La seguridad turística y el desarrollo turístico son variables de la presente investigación, por lo cual es importante reconocer la definición de éstos. La seguridad turística, no solo hace referencia a proteger la vida del turista, sino que también la integridad física, psicológica y económica. El desarrollo turístico, hace mención a la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista.

La investigación se justifica porque permite mejorar la economía de los propietarios de las empresas de alojamiento y por ende de toda la población, convirtiéndose ellos en los beneficiarios directos. El contenido de esta tesis está comprendido en seis capítulos:

Capítulo I. Contiene el marco referencial, tema, formulación del problema, planteamiento del problema, preguntas de investigación, delimitación de la investigación, justificación, objetivos generales y objetivos específicos.

Capítulo II. Marco teórico conceptual en el que se detallarán, antecedentes y concepciones que fundamentan la investigación.

Capítulo III. Marco metodológico, las variables, hipótesis, tipo de investigación, población y muestra, recolección de datos.

Capítulo IV. Resultado de la investigación, datos estadísticos y representaciones gráficas con su respectiva interpretación y análisis.

Capítulo V. Comprobación de hipótesis, cumplimiento y los objetivos, conclusiones, recomendaciones y propuesta.

Capítulo VI. Propuesta con fundamentación teórica, introducción, justificación, objetivos generales, objetivos específicos, actividades, recursos humanos, técnicos, materiales, presupuesto y cronograma.

CAPÍTULO I.

1. Marco Referencial.

1.1. Tema.

Seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo repercute la seguridad turística en el desarrollo de las empresas de alojamiento, en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador?

1.3. Planteamiento del problema.

En los balnearios manabitas y, esencialmente en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, el flujo turístico más importante proviene principalmente de la serranía ecuatoriana; el turista extranjero aún llega en mínimos niveles y lo que si se ha notado es la llegada de jubilados de algunos países europeos que han escogido al sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador como un destino final, adquiriendo viviendas en complejos urbanísticos o construyéndolas a su gusto en terrenos previamente adquiridos en la zona.

Los principales problemas en cuanto a seguridad turística que enfrenta el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, según la investigación exploratoria aplicada, son los asaltos, cuya incidencia es mínima, y, aunque no se han presentado problemas naturales mayores que los fuertes oleajes y aguajes en ciertas temporadas, en el balneario carece de un plan de custodia al turista frente a desastres naturales u otros problemas que podrían presentarse. Esto incide, sin lugar a dudas, en una obstrucción en cuanto al turismo del balneario, que requiere aumentar la oferta para brindar seguridad y confianza a los turistas nacionales y extranjeros.

Por otra parte, existe un escaso entendimiento sobre este tema de seguridad por parte de los empresarios hoteleros, lo que a su vez repercute en la calidad del servicio turístico que brindan, puesto que uno de los aspectos que más atrae al visitante, después de los atractivos que presenta el lugar, es contar con un alojamiento, confortable y con un clima confiable.

La reducida inversión en la gestión de seguridad hace que las empresas turísticas no cuenten con planes e infraestructura que garantice ese clima seguro que convence al turista de visitar el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, por lo que los índices de turistas han decrecido en vez de aumentar, especialmente el turista extranjero que exige ambientes con todos los implementos y medidas de seguridad para él y su familia.

Esta realidad exige que se tomen medidas al respecto, para garantizar un verdadero disfrute de toda la oferta turística de este balneario y se beneficie así al desarrollo del

turismo local. En virtud de ello es conveniente fortalecer la seguridad turística en el balneario, lo que permitiría crear un entorno seguro y viable para la actividad turística, potenciando el incremento de las empresas de alojamiento.

1.3.1. Preguntas de la investigación.

¿Qué impacto tiene en el desarrollo de las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador la seguridad al turista?

¿Cuáles son los aspectos característicos que posee el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador como destino turístico?

¿Cuáles son las principales empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador y cuál es su oferta turística para el visitante nacional y extranjero?

¿Qué problemas de seguridad turística se evidencian en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador?

¿De qué manera aportaría el fortalecimiento de la seguridad turística a las empresas de alojamiento en este balneario?

1.4. Delimitación de la investigación.

Campo: Turismo.

Área: Alojamiento.

Aspecto: Seguridad al turista.

Problema: Escaso conocimiento sobre seguridad turística en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Tema: Seguridad turística como eje desarrollo en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Delimitación Espacial: Sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Delimitación Temporal: mayo a octubre del 2014.

1.5. Justificación.

Según la publicación de la OMT¹ argumenta que:

Las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) aumentaron un 4,3% en 2014, alcanzándose la cifra récord de 1.133 millones de llegadas, después de haberse traspasado en 2012 la cota de los mil millones.

Las llegadas a América del Sur aumentaron un 5% en 2014, gracias al empuje de Argentina (+13%), Ecuador (+14%) y Colombia (+12%), mientras Paraguay (+6%), Chile (+3%) y Perú (+2%) crecían a un ritmo más moderado. Los datos de llegadas para Brasil, el mayor destino de la subregión, siguen pendientes, aunque las cifras de ingresos por turismo indican un crecimiento moderado. (pp. 3 y 7).

El turismo se ha erigido, en los últimos años, como una importante área de desarrollo económico para la República del Ecuador. Las estadísticas de movimientos turísticos tanto de visitantes del territorio nacional como del turista extranjero evidencian el gran incremento que estudia esta actividad. Sin embargo, si se compara con otros lugares del planeta, este incremento no es sustancial, existiendo expectativas mayores, siempre y cuando se invierta en mejorar la oferta turística.

¹Organización Mundial de Turismo. (2015). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado el 20 de julio del 2015.

El sitio San Clemente, ubicado en la provincia Manabí, República del Ecuador, disfruta de uno de los ambientes naturales más bellos de la geografía ecuatoriana. Es notoria la característica rústica que se impone en viviendas, vías y aun en la infraestructura hotelera. La gastronomía es otro importante elemento que atrae a visitantes nacionales y extranjeros.

La inseguridad que últimamente caracteriza a toda la República del Ecuador se ha trasladado también a los balnearios y, en este caso, a el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador , lo que unido a la carencia de un plan de protección al turista que abarque también la respuesta frente a desastres naturales por parte de las empresas de alojamiento del lugar, incide directamente en la intención del turista por conocer este destino, teniendo un impacto negativo en los índices de visitantes a este paradisiaco rincón de la costa ecuatoriana.

A través de esta investigación se podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos y el beneficio que se obtendrá será evidenciado cuando el índice de turistas aumente en las empresas de alojamiento del cantón en mención. Se reviste de importancia porque la seguridad permitirá mejorar la economía de los propietarios de las empresas de alojamiento y por ende de toda la población.

En el presente trabajo de investigación se emplearán como instrumentos la observación, entrevista y encuesta., y así se beneficiaran los habitantes del sitio San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador e indirectamente los habitantes de la provincia de Manabí y Ecuador.

1.6. Objetivos.

1.6.1. Objetivo General.

Definir la importancia de la seguridad turística como eje de desarrollo en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

1.6.2. Objetivos Específicos.

Identificar las características que posee el sitio en mención para considerarlo una fortaleza turística.

Caracterizar los principales problemas de seguridad que evidencian las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador para determinar las áreas que tengan mayor incidencia.

Diseñar una propuesta para resolver la problemática.

CAPÍTULO II.

2. Marco Teórico Conceptual.

2.1. Categorías fundamentales.

2.1.1. Seguridad turística.

Santamaría y Flores² (2012) definió la seguridad turística como “la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de comunidades receptoras”. (p. 44).

2.1.2. Seguridad pública.

Considerando la investigación de Gómez³ (2011), podemos entender:

Actividad de los poderes públicos y de los particulares, en colaboración con los primeros, dirigida a la protección de personas y bienes frente a posibles agresiones violentas producidas tanto por actos humanos como por fuerzas naturales o hechos accidentales, comprendiendo medidas de prevención, aminoramiento y de reparación de daños. (p. 22).

2.1.3. Seguridad hotelera.

Considerando la obra de Penna⁴ (2008) explica “la seguridad hotelera comprende un conjunto de medidas o técnicas adoptadas para brindar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias”. (p. 35).

²Santamaría, A. y Flores, S. (2012). Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos. Mazatlán como estudio de caso. Tesis de maestría publicada. Universidad de las Américas, Mazatlán, Estados Unidos Mexicanos.

³Gómez, P. (2011). Seguridad urbana, urbanismo y entornos urbanos. Reino de España: Editorial Dykinson.

Además Penna⁵ (2008), agrega que:

La seguridad que se lleve a cabo dentro de un establecimiento hotelero incluye la seguridad física de las instalaciones, la protección y control de la propiedad, la seguridad del personal de la instalación y los huéspedes, la seguridad de las pertenencias personales y la supervisión de personas y servicios. (p. 35).

2.1.4. Importancia de la seguridad en el turismo.

Analizando la web de la Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística⁶ (2014) manifiesta que:

La seguridad es una de las pautas principales de valoración del hombre en la elección de un destino durante el tiempo libre destinado al turismo y la recreación y debe ser interpretada como un estado objetivo y subjetivo que nos permite percibir que nos desplazamos en un espacio exento de riesgos reales o potenciales. Cuando se habla de seguridad, encontramos un conjunto de términos como seguridad ciudadana, seguridad comunitaria y seguridad turística que es importante acotar y definir.

Por último, en la relación entre la seguridad y el turismo, la Organización Mundial del Turismo ha definido la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.

2.1.5. Empresa turística.

Estudiando el manifiesto de Lexur⁷ (2013) expone que:

Son empresas de alojamiento turístico aquellas, de titularidad pública o privada, que desde un establecimiento abierto al público se dedican, de manera profesional,

⁴Penna, P. (2008). *Robos en hoteles: Responsabilidad del hotelero frente al robo o hurto dentro del establecimiento hotelero de los efectos personales de los huéspedes*. Tesis de grado publicada. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, República Argentina.

⁵Penna, P. (2008). *Robos en hoteles: Responsabilidad del hotelero frente al robo o hurto dentro del establecimiento hotelero de los efectos personales de los huéspedes*. Tesis de grado publicada. Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires, República Argentina.

⁶Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística. (2013), Seguridad turística: Qué es la seguridad turística. [En línea]. Consultado: [23, abril, 2013] Disponible en:

http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39

⁷Lexur Ediciones Digitales. (2013) Ley 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia. Reino de España. [En línea]. Consultado: [24, abril, 2013] Disponible en: www.lexureditorial.com/boe/0903/04367.html

habitual y mediante contraprestación económica, a proporcionar hospedaje de forma temporal a las personas, con o sin prestación de otros servicios.

2.1.6. Gestión de seguridad en las empresas de alojamiento.

Según el Instituto Costarricense de Turismo⁸ (2015) son varias las variables que se deben atender en cuanto a seguridad turística:

Seguridad de los bienes, referida a la custodia adecuada del equipaje, vehículos, valores.

Seguridad de las personas, que comprende la atención de pasajeros, grupos de riesgo, participantes en eventos y huéspedes en general.

Seguridad económica, que atiende a la prevención de delitos como asaltos, robo, estafa, fraude dentro del establecimiento y en el área de influencia de la empresa.

Seguridad gastronómica, previniendo indigestiones, intoxicaciones a causa de una inadecuada higiene y manipulación de los alimentos que sirven en la empresa de alojamiento.

Seguridad y salud laboral, referida a las condiciones de trabajo del personal, es decir, que estos cuenten con los insumos e implementos necesarios para que su labor sea eficiente, además de la capacitación en la rama de su función específica y sobre seguridad turística.

Seguridad informativa, en cuanto al servicio de información que debe brindar la empresa a sus huéspedes sobre zonas de riesgo, protocolo de seguridad, entre otros.

Seguridad médica, poniendo a disposición del huésped atención oportuna en caso de accidentes.

Seguridad contra desastres naturales, incendios y otras situaciones de riesgo, que hace hincapié en los dispositivos de seguridad como extintores, escaleras, salidas de emergencia, protocolos de actuación en caso de darse cualquier eventualidad que pudiera poner en peligro la vida de los huéspedes o del personal que labora en la empresa turística.

2.1.7. Operadores turísticos.

Examinando la bibliografía existente sobre el tema, se encontró que Gómez y López⁹ (2002) concluyeron:

⁸Programa de asistencia a Pequeños Hoteles en los países de Centroamérica. (2004). Instituto Costarricense de Turismo. Recuperado el 24 noviembre de 2014.

Los operadores del mercado en turismo, son aquellas empresas y organismos que participan en la actividad turística, generalmente en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico) asumiendo las funciones de distribución o comercialización turística. (p. 51).

Analizando la investigación de Montero¹⁰ (2009), manifiesta que:

Los operadores en turismo son aquellos agentes que participan en la actividad turística, generalmente, en calidad de intermediarios entre el consumidor final (el turista, la demanda turística) y el producto turístico (bien o servicio, destino turístico), aunque puede extender su acción intermediadora al resto de la oferta complementaria (restauración, hotel, conjunto de la oferta de alojamiento). En el sentido apuntado, los operadores turísticos se asocian a la función de distribución y ésta, a su vez, a los aspectos de transporte y comercialización de paquetes turísticos. Dentro de esta consideración aparecen, por tanto, las agencias de viaje en todas sus modalidades (mayorista, minorista, mayorista-minorista, etc.), los grandes tour y en los últimos tiempos, las centrales de reservas.

2.1.8. Perfil profesional de un operador turístico.

Según la Guía de Actividad Empresarial para operador de servicios turísticos urbanos de Medellín¹¹ (s.f) el personal que labora en la actividad turística debe tener:

Conocimientos en la terminología de esta área económica, capacidad de negociación tanto con proveedores como con clientes, conocer el entorno geográfico de la zona donde desarrolla la actividad turística, dotes comunicativas y de atención al cliente, capacidad organizativa y de planificación de la oferta turística, cualidades comerciales y, en lo posible, dominio de un segundo idioma. (p. 79)

⁹Gómez, B. y López, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=XnARoli1ZNOC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

¹⁰Montero, V. (2009). *Programa de Capacitación y Actualización por línea de producto*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, República del Ecuador.

¹¹Guía de actividad empresarial para operador de servicios turísticos urbanos de Medellín. (s.f.). Secretaria de cultura. Recuperado el 27 noviembre de 2014.

2.1.9. Desarrollo turístico.

De acuerdo con las previsiones realizadas por la Organización Mundial de Turismo¹² (2010) conocemos que “para ese año habrá 1600 millones de llegadas de turistas internacionales en todo el mundo, que gastarán más de 2 billones de dólares”.

La obra de Bigné y López¹³ (2000) entendemos que “explica que estos datos representan unas tasas de crecimiento anuales medias de carácter sostenido del 4.3 % y del 6,7 % respectivamente, mucho más que la probable expansión de la riqueza mundial”. (p. 11).

2.1.10. San Clemente.

Revisando la investigación de López y Moreira¹⁴ (2010) conocemos que “respecto a la ubicación geográfica de este balneario, se encontró que está localizado a 59 Km. al norte de Portoviejo y a 20 Km., al sur de Bahía de Caráquez, en el cantón Sucre, provincia de Manabí”. (p.15).

Revisando la obra de Andrade, Carlier y Guevara¹⁵ (2007), podemos saber que “la playa de San Clemente se ubica al frente costero de la Parroquia Charapotó, presenta una

¹²Cleverdon, R. y Paci, E. (2010). *Turismo: Panorama 2020*. N° 2 [Las Américas]. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

¹³Bigné, J. y López, D. (2000). *Planificación territorial y comercialización turística*. Publicaciones de la Universidad Jaime I. ed. IV. Títol. V Serie. Reino de España.

¹⁴López, J. y Moreira, R. (2010). *Estudio comparativo sobre las estrategias operativas y administrativas aplicadas en el sector turístico de Crucita, San Jacinto y San Clemente de la provincia de Manabí, período 2008 – 2009*. Tesis de grado publicada. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, República del Ecuador.

¹⁵Andrade, P., Carlier, M., y Guevara, N. (2007). *Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, Republica del Ecuador.

diversidad de características geográficas y posee una playa de aproximadamente 2.5 km de largo”. (p.6).

2.1.11. Clima.

Según el Instituto Nacional de Meteorología¹⁶ (2007) considera que “el clima en San Clemente es principalmente cálido seco, con temperaturas medias anuales de 22 a 27° centígrados, y precipitaciones de 790 mm de promedio anual, según datos del 2007”.

2.1.12. Flora.

Analizando a Andrade, Carlier y Guevara¹⁷ (2007) en su trabajo investigativo se conoce que “la vegetación se caracteriza por especies arbóreas como laurel, balsa, ceibos, guayacán, algarrobo, pechiche, cedro, palma real, mocora, tagua, colorado, amarillo, bálsamo, palo santo, manglar; se presenta montes espinosos y bosque muy seco”. (p.7).

2.1.13. Fauna.

En lo que a fauna se refiere, analizando los datos expuestos por Cedeño¹⁸ (2009) se determina que “en San Clemente se puede encontrar decenas de especies de pájaros multicolores y especies simbólicas como pelícanos, tijeretas, fragatas, cangrejos, gallinazos, pericos, caracoles y negros finos”.

¹⁶Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (2007), Estación PUCE – Bahía de Caráquez, Republica de Ecuador. [En línea]. Consultado: [25, septiembre, 2013]. Disponible en: www.serviciometeorologico.gob.ec/

¹⁷Andrade, P., Carlier. M., y Guevara, N. (2007). *Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, Republica del Ecuador.

¹⁸Cedeño, J. (2009). *Estudio de factibilidad para la creación de una hostería de primera categoría ubicada en el balneario de San Clemente, provincia de Manabí*. Tesis de grado publicada. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Republica de Ecuador.

2.1.14. Vías de acceso.

Revisando la obra de Andrade, Carlier y Guevara¹⁹ (2007) respecto a las vías con que cuenta el balneario para el acceso de los turistas que la visitan, estas son las siguientes:

- Portoviejo, Higuerón, San Clemente, desde el sur de la provincia y es la más utilizada por los viajeros.
- Correagua, Charapotó, San Clemente.
- Portoviejo, Rocafuerte, Charapotó, San Jacinto-San Clemente
- Bahía de Caráquez, km 8 Las Coronas, San Clemente, desde el norte del cantón. (p.8).

2.1.15. Gastronomía.

En entrevista realizada a Bravo²⁰ (2014) se puede concluir:

Como en toda la geografía manabita, la gastronomía es uno de los principales atractivos que ofrece San Clemente para el viajero. En sus múltiples restaurantes y comedores se puede disfrutar, principalmente, de comida elaborada en base al marisco, sobresaliendo entre sus platillos más reconocidos la concha asada, el ceviche de camarón, arroz con camarón, camarón al ajillo, chicharrón de camarón, cazuela de mariscos, ceviche de pescado, pescado frito, pescado al ajillo, chicharrón de pescado, calamar frito, arroz marinero, entre otras delicias para el paladar más fino y cosmopolita.

2.1.16. Turismo.

En la investigación que realiza Arias²¹ (2012) encontramos que es:

El desplazamiento momentáneo que realizan las personas y comprende las acciones que efectúan durante sus viajes y estancia fuera de su entorno habitual. Cuando una persona realiza un viaje sin motivo de lucro, requiere de una innumerable cantidad de servicios que van desde transporte, hospedaje, alimentos hasta distracciones, esparcimiento o compras. (p. 2).

¹⁹Andrade, P., Carlier. M., y Guevara, N. (2007). *Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica Del Litoral, Guayaquil, Republica del Ecuador.

²⁰Párraga, E. (2014, noviembre) [Entrevista con María Bravo, habitante de San Clemente: *Gastronomía*].

²¹Arias, J. (2012). *Historia del Turismo en el mundo*. Recuperado el 25 de mayo de 2014.

La Organización de las Naciones Unidas²² (1994, citada en la obra de Lotti, 1999, p. 3) definió "el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros".

2.1.17. Turismo doméstico.

Una idea de la Organización de las Naciones Unidas²³ (1998) citada en la obra de Cebrián (2008) sostiene que:

El turismo doméstico se compone de los viajes realizados por las personas nacidas y residentes de un país dentro de su territorio. La Organización Mundial del Turismo comprende, dentro de estas acepciones, en virtud del lugar de origen y de destino de los turistas:

- a. Turismo doméstico: residentes visitando su propio país.
- b. Turismo interior: doméstico y receptivo.
- c. Turismo nacional: doméstico y emisor. (p.141).

2.1.18. Turismo internacional.

Quesada²⁴ (2010) en su obra, indica que el turismo internacional está constituido por dos componentes:

-El turismo receptivo, a él pertenecen todos los extranjeros y nacionales residentes en otros países que visitan una nación distinta la que habitan.

²²Lotti, A. (1999). *Percepciones del nivel de comunicación relacionadas al turismo en Puerto Rico*. Tesis de maestría publicada. Universidad Interamericana de Puerto Rico, Ponce, Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

²³Cebrián, F. (2008). *Turismo rural y desarrollo local*. [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=NjEMwcliAC&pg=PA141&dq=turismo+domestico+definicion&hl=es&sa=X&ved=0CCgO6AEwAmoVChMI4Kj2pdzoxgIVyTOICh1qmg_8#v=onepage&q=turismo%20domestico&f=false

²⁴Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo: Teoría, clasificación y actividad*. (2ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&pg=PR6&lpg=PR6&dq=Elementos+de+turismo:+Teor%C3%ADa,+clasificaci%C3%B3n+y+actividad.+Editorial+Universidad+Estatal+a+Distancia&source=bl&ots=WNSGHvH_xC&sig=jhq38C_GG051KGX2ljYHjvXquwE&hl=es&sa=X&ved=0CB0Q6AEwAGoVChMIqMa2qN7oxgIVDKKIC_h1UlwNr#v=onepage&q=naci%C3%B3n%20distinta%20&f=false

-Turismo emisor, al cual corresponden todos los nacionales y los residentes extranjeros de un país que viajan fuera de su territorio. (p.50).

2.1.19. El Turista.

Continuando con la revisión de la obra de Quesada²⁵ (2010) definió que “turista es quien tiene el hábito de hacer viajes o está habituado a viajar (o que se ocupa o se dedica a hacer viajes); es decir, turista es quien viaja”. (p.9).

La Asamblea General de las Naciones Unidas²⁶ (1954) citada en la obra de Quesada (2007) sostiene que:

Toda persona, sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, que entre en el territorio de un Estado contratante distinto al de su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas por lo menos, pero no más de seis meses en un período de doce meses, para fines legítimos en calidad de no inmigrante. (p. 6).

Analizando la obra de Mantecón²⁷ (2008) define que turista es “en sentido estricto, aquel que, por motivos de placer, realiza un “tour”, un viaje a través del cual se visita, durante un período más o menos corto, una serie de lugares.” (p.49)

Un análisis de la obra de Cabarcos²⁸ (2006) permite expresar que:

²⁵Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo: Teoría, clasificación y actividad*. (2ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&printsec=frontcover&dq=Elementos+de+turismo:+Teor%C3%ADa,+clasificaci%C3%B3n+y+actividad.&hl=es&sa=X&ved=0CB0Q6wEwAGoVChMI27Lk5OXoxgIVxaKICH1T SACX#v=onepage&q=Elementos%20de%20turismo%3A%20Teor%C3%ADa%2C%20clasificaci%C3%B3n%20y%20actividad.&f=false

²⁶Quesada, R. (1963) *Elementos del turismo*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=z8SgCXUIsGUC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

²⁷Mantecón, A. (2008). *La experiencia de turismo: Un estudio sociológico sobre el proceso turístico-residencia*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=1yD2OTeh83QC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

²⁸Cabarcos, N. (2006) *Promoción y venta de servicios turísticos: Comercialización de servicios turísticos*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

También se denomina turista o visitante que pernocta a aquella persona que se desplaza fuera de su entorno habitual por un período de tiempo superior a veinticuatro horas, diferenciando este concepto al visitante de día o excursionista, cuya estancia es inferior a este tiempo. (p. 2).

2.1.20. Demanda turística.

Gómez y López²⁹ (2002) consideran a la demanda turística “el número total de personas que viajan o desean viajar, para disfrutar de facilidades turísticas y de servicios en lugares distintos al lugar de trabajo y de residencia habitual”. (p. 15).

Por otra parte Gómez y López³⁰, clasifican a la demanda como “demanda efectiva, referida al número de personas que viajan efectivamente y se contabilizan en las estadísticas y demanda no efectiva, que es el sector de población que, por algún motivo, no viaja”. (p. 17).

2.1.21. Factores claves para el desarrollo turístico.

Según la Organización Mundial de Turismo³¹ (1993), citada en la obra de Herrero (2002) concluye que para alcanzar un desarrollo turístico sostenido, es necesario que se concreten algunos objetivos:

https://books.google.com.ec/books?id=GDIXq8Zsj_0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

²⁹Gómez, B. y López, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=XnARoli1ZNQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

³⁰Gómez, B. y López, F. (2002). *Regionalización turística del mundo*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=XnARoli1ZNQC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

³¹Herrero, D. (2002) *Turismo Sostenible: Los impactos socioculturales, económicos y medio-ambientales el turismo*. En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=sDW9yzGZZ5sC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Generar una infraestructura turística compatible con el medio ambiente natural y sociocultural de la localidad en mención.

Promover la prestación de servicios turísticos más profesionales que tengan como objetivo principal servir al consumidor.

Estimular un comportamiento ético tanto en los empresarios turísticos como en los turistas en sus relaciones con los habitantes y con el entorno natural e histórico del destino visitado.

Fomentar el desarrollo de un turismo sostenible en el tiempo, desde el punto de vista medioambiental, económico y sociocultural. (p.74).

Revisando la obra de Rodríguez y Martínez³² (2009) se encuentra que estos autores, respecto a las acciones y líneas de acción recomendables para un crecimiento sostenible de la actividad turística, que a su vez permita el desarrollo económico del conjunto de territorio, sostienen, entre otras cosas:

Construcción de infraestructuras.

Conservación del entorno natural y urbano, compatibilizándolos con la actividad turística.

Recuperación del patrimonio cultural.

Planificación del turismo en sus distintos territorios.

Ordenación de las actividades e industrias turísticas.

Inspección de las empresas y actividades turísticas.

Regulación, coordinación y fomento de las profesiones turísticas.

Promoción de los territorios y destinos en diversos espacios. (pp. 22,23).

2.2.22. Gestión de la calidad en el servicio turístico.

Según lo expresan Huertas y Domínguez³³ (2008) en su obra:

Un servicio de calidad es consecuencia de un proceso turístico de calidad y para desarrollar un turismo de calidad se debe proporcionar al turista una combinación de elementos tales como equipamiento, entretenimiento, infraestructura, servicios de calidad, junto con experiencias culturales y educativas que atraigan al turista. (p. 255).

³²Rodríguez, G. y Martínez, F. (2009). *Nuevos retos para el turismo*. (1ª ed.). [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<https://books.google.com.ec/books?id=K6sQNjFLoW0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

³³Huertas, R. y Domínguez, R. (2008). *Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas*. [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en:

<http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/06927.pdf>

Investigando la información expuesta por Cubillo y Cerviño³⁴ (2008) se encuentra que “algunos de los factores determinantes de la calidad el servicio son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la profesionalidad, la cortesía, credibilidad, comunicación y comprensión del cliente”. (p. 62).

2.3. Hipótesis.

2.3.1. Hipótesis general.

Mediante la determinación de la importancia de la seguridad turística se logrará el desarrollo de las empresas de alojamiento del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.

2.3.2. Hipótesis específicas.

A través de la identificación de las características que posee el sitio se logrará convertirlo en una fortaleza turística.

Mediante la determinación de las características de los problemas de seguridad de las empresas de alojamiento se logrará conocer las áreas que tengan mayor incidencia.

El diseño de una propuesta resolverá la problemática.

³⁴Cubillo, J. y Cerviño, J (2008). *Marketing sectorial*. [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: https://books.google.com.ec/books?id=JNYK0o3r2h4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

2.4. Unidad de observación y análisis.

Tabla 1.
Unidad de observación y análisis.

Unidades de observación.	Variables.	Términos de relación.
Mediante la determinación de la importancia de la seguridad turística se logrará el desarrollo de las empresas de alojamiento del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.		
La importancia de la seguridad turística.	Desarrollo de las empresas de alojamiento del sitio San Clemente – provincia Manabí – República del Ecuador.	Logrará.
A través de la identificación de las características que posee el sitio se logrará convertirlo en una fortaleza turística.		
Identificación de las características.	Fortaleza turística.	Logrará.
Mediante la determinación de los problemas de seguridad de las empresas de alojamiento se lograra conocer las áreas que tengan mayor incidencia.		
Determinación de las características.	Problemas de seguridad de las empresas de alojamiento.	Logrará.
El diseño de una propuesta resolverá la problemática.		
Diseño de una propuesta.	Problemática.	Resolverá.

Nota: Unidad de observación y análisis. Elaborado por la autora del proyecto de tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

2.5. Variables.

Variable independiente: Seguridad turística.

Variable dependiente: Eje de desarrollo.

2.6. Matriz de operacionalización de las variables.

Tabla 2. Variable independiente.

Conceptualización.	Categorías.	Indicadores.	Ítems básicos.	Técnica o instrumento.
Grünewal ³⁵ (2010) señaló que: Entendemos por seguridad turística, la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras.	Seguridad.	Definición. Seguridad pública. Seguridad hotelera. Delitos más comunes en el ámbito turístico.	¿Qué tipo de problemas acarrear los turistas que contratan servicio de hospedaje?	Encuesta a los turistas. Entrevista a los empresarios turísticos.
	Empresarios turísticos.	Importancia de la seguridad en el turismo. ¿Quiénes son los empresarios turísticos?	¿Con cuánta frecuencia se capacita al personal respecto a la seguridad de los turistas?	Encuesta a los turistas. Entrevistas a los empresarios turísticos.
	Gestión de las empresas turísticas.	Perfil profesional de un empresario turístico. Concepto de empresa turística. Gestión de seguridad de las empresas de alojamiento.	¿Qué plan de seguridad ha implementado la empresa para sus huéspedes en caso de un desastre natural o de delito contra su vida y bienes?	Encuesta a los turistas. Entrevistas a los empresarios turísticos.

Nota: Matriz de la variable independiente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

³⁵Grünewal, L. (2010). Municipio, Turismo & Seguridad. [En Línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://portal.oas.org/en/sedi/dedtt/tourism/DOCUMENTS%20IMPORTANT/Publications/DDECT%20y%20Universidad%20Nacional%20de%20Quilmes%20Publicaci%C3%B3n%20-%20Municipio-Turismo-y-Seguridad.pdf>

Tabla 3.
Variable dependiente.

Conceptualización.	Categorías.	Indicadores.	Ítems básicos.	Técnica o instrumento.
Pearce ³⁶ (1991) definió que: El desarrollo turístico puede definirse específicamente como la provisión y el mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (p. 14).	Desarrollo turístico.	Situación geográfica. Clima. Flora y fauna. Vías de acceso. Características socioeconómicas Servicios básicos. Principales atractivos turísticos. Gastronomía. Concepto. Clases. El turista. Demanda turística. Factores claves para el desarrollo turístico. Gestión de la calidad en el servicio turístico. Hoteles. Restaurantes. Bares.	¿Qué atractivos tiene el sitio San Clemente -provincia de Manabí – República del Ecuador para el turista? ¿Qué aspectos inciden en el desarrollo turístico? ¿Cuál es la oferta turística de las empresas de alojamiento para el visitante local y extranjero?	Encuesta a los turistas. Entrevista a los empresarios turísticos. Encuesta a los turistas. Entrevista a los empresarios turísticos. Encuesta a los turistas. Entrevista a los empresarios turísticos.

Nota: Matriz de la variable independiente. Elaborado por la autora del proyecto de tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

³⁶Pearce, D. (1991). *Desarrollo Turístico*. México, Estados Unidos Mexicanos: Editorial Trillas.

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico.

3.1. Modalidad de la investigación.

El presente proyecto empleará como modalidades investigativas, en primer término, la investigación bibliográfica, por cuanto se alimentará de información proveniente de textos sobre el tema y de datos recabados a través del internet; en segundo lugar, la investigación de campo, porque se aplicarán técnicas de recopilación de información como la encuesta, a unidades de observación en el área determinada para el estudio.

3.2. Tipos de investigación.

En cuanto a los tipos de investigación, será exploratoria, porque el tratamiento del tema exige un contacto directo con el contexto de estudio, es decir, el sitio San Clemente, ubicado en el cantón Sucre, de la provincia de Manabí en la República del Ecuador. También será una investigación descriptiva en razón de que cada una de las categorías será minuciosamente descrita para facilitar una comprensión cabal de las mismas.

Por otra parte, la investigación también será analítica, puesto que una vez organizados los datos que arrojen las técnicas de campo a través de cuadros y gráficos estadísticos, se procederá a la respectiva interpretación y análisis de los mismos. Posteriormente, se aplicará la investigación sintética en la redacción de las conclusiones,

donde se expondrán los aspectos más importantes de la investigación y se determinará si se alcanzaron los objetivos propuestos y se comprobaron o no las hipótesis planteadas en el presente proyecto.

Finalmente, este proyecto empleará la investigación propositiva porque, concluido el estudio del problema, la autora presentará una propuesta viable, esto es el diseño de un Manual de Seguridad Hotelera, que permita dar solución factible a la problemática objeto de la investigación y potenciar así el desarrollo de las empresas de alojamiento en el sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.

3.3. Métodos.

Método científico.

En esta investigación se utilizará el método científico, ya que permitirá descubrir la existencia y secuencia de los procesos dentro del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Método inductivo.

Este método permitirá observar, analizar, comparar y generalizar los productos de la investigación en el balneario San Clemente – cantón Sucre – provincia de Manabí – República del Ecuador.

Método deductivo.

Este método se utilizará conjuntamente con el método inductivo, partiendo de afirmaciones de carácter general, hasta abordar a hechos particulares.

Método hipotético – deductivo.

Es fundamental porque se parte de las hipótesis.

3.4. Técnicas.

Observación.

Entrevista.

Encuestas.

3.5. Instrumentos.

Cuestionario de la encuesta dirigida a los turistas hospedados en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Cuestionario de la entrevista dirigida a los empresarios en el área de hospedaje en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador

3.6. Población y muestra.

Para la presente investigación se considerará a 5 turistas por cada empresa de alojamiento, dando un total de 75 personas, a los cuales se les aplicará la respectiva encuesta, y a los 15 empresarios turísticos del balneario se les entrevistará en base al formulario elaborado para el caso.

3.6.1. Tipo de muestra.

Aleatoria simple.

3.6.2. Tamaño de la muestra.

La muestra es de 75 personas.

3.7. Recolección de la información.

La información de campo será receptada a través de la aplicación de encuestas, a turistas que visitan la zona, y entrevistas a propietarios de las empresas de alojamiento.

La información bibliográfica se recopilará de las fuentes bibliográficas válidas y pertinentes, libros, revistas, medios de comunicación y por medio del internet.

3.8. Procesamiento de la información.

La información recopilada se presentará utilizando el programa Word, mientras que los resultados que arrojen las encuestas se procesarán utilizando el programa Excel; para la elaboración del cronograma, se utilizará Project. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de información, se tabularán y ordenarán los datos, se elaborarán las respectivas tablas y gráficos estadísticos y, posteriormente, se efectuará la interpretación y análisis de los mismos, lo que abonará a la comprobación de la hipótesis planteada y a la formulación de conclusiones respecto a la problemática en estudio.

La sustentación de los resultados de la investigación, así como la propuesta, se realizará empleando como apoyo diapositivas elaboradas en power point.

CAPÍTULO IV.

4. Análisis e Interpretación de los Resultados.

4.1. San Clemente y sus características.

4.1.1. Datos Históricos.

Para comenzar con el estudio de la Playa de San Clemente es necesario conocer un poco de la historia del Cantón al que pertenece que es Sucre, el mismo que forma de parte la provincia de Manabí.

Analizando la página del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre³⁷ (2014) encontramos que:

Con apenas 76.400 hectáreas en extensión, el cantón Sucre posee manglares, bosques secos tropicales, bosques pre-montanos y más de 25 Km. de playa, lo cual lo convierte en una de las bioregiones del país con mayor aptitud para el ecoturismo y también para el turismo de playa por lo que nuestro cantón es un destino único en el país.

Los balnearios de San Jacinto, San Alejo y San Clemente conocidos como COSTA DEL SOL, concentran una amplia oferta de servicios hoteleros y de alimentación que aprovechan de los encantos que cerca de 5 kilómetros de playas ofrecen a los visitantes que llegan en diferentes épocas del año.

En este importante destino, actividades como visitas al manglar o al bosque seco, el avistamiento de ballenas en los meses de Julio y Agosto y sobre todo una oferta gastronómica variada más lo maravilloso y amplio de sus playas, sus habitantes, sus servidores turísticos estarán siempre gustosos de tenerlos en su tierra.

³⁷Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre. (2014). Turismo. [En línea]. Consultado: [13, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.sucre.gob.ec/turismo>

Investigando en el folleto de Manabí por cantones, específicamente el del Cantón Sucre³⁸

(1995) encontramos que:

Sucre cuenta con una población de 57.159 habitantes, tiene una extensión de 764 km², sus límites son: al Norte con el Cantón San Vicente, al sur con los cantones Portoviejo y Rocafuerte, al este con los cantones Tosagua, Rocafuerte y al oeste con el Océano Pacífico.

Sus parroquias urbanas son:

Bahía de Caráquez.

Leónidas Plaza Gutiérrez.

Sus parroquias rurales son:

Charapotó.

San Isidro.

Sobre su cantonización tenemos que el 21 de octubre de 19867 el Congreso Nacional creó el Cantón Sucre con las parroquias de Bahía de Caráquez, Canoa, Pedernales y Mompiche. El nombre fue puesto en homenaje al Mariscal de Ayacucho, Antonio José de Sucre, esta resolución sin embargo fue anulada el 2 de marzo de 1869.

En 1875 el Congreso acordó crear definitivamente el quinto cantón manabita. El 3 de noviembre de ese año fue restablecido nuevamente como cantón. (pp. 2-3).

Historia de San Clemente.

Analizando la información publicada en el blog de la junta cívica de San Clemente³⁹

(2015) podemos conocer acerca de la historia de este balneario:

El historiador manabita Wilfrido Loo, relata que Montecristi nació como cantón el año de 1822, incluyendo los territorios de Charapotó. Con la creación del cantón Sucre con su cabecera cantonal Bahía de Caráquez en el año de 1869 esta región pasó a depender políticamente de Sucre.

En 1864 en Charapotó hubo una revuelta entre ciudadanos y el gobierno de turno, encabezando los hechos, el señor Clemente Muñoz Domínguez, como consecuencia fue perseguido por las fuerzas militares del gobierno conservador de Jerónimo Carrión, refugiándose en lo que hoy es el sitio San Clemente en el año de 1865, denominando a los territorios como DELICIAS DEL ROSARIO, en honor a la protección que le dio la Virgen del Rosario; en una misa celebrada por el

³⁸El Diario Manabita. (1995). Manabí por cantones. Cantón Sucre. [folleto]. Portoviejo, República del Ecuador.

³⁹Junta parroquial de San Clemente. (2015). Historia de San Clemente. [En línea]. Consultado: [08, julio, 2015]. Disponible en: <https://www.facebook.com/sanclementecivico>

sacerdote Francisco Sánchez y el sacristán Nicéforo Arteaga, nombre que no trascendió porque esta zona era conocida como PUNTA DE CHARAPOTÓ. El 7 de mayo de 1944 los ciudadanos se reúnen en la escuela Remigio Crespo Toral, deciden perennizar el nombre de San Clemente en honor a su primer poblador señor Clemente Muñoz Domínguez.

Otros datos historiográficos.

Tabla 4.
Datos historiográficos.

	<p>Fotografía tomada por la familia Muñoz, facilitada por el señor Gustavo Mero para la realización del Jueves Cultural en las fiestas de la Virgen Caridad del Cobre del Balneario de San Clemente – cantón Sucre – Provincia de Manabí – República del Ecuador.</p>
	<p>Fotografía facilitada por el señor Gustavo Mero, en la gráfica la señora Emelda Muñoz, señora Ana Bertina Muñoz, la niña Magdala de la Cruz Muñoz en primer plano. La fotografía se sitúa en lo que hoy es la playa de Puerto Polo, nombre que lleva en honor a su habitante originario señor Hipólito Muñoz Vera hijo Emeterio Muñoz. En la gráfica se observa la formación de dunas de arena que se llevó después el mar en el aguaje de febrero de 1982 en el Fenómeno del Niño.</p>
	<p>Fotografía facilitada por el señor Gustavo Mero Muñoz, en la gráfica los bongos o canoas de montaña utilizadas por los pescadores del Balneario San Clemente – cantón Sucre – Provincia de Manabí – República del Ecuador originalmente, en el fondo el primer restaurante en el balneario de San Clemente de la señora + Bertha Anchundia, conocido como “El Ballao”</p>

Nota: Datos historiográficos. Elaborado por: Fundación Caridad del Cobre de San Clemente.

Fechas importantes del Cantón Sucre.

Analizando el folleto de Manabí por Cantones, específicamente el del Cantón Sucre⁴⁰ (1995) encontramos las fechas más relevantes:

Cívicas:

- 15 de mayo: parroquialización de San Isidro.
- 21 de septiembre: Fundación de Charapotó.
- 22 de octubre: parroquialización de Leónidas Plaza.
- 3 de noviembre: Cantonización de Sucre.

Patronales:

- 15 de mayo: San Isidro Labrador.
- 29 de junio: San Pedro y San Pablo.
- 5 de agosto: Nuestra Sra. De las Nieves (San Isidro).
- 24 de septiembre: Virgen de la Merced.
- 1 de octubre: Virgen del Rosario (Charapotó). (p.2).

Investigando la página web Viajando⁴¹ (2014) nos hace referencia a las fechas más importantes del balneario de San Clemente que son:

La fecha en que San Clemente fue anexado a la parroquia Charapotó fue el 22 de febrero de 1945, siendo presidente de ella el doctor Francisco Arizaga Luque y secretario el señor Pedro Jorge Vera. Esta resolución se publicó en el Registro Oficial No 237 del 16 de marzo de 1945.

Fiesta de la Virgen de la Caridad del Cobre: La Virgen de la Caridad del Cobre es la santa de Los Pescadores de San Clemente. Una emotiva procesión tiene lugar en altamar con la imagen de la Virgen a bordo de una embarcación de pescadores la cual es acompañada de decenas de embarcaciones en su mayoría ocupada por pescadores artesanales. Este evento cultural programado tiene lugar en el primer fin de semana de septiembre.

Cerro de la Cruz: Durante las manifestaciones culturales es un importante atractivo turístico radicando la fe del pueblo, cada 6 de enero de cada año se realiza la bajada de los Reyes Magos, gran parte del pueblo asisten a la celebración subiendo a lo más alto del Cerro La Cruz para observar personajes elegidos para el acto, los mismos que se caracterizan por nobleza y don de gente.

⁴⁰El Diario Manabita. (1995). Manabí por cantones. Cantón Sucre. [folleto]. Portoviejo, República del Ecuador.

⁴¹ Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm>

4.1.2. Datos Geográficos.

Ubicación.



Grafico No. 1. Ubicación de Balneario San Clemente, cantón Sucre, provincia de Manabí, República del Ecuador. Fuente: Pagina web playasanjacinto.

Analizando la página web de Ecostravel⁴² (2014, ¶ 1) podemos saber que:

Esta playa se encuentra al norte de la población de San Clemente en el cantón Sucre. San Clemente está ubicado al norte de la provincia de Manabí, a pocos minutos de la Playa de San Jacinto y a 30 minutos de Portoviejo.

Superficie.

Continuando con el análisis de la fuente Ecostravel⁴³ (2014) conocemos que “la playa comprende una extensión de 4.1 km. aproximadamente, considerados desde el límite con Crucita al sur hasta el afloramiento rocoso al norte.”

⁴²Ecostravel (2014). Playa de San Clemente, Manabí. [En línea]. Consultado: [25, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-clemente.php#subtitulo>

⁴³Ecostravel (2014). Playa de San Clemente, Manabí. [En línea]. Consultado: [25, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-clemente.php#subtitulo>

Clima.

Analizando la página web de Ecostravel⁴⁴ (2014) sabemos que “el clima en este lugar es variable con una temperatura media como promedio, bordeando los 25° C. y los 29° C”.

Datos de interés.

Continuando con la anterior fuente Ecostravel⁴⁵ (2014, ¶ 2) se podemos saber:

Región: Costa.
Provincia: Manabí.
Altura: 15 m.s.n.m.
Superficie: 4,1 Km².
Latitud: 0° 45' 00.79" S.
Longitud: 80° 29' 59.11" O.
Fundación: 3 de Marzo de 1624.
Código postal: EC131401.
Medios de Transporte; Reina del Camino, Coactur y Turismo Manabí, brindan servicio desde ciudades importantes.

Topografía.

Leyendo la obra de Andrade, Calier, Guevara y Osorio⁴⁶ (2007) encontramos sobre la Playa de San Clemente lo siguiente:

Se caracterizan por presentar una conformación originada en una geología tectónica, que ha fracturado la superficie y ha conformado algunas montañas arcillosas, presentando niveles de altitud que van de 0 m.s.n.m. hasta 500 m.s.n.m., y en sus alrededores se encuentran manglares y salitrales.

⁴⁴Ecostravel (2014). Playa de San Clemente, Manabí. [En línea]. Consultado: [25, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-clemente.php#subtitulo>

⁴⁵Ecostravel (2014). Playa de San Clemente, Manabí. [En línea]. Consultado: [25, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-clemente.php#subtitulo>

⁴⁶Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

Geología.

Continuando con la anterior fuente de Andrade, Calier, Guevara y Osorio⁴⁷ (2007) se podemos saber que “es de suelos alcalinos y presenta láminas de pequeño espesor gris clara y blanco con fracturas típicas en forma de rombos de 1 a 5 cm de volumen”.

Playas de San Clemente.

Analizando la investigación de Silva⁴⁸ (2007) podemos saber que:

La zona turística de San Clemente esta bendecida con una mezcla diversa de atracciones y actividades, la belleza natural del trópico costanero y la abundancia de vida marina son los principales elementos que dan realce a esta playa.

Sus playas con arenas blancas silicosas, suelos aluviales y montañas arcillosas, que han proporcionado desde tiempos inmemoriales las materias primas de la fina alfarería, de los tratamientos delicados de la piel, del control de enfermedades, y del conjunto de recursos naturales que facilitan la vida cotidiana del hombre antiguo que vivió en esas zonas conocido como "Japotó".

Esta zona mantiene una diversidad de ecosistemas: bosques montanos espinosos, manglares, ríos, humedales y mar. Su vegetación es característica del bosque espinoso. Es el paraíso del ceibo, es la madre del algarrobo, guayacán, moral, caraca, Sebastián, cascol, palo santo y muchos más. Sus flores son perfumadas y exquisitas: suche, tulipán, laurel, casuarina, bugambilla, etc. Decenas de pájaros multicolores nos invitan a soñar y a descubrir su música, su vuelo y a luchar por garantizar un ambiente que les asegure un futuro.

4.1.3. Sectores Económicos en San Clemente.

Analizando el trabajo de Andrade, Calier, Guevara y Osorio⁴⁹ (2007) encontramos que:

⁴⁷ Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

⁴⁸ Silva, D. (2007). *Plan de estrategia de desarrollo turístico para la parroquia de Charapotó, ubicada en la ruta del sol, provincia de Manabí*. Tesis de grado publicada. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, República del Ecuador.

⁴⁹ Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

En los años cuarenta su principal recurso natural fueron las salinas, estas ayudaron a subsistir a los pobladores, siendo el estado su único dueño y administrado por Estanco quienes establecieron una oficina llamada la Aduana, ubicada en el actual barrio de San Alejo (entre San Clemente y San Jacinto). Esta oficina tenía su importancia nacional y provincial, cuyo cargo administrativo era apeteído por muchas personas, por cuanto existía el cobro de sal y como el producto era caro existían robos.

San Clemente es el principal lugar de trabajo de los pescadores locales, quienes muy temprano por la mañana y en la tarde sacan las redes repletas de una gran variedad de especies marinas.

Pesca Artesanal.

Estudiando la información del Gobierno Provincial de Manabí ⁵⁰ (2014) podemos conocer que:

Mejorar de la capacidad de producción y comercialización para los pescadores artesanales, en San Clemente del cantón Sucre, se construyó un taller de mantenimiento y reparaciones para mejorar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos y artes de pesca, que beneficia directamente a los socios de la Cooperativa San Clemente, y a todos los pescadores de la zona. Se estima que indirectamente el proyecto beneficia más 600 personas, entre las dos localidades.

El proyecto, contempla además estrategias que lleven a disminuir las cadenas de intermediación y mejorar la calidad de la captura de peces, mediante la dotación de nuevas artes de pesca, para lo cual se han venido dictando una serie de capacitaciones y talleres dirigidos al mantenimiento de equipos y artes de pesca, además de otros temas que les ayude a mejorar la actividad.

El proyecto, entre las dos localidades, Los Ranchos y San Clemente, representó una inversión 173.409,28 Euros, cuyos recursos en un 85% fue aportado por Xunta de Galicia, a través de la Asociación Nacional de Fabricación de Conservas de Pesca y Marisco de España (ANFACO), y el restante lo aportó la Agencia de Desarrollo de la Provincia de Manabí (ADPM), que ejecutó el proyecto. Como contraparte se contó con el Consejo Provincial de Manabí, el Consejo Nacional de Productividad y Competitividad (CNPC) y las Cooperativas Pesqueras “Los Ranchos”, y “San Clemente”.

El proyecto busca mejorar las condiciones de trabajo de los pescadores artesanales tanto de Los Ranchos y San Clemente, impartirles nueva enseñanza en la productividad y captura del pescado y mejorar la capacidad de comercialización de

⁵⁰Gobierno Provincial de Manabí. (2014). Pescadores Artesanales de los Ranchos en casa propia. [En línea]. Consultado: [20, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.manabi.gob.ec/954-pescadores-artesanales-de-los-ranchos-en-casa-propia.html>

los pescadores artesanales. Los logros obtenidos son factores importantes para su economía, por cuánto, incrementarían sus ingresos, permitiendo con ello que los precios del pescado estén acordes para la venta y contribuir para la disminución de intermediarios, pero especialmente busca mejorar sus condiciones de vida y de trabajo, como ya ha empezado a sentirse en el sector.



Grafico No. 2. Pesca artesanal. Fuente: Junta parroquial de San Clemente.

Fabricación de artesanías.

Estudiando la información del Gobierno Provincial de Manabí ⁵¹ (2014) podemos conocer que:

En el balneario de San Clemente existen cursos que son realizados por moradores de la zona que tienen experiencia en la elaboración de artesanías hechas en conchas recogidas de las orillas de la playa a las que se da forma para realizar pequeñas carteras, joyeros, cofres, trajes típicos y grandes adornos para el hogar.

⁵¹Gobierno Provincial de Manabí. (2014). Pescadores Artesanales de los Ranchos en casa propia. [En línea]. Consultado: [20, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.manabi.gob.ec/954-pescadores-artesanales-de-los-ranchos-en-casa-propia.html>



Grafico No. 3. Artesanías en concha. Fuente: Junta parroquial de San Clemente.

Hospedaje.

Investigando el trabajo de Andrade, Calier, Guevara y Osorio⁵² (2007) conocemos que:

Existe lugares de hospedaje, que van desde cabañas ecológicas como es el caso de Peñón del Sol un lugar en donde han sabido explotar el don de la naturaleza y enseñar a los turistas que gustan de un lugar tranquilo en donde pueden escoger o hacer camping o dormir en cómodas habitaciones.

También existen hostales y hosterías que brindan una confortable comodidad al turista nacional y extranjero.

En San Clemente no todos los lugares de hospedaje que existen son registrados en los catastros del cantón Sucre ni en el Ministerio de Turismo por lo que en muchas ocasiones son abiertos por temporadas.

Hay otros que funcionan como casas comunales y casas rentadas que son muy usadas por los turistas frecuentes de este sitio.

En cuanto a la calidad del servicio es aceptable de acuerdo al precio de la habitación, la mayoría en su diseño son de arquitectura típica en madera, caña, cemento y paja toquilla o zinc.

⁵²Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.



Gráfico No. 4. Cabañas ecológicas Peñón del Sol. Fuente: Junta parroquial de San Clemente.

Gastronomía.

Existe sitios de alimentación formales e informales, sucede lo mismo como con los alojamientos, muchos de estos abren sus puertas a los turistas solo en temporadas de vacaciones.

Expende un sin número de platos, en los cuales el principal producto son los exquisitos mariscos, típico de la zona de playa San Clemente posee restaurantes populares que van desde un kiosco hasta uno típico en arquitectura tipo cabaña, que expenden platos a la carta como ceviches, arroz marinero, etc., no existe alguno de lujo.

Los deliciosos prensados de mil sabores servidos por comuneros del sector es una tradición de San Clemente que usted no puede perderse.



Gráfico No. 5. Gastronomía - mariscos. Fuente: Junta parroquial de San Clemente.

4.1.4. Datos Turísticos.

Analizando el último censo de la Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre⁵³ (2014) establece que:

Según recoge el Plan Estratégico de Desarrollo Turístico Bicantonal de Sucre y San Vicente, las primeras manifestaciones de turismo se dieron en el siglo XIX cuando Bahía de Caráquez fue considerado uno de los puertos más importantes del país y recibía visitantes de distintas partes del mundo y el país por motivos principalmente de negocios. A mediados del siglo XIX, los primeros hoteles en ofrecer servicios con esa denominación fueron el Hotel Americano y el Hotel Vesubio. En San Jacinto y San Clemente los hoteles empezaron a aparecer a inicios de los años 70s, la residencial San Clemente fue la primera que apareció con nombre comercial con fines turísticos.

Leyendo la página web SanPlaya.com⁵⁴ (2014) sobre San Clemente nos hace conocer que:

La playa de San Clemente es reconocida por su agradable clima durante todo el año. Los turistas que llegan a este encantador balneario afirman que San Clemente goza del mejor clima en Ecuador.

Sus aguas transparentes y muy tranquilas son ideales para la práctica de varios deportes acuáticos como pesca artesanal, surf y buceo.

En los alrededores de la playa podrá degustar deliciosos platos de mariscos hasta tiendas y talleres de artesanías elaboradas de conchas, dando formas a pequeñas carteras, joyeros, cofres y trajes típicos. (p.1)

Investigando sobre el balneario de San Clemente, encontramos en la página web

Viajando⁵⁵ (2014) lo siguiente:

La población de San Clemente se caracteriza por la voluntad y cortesía que le brinda, lleno de lugares para descansar, aventuras y maravillosas actividades para el turista, naturaleza, atractivos seductores, caminatas, paseos, entre otros.

En San Clemente encontrará un mundo de gente amable, de un lugar de descanso y aventura, de sorpresas increíbles, de ecoturismo, de amor al hombre y a la naturaleza.

⁵³Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre. (2014). Censo, datos socioeconómicos del cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [26, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.bahiadecaraquez.com/data.html>

⁵⁴SanPlaya.com. (2014). San Clemente. [En línea]. Consultado: [8, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.sanplaya.com/sancle.html?reloaded=true>

⁵⁵Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm>

Tierra de gente trabajadora y hospitalaria, sus playas, su colorido paisajes, su gastronomía invitan a disfrutar de momentos estupendos junto a sus familiares y amigos. Ideal para vacaciones familiares

Actividades en San Clemente:

Estudiando la investigación de Cedeño⁵⁶ (2009) sabemos que las actividades a realizar son:

Caminata por bosques.
Paseo en canoa, observación de aves, colonia de fragatas.
Tour a las islas cercanas para disfrutar del sol y la playa. Full Day con isla corazón.
Tour de kayak por los bosques de manglar y estuario.
Tour de bicicleta por el eco ruta.
Isla Corazón + Eco city Tour.
Isla Corazón + Caminata al bosque seco.

Atractivos turísticos.

Procesión de la Virgen de la Caridad del Cobre.

“Anualmente el 6 de Septiembre se realiza esta procesión en canoas y barcos pesqueros durante una o dos horas, para rendirle homenaje a la virgen que protege a los pescadores de San Clemente”.

⁵⁶Cedeño, J. (2009). *Estudio de factibilidad para la creación de una hostería de primera categoría ubicada en el balneario de San Clemente provincia de Manabí*. Tesis de grado publicada. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, República del Ecuador.



Gráfico No. 6. Procesión Virgen de la Caridad del Cobre en cano. Fuente: Junta Parroquial de San Clemente.

Fiestas del balneario.

Días en los que se disfruta de la calidez del lugar y se desarrollan diferentes actividades como el pregón de las escuelas y colegios de la zona, festival gratuito de platos típicos y los bailes populares.



Gráfico No. 7. Fiestas del recinto – San Clemente. Fuente: Junta Parroquial de San Clemente.

Bares - Discotecas.

La zona de bares se las puede encontrar en todo el malecón y la avenida principal de San Clemente, son de particularidad rústica en sus estructuras, existen algunos bares que están frente al mar.

Otra zona es la de la avenida Quito y la avenida principal que presenta la mayor cantidad de bares de construcción mixta con la diferencia que acuden la mayoría de los turistas

Según datos del último Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre⁵⁷ (2010) indica:

La capacidad y calidad de la planta hotelera no es aprovechada completamente, existiendo períodos vacacionales en varias épocas del año con excelentes niveles de ocupación, pero marcadas temporadas con muy escasa ocupación hotelera, es decir existe una fuerte estacionalidad de la demanda turística, por lo que los flujos turísticos disminuyen en varias épocas del año.

Hacia el sur de Bahía, las playas de Punta Bellaca, San Clemente, San Alejo y San Jacinto, presentan deficiencias en la cobertura y calidad de la infraestructura, equipamiento urbano, el mantenimiento de playas y vías de acceso. En cuanto al Ecoturismo no se ha promocionado debidamente, ni se han posicionado todos los recursos existentes, entre ellos la reserva Cerro Seco, los bosque secos de Chirije, la Reserva Punta Gorda, Manglar La Boca, Peñón del Sol entre otros. En los sitios en operación no se ha implementado la infraestructura necesaria y la potencialidad para el agroturismo (Charapotó y San Isidro).

Analizando la investigación publicada por la Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre⁵⁸ (2014) podemos conocer que:

Playas Punta Bikini (San Clemente): Espléndida playa de características excelentes e ideal para el descanso y para el turismo familiar. Es una playa extensa con áreas con dunas de arena, en la parte sur se pueden encontrar arrecifes de piedra en donde se puede practicar la recolección de pulpos y recoger conchas (shelling), durante marea alta es ideal para la práctica del surfing y el body board.

⁵⁷Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre. (2014). Censo, datos socioeconómicos, cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [16, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.sucre.gob.ec/turismo>

⁵⁸Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Sucre. (2014). Censo, datos socioeconómicos, cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [16, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.sucre.gob.ec/turismo>



Grafico No. 8. Playa Punta Bikini. Fuente: Dirección Municipal de Turismo del cantón Sucre.

Peñón del Sol.

En entrevista realizada a Pazmiño⁵⁹ (2015) con respecto al atractivo del Bosque Peñón del Sol:

Qué su extensión total es de 240 ha el tipo de bosque es montano espinoso, transición desértica. El bosque fue reforestado en los años 1986, 1996 y 1999. Peñón del Sol cuenta con 3 senderos auto guiado:
Vuelo del Pelicano (50 m); cuenta con un mirador.
Bosque de los ceibos (1km).
La punta (2km); es una cordillera joven su relieve es de varias pendientes y requiere de precauciones en su recorrido, debido a la erosión.

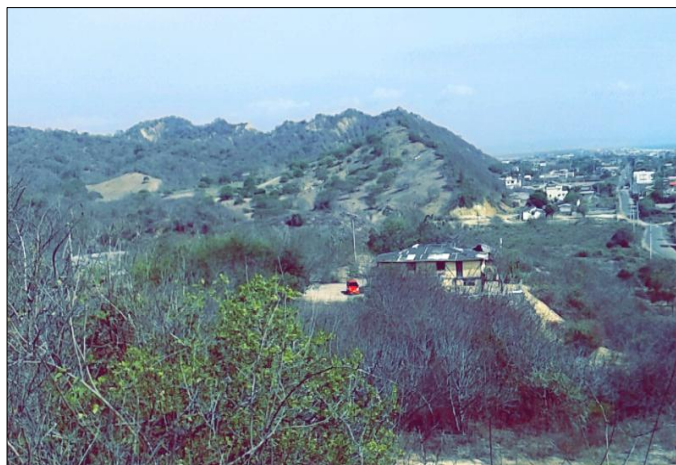


Grafico No. 9. Bosque Peñón del Sol – San Clemente. Fuente: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

⁵⁹Párraga, E. (2015, febrero). [Entrevista con Pedro Escobar, presidente de la asociación de hoteleros del balneario San Clemente: *Información del Bosque Seco Peñón del Sol, hectáreas y senderos*].

Potenciales atractivos turísticos.

Tabla 5.

Potenciales atractivos turísticos del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.

Potenciales atractivos turísticos del sitio San Clemente.				
Nombre.	Categoría.	Tipo.	Subtipo.	Jerarquía.
Fiesta de la virgen del Cobre.	Manifestacion cultural.	Acontecimientos programados.	Fiestas.	I
Bosque Peñon del Sol.	Sitios Naturales.	Bosques.	Seco.	I
Artesania Tejidos de redes.	Manifestacion cultural.	Etnografía.	Artesanías.	I
Playa San Clemente.	Sitio natural.	Costas o litorales.	Playa.	II

Nota: Potenciales atractivos del sitio San Clemente – provincia Manabí – República del Ecuador. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

En la información facilitada por el Ministerio de Turismo Dirección Provincial de Manabí⁶⁰ (2008) se encontró un atractivo en nuestra área de estudio dentro de las fichas de inventario del año en donde podemos destacar las siguientes características:

Playa San Clemente.

Descripción del Paisaje: El paisaje se encuentra dominado por la cordillera El Bálsamo con la punta Bikini como límite de la playa. Todo el frente de la playa se encuentra poblado, ya sea por el poblado de San Clemente en el centro y en el norte por urbanizaciones y construcciones vacacionales. En la parte norte se presenta pequeñas agrupaciones de monte salado asociado con cactus. No existe un ordenamiento de uso de la playa bien definido pues se observan estacionamiento de embarcaciones costeras a los largo de la playa.

En la parte norte en marea baja sirve como vía de transporte hasta la ciudad de Bahía de Caráquez.

Dimensión: 4.2 Km.

San Clemente: 1.5 Km.

Punta Bikini: 2.7 Km.




⁶⁰Ministerio de Turismo - Dirección Provincial de Manabí. (2008). *Inventario de Atractivos Turísticos del Cantón Sucre*. Recuperado el 08 de diciembre del 2015.

Biodiversidad.




Investigando página un sitio web turístico Viajando⁶¹ (2014) sabemos lo siguiente:

Flora.

Tabla 6.
Especies de fauna del balneario San Clemente – cantón Sucre – provincia de Manabí – República del Ecuador.

Nombre.	Categoría.	Tipo.	Subtipo.	Jerarquía.
Playa San Clemente.	Sitio natural.	Costas o litorales.	Playa.	II.
Nombre común.	Nombre científico.	Hábitat.	Distribución geográfica.	Imágenes de las especies.
Pelicano pardo.	<i>Pelecanus occidentalis urinator</i>	Nidifica en colonias. Emplazan los nidos sobre árboles, arbustos, o en el suelo. Los situados en los árboles están hechos de juncos, pastos, paja, y ramas.	Esta subespecie es endémica del archipiélago de las islas Galápagos, ubicado en pleno océano Pacífico a 972 km de la costa de la República del Ecuador.	
Fragata magnífica o real.	<i>Fregata magnificens</i>	Se encuentra en las costas del Pacífico americano, desde México a Ecuador, incluyendo las islas Galápagos.	Está ampliamente dispersa en el océano Atlántico tropical, criándose en colonias arbóreas en Florida, las Antillas e islas de Cabo Verde.	
Cangrejo fantasma.	<i>Ocypode cordimana</i> .	Los cangrejos fantasmas del Atlántico excavan madrigueras, por encima de la zona intermareal en las playas del océano, durante las horas más calurosas del día ellos los cierran	Estos cangrejos se ubican frecuentemente en las costas arenosas desde Delaware (EE.UU.) a través del Caribe y el Golfo de México hasta Ecuador.	





⁶¹ Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm>





		con arena		
Gallinazo cabecirroja.	<i>Cathartes aura.</i>	Es un ave común en campo abierto, bosques subtropicales, matorrales, desiertos y el piemonte. También habita pastizales, praderas y humedales	Su área de distribución se extiende desde el extremo sur de Sudamérica hasta el sur de Canadá.	
Garza cocoi.	<i>Ardeacocoi.</i>	Propia de Centro y Sudamérica.	Se encuentra desde el este de Panamá por el norte hasta el archipiélago de Tierra del Fuego y las islas Malvinas por el sur..	
Playero occidental.	<i>Calidris mauri.</i>	Aguas estuarina y manglares.	Se encuentran en Canadá, Estados Unidos, México, Panamá, Colombia, Ecuador y Perú.	





Nota: Cuadro de la fauna del sitio San Clemente - Provincia de Manabí – República del Ecuador. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Flora.

Tabla 7.
Especies de flora del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Nombre común.	Nombre científico.	Hábitat.	Distribución geográfica.	Imágenes de las especies.
Tulipán.	<i>Tulipa.</i>	Especie introducida en el Ecuador.	Distribuido por Oriente Medio, Irán y Afganistán particularmente, hacia la península de Anatolia, Europa del Sur y norte de África, por el Oeste, y hacia el noreste de China, por el Este.	
Ceibo.	<i>Ceiba pentandra.</i>	Bosque seco.	Se encuentra distribuido principalmente entre Manabí, Santa Elena, Guayas, El Oro y Loja. Con mayor presencia en el Parque Nacional Machalilla y el cerro.	
Guayacán.	<i>Tabebuia chrysantha.</i>	Crece preferiblemente en regiones cálidas.	Es originario de la zona intertropical de América.	
Laurel.	<i>Cordia alliodora.</i>	El laurel es una especie nativa de los bosques primarios y secundarios de la Costa y Amazonia ecuatorianas.	Se distribuye de México a Ecuador, Perú, Bolivia, Brasil.	

Palo santo.	<i>Bursera graveolens.</i>	Crece en bosques secos.	Gran parte de América tropical de la costa pacífica de Sudamérica.	
Bugambill a veranera.	<i>Bougainvillea spectabilis.</i>	Crece en bosques secos.	Se distribuye por Ecuador, Colombia, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica y Panamá.	
Algarrobo.	<i>Prosopis juliflora.</i>	Esta especie habita en planicies y laderas del bosque seco.	Provincias del Esmeraldas, Galápagos, Guayas, Loja y Manabí.	
Balsa	<i>Ocrotoma pyramidale.</i>	En Ecuador se encuentra principalmente en la región costa.	La balsa se distribuye desde México, Costa Rica, Perú, Ecuador, Bolivia y Brasil.	

Pechiche	<i>Vitex gigantea</i> <i>Kunth</i>	Árbol de hasta 30m de altura y 80cm de DAP. Fuste regular con ramas tendidas horizontalmente, presencia de cicatrices debido a la caída de las hojas en las ramas jóvenes.	Especie que prefiere los bosques maduros, se desarrollan entre 0 a 800 msnm, en las provincias de El Oro, Guayas, Los Ríos, Manabí.	
Palma real.	<i>Roystonea</i> <i>Regia,</i>	Crece espontáneamente en suelos bien drenados en los bosques y se conservan cuando se establecen chagras o pastizales.	Se distribuye en la región pacífica del occidente de Ecuador y suroccidente de Colombia.	
Tagua.	<i>Microcarphas</i> <i>Phitelephas.</i>	Existe en la zona subtropical entre los Andes y la Costa especialmente en la provincia de Manabí hasta un altitud de aproximadamente 1.500 metros.	Bosques húmedos tropicales de la región del Pacífico, especialmente en Panamá, Colombia y Ecuador.	
Mangle rojo.	<i>Rhizophora</i> <i>mangle.</i>	Especie característica de los litorales donde forma a menudo masas puras en las zonas intermareales de lagunas costeras y esteros con influencia de agua salada.	Se distribuye por las costas americanas del océano Pacífico en forma continua, desde el sur de Sonora y Baja California hasta Ecuador, incluyendo el Archipiélago Galápagos.	

Nota: Cuadro de flora del sitio San Clemente - provincia de Manabí – República del Ecuador. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

La vegetación.

Se caracteriza por especies arbóreas. Se presenta montes espinosos y bosque muy seco, con predominación del primero. Presenta dos estaciones: seca y lluviosa.

Vías de acceso a San Clemente.

Revisando la obra de Andrade, Calier, Guevara y Osorio ⁶² (2007) respecto a las vías con que cuenta el balneario para el acceso de los turistas que la visitan, estas son las siguientes:

Portoviejo – Higuerón – San Clemente. La cual se utiliza para acceder desde el sur de la provincia y es la de mayor uso.
Corre agua – Charapotó – San Clemente.
Portoviejo – Rocafuerte – Charapotó – San Jacinto – San Clemente.
Bahía de Caráquez – Km. 8 – Las Coronas – San Clemente. Esta ruta se utiliza para acceder desde el norte del cantón. (p. 8).

Demanda de turistas en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Los turistas que asisten con más frecuencia al sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador a nivel cantonal son de Portoviejo, Manta y Jipijapa, a su vez cuenta en temporadas altas como carnaval, semana santa y vacacionales con presencia de turistas de la Provincia de Pichincha, Azuay, Santo Domingo e Imbabura, y turistas que a nivel nacional aprovechan para realizar un turismo masivo de sol y playa.

⁶²Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

Con la información facilitada por el GAD del cantón Sucre pudimos investigar que en el Catastro Turístico de la Provincia de Manabí⁶³ (2011), hay establecimientos de restauración ubicados en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Tabla 9.
Establecimientos de restauración.
Restaurantes del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.

Nombre del establecimiento.	Propietario.	Categoría.	Número de plazas.	Número de mesas.
Restaurantes - San Clemente.				
Rosita María.	Macías Lucas Fredy E.	Cuarta.	24	6
El tiburón.	Silva Muñoz Norma.	Cuarta.	24	6
Las redes.	Baltazar Armijos Julio.	Cuarta.	20	5
Submarino.	Cedeño Carreño Eurípides.	Cuarta.	32	8
Viviana.	Bravo Loo Wilmer Alexander.	Cuarta.	24	6
Sea food cevichería.	Castro Ureta Henry Abelino.	Cuarta.	32	8
Costa del Sol.	Ramón Ernesto López Cobeña.	Tercera.	48	12

Nota: Establecimientos de restauración del sitio San Clemente – provincia de Manabí - República del Ecuador. Fuente: Dirección del Turismo del GAD municipal del cantón Sucre.

⁶³Ministerio de Turismo - Dirección Provincial de Manabí. (2011). *Catastro Turístico de la Provincia de Manabí*. Recuperado el 08 de abril del 2014.

En la información facilitada por la Dirección de Turismo del GAD del cantón Sucre⁶⁴ podemos investigar con cuantos establecimientos de hospedaje cuenta el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Tabla 8.
Establecimientos de hospedaje del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador.

SAN CLEMENTE - HOSTAL				
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIO	CATEGORIA	NUMERO DE HABITACIONES	NUMERO DE CONTACTO
OLA BELLA	HUANG WANG SAMUEL IVAAN	TERCERA	12	
MACEDONIA	CECILIA OLEAS SALAZAR	TERCERA	12	98741621
PUERTO POLO	CESAR AUGUSTO TOLEDO COBOS	TERCERA	9	052-615-0007-615-050
SUBMARINO	EURIPDES CEDEÑO	TERCERA	4	93180745
HOTEL				
ARENAS INTERNACIONAL (NO FUNCIONA- EMBARGADO)	MUÑOZ MUÑOZ CARMEN ELISABETH	SEGUNDA	6	052-615-054
HOSTAL RESIDENCIA				
LAS PALMAS (NO FUNCIONA)	GARCIA ANDRADE ADRIANA	TERCERA	6	
LAS ACACIAS	GARCIA PARRAGA EDITH	SEGUNDA	14	052-615-052
EL EDEN	NAVARRETE COBEÑA RAMON	TERCERA	20	93530262
HOSTERÍA				
PEÑON DEL SOL	ESCOBAR PAZMIÑO PEDRO	SEGUNDA	5	88414149
COSTAS DEL SOL	PUERTAS JARAMILLO VICENTE E.	PRIMERA	8	035-022-698
PENSIÓN				
PALMA AZUL	PALMA AZUL SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL	PRIMERA	16	052-615-018
VIVI'S	KATIUSKA VIVIANA MACIAS CANTOS	TERCERA	6	052-616-438
CASA REAL	LIDER LOBERT LOOR ARTEAGA	TERCERA	9	052-615-004
ISABELLA	FATIMA ISABEL LOOR CARREÑO	TERCERA	6	94403079
SEA FOOD	CASTRO URETA HENRRY ABELINO	TERCERA	9	052-673-001
CABAÑA				
ESPUMA DEL MAR	ZAMBRANO DEMERA VICENTE	TERCERA	5	052-615-041
SABOR BAMBOO	MEIER TORSTEN	TERCERA	7	80243562
		TOTAL	176	

Nota: Establecimientos de hospedaje del sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador. Fuente: Dirección del Turismo del GAD municipal del cantón Sucre.

⁶⁴Ministerio de Turismo - Dirección Provincial de Manabí. (2011). *Catastro Turístico de la Provincia de Manabí*. Recuperado el 08 de abril del 2014.

4.2. Resultados de las Encuestas realizadas a turistas.

Por medio de la metodología aplicada, se elaboró una encuesta a los turistas que visitan las empresas de alojamiento es decir hoteles, hostales, hosterías, pensiones, cabañas del sitio San Clemente, provincia Manabí. República del Ecuador perteneciente. Con el fin de conocer las falencias en cuanto al tema de Seguridad Turística en las empresas de alojamiento del balneario. La fecha que se procedió a realizar esta encuesta fue el martes 03 de julio del 2014.

Pregunta No. 1: ¿Con qué frecuencia visita usted el sitio San Clemente – provincia de Manabí – República del Ecuador?

Tabla N° 10.

Alternativas.	Frecuencia.	Porcentaje. %
Siempre	15	20%
A veces	50	67%
Nunca	10	13%
Total	75	100%

Nota: Pregunta n° 1 de las encuestas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 1

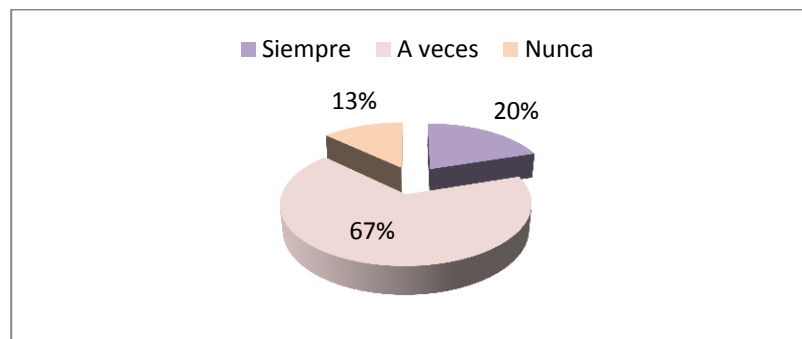


Gráfico No. 10. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 10 Que de las 75 personas encuestadas 15 de ellas, que corresponde al 20% respondió que siempre visitan el balneario, también observamos que 50 de ellas respondió que a veces visitan el balneario que corresponde al 67%, también observamos que 10 de ellas que corresponden aun 13% respondió que nunca.

Esto significa que el balneario de San Clemente es visitado a veces por los turistas, tal y como se presenta respectivamente en la tabla n° 10.

Pregunta No. 2: ¿Qué es lo que más le atrae del sitio San Clemente - provincia de Manabí – República del Ecuador?

Tabla N° 11.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Su Playa	30	40%
Su Gente	15	20%
Su Gastronomía	15	20%
Su Entorno Natural	15	20%
Total	75	100%

Pregunta n° 2 de las encuesta a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 2

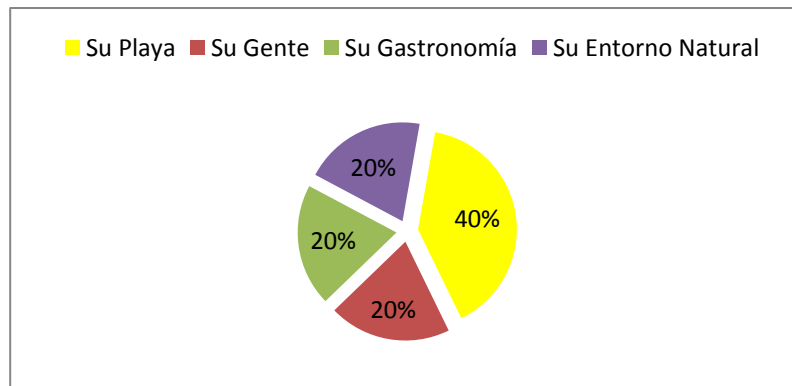


Grafico No. 11. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente.

Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 11 Qué de las 75 personas encuestadas 30 de ellas, que corresponde al 40% respondió que su playa, también observamos que 15 de ellas respondieron que su gente que corresponde al 20%, otras 15 personas optaron por su gastronomía que corresponde a un 20%, y 15 personas respondieron que su entorno natural que corresponde a un 20%.

Esto significa que el balneario de San Clemente es visitado por los turistas, principalmente por sus playas tal y como se presenta respectivamente en la Tabla N° 11.

Pregunta No. 3: ¿Ha sido usted víctima de alguna situación de riesgo estando de visita en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente - provincia de Manabí – República del Ecuador?

Tabla N° 12.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Siempre	12	16%
A veces	39	52%
Nunca	24	32%
Total	75	100%

Nota: Pregunta n° 3 de las encuesta a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del Balneario San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 3

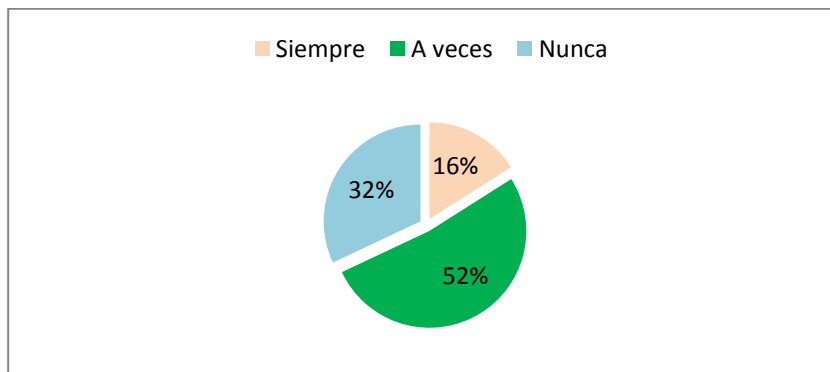


Grafico No. 12. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 12 Que de las 75 personas encuestadas 39 de ellas, que corresponde al 52% respondieron que a veces, también observamos que 24 de ellas respondieron que nunca que corresponde al 32%, otras 12 personas que corresponde a un 16%, respondieron que siempre.

Esto significa que los turistas, según su respuesta a veces han tenido riesgos en los lugares de alojamiento tal y como se presenta respectivamente en la Tabla N° 12.

Pregunta No. 4: ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que brindan las empresas de alojamiento en San Clemente - provincia de Manabí – República del Ecuador?

Tabla N° 13.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	30	40%
Muy bueno	21	28%
Bueno	12	16%
Regular	9	12%
Deficiente	3	4%
Total	75	100%

Nota: Pregunta n° 4 de las encuestas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 4.

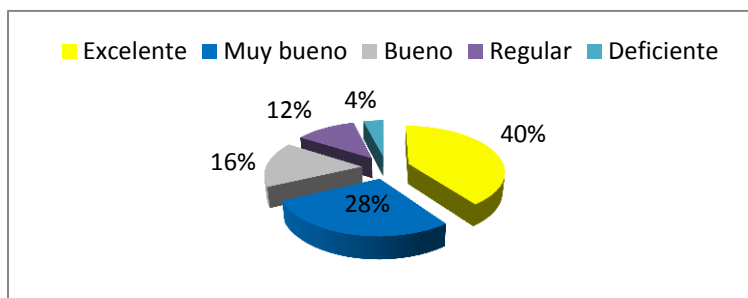


Grafico No. 13. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 13 Que de las 75 personas encuestadas 30 de ellas, que corresponde al 40% respondieron que excelente, también observamos que 21 de ellas respondieron que muy bueno que corresponde al 28%, otras 12 personas que corresponde a un 16%, respondieron que bueno, otras 9 personas optaron por decir que regular que corresponde al 12% y 2 personas respondieron que deficiente, que corresponden al 4%.

Esto significa que la mayoría de los turistas según su respuesta, catalogan como excelente el servicio de las empresas, como se presenta respectivamente en la Tabla N° 13.

Pregunta No. 5: ¿Ha tenido usted problemas con la seguridad en la empresa turística donde se ha alojado?

Tabla N° 14.

Alternativas.	Frecuencia.	Porcentaje. %
Siempre.	18	24%
A veces.	45	60%
Nunca.	12	16%
Total.	75	100%

Nota: Pregunta n° 5 de las encuestas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 5.

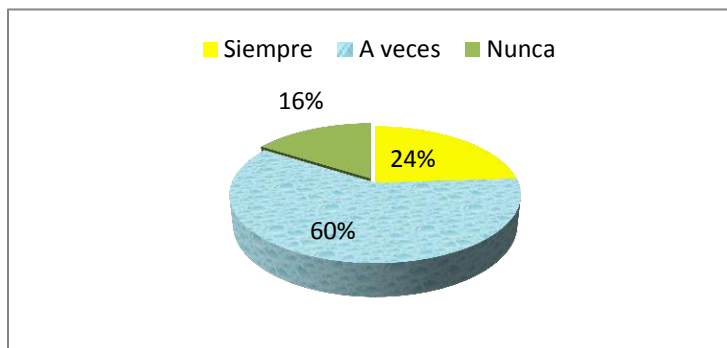


Grafico No. 14. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del balneario San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 14 Que de las 75 personas encuestadas 45 de ellas, que corresponde al 60% respondieron que a veces, también observamos que 12 de ellas respondieron que nunca que corresponde al 16%, otras 18 personas que corresponde a un 24%, respondieron que siempre.

Esto significa que los turistas, según su respuesta a veces han tenido problemas de seguridad en los lugares que se han alojado tal y como se presenta respectivamente en la Tabla N° 14.

Pregunta No. 6: ¿Cómo cataloga usted el nivel de seguridad que brinda la empresa de alojamiento donde se encuentra hospedado?

Tabla N° 15.

Alternativas.	Frecuencia.	Porcentaje %
Excelente.	3	4%
Muy bueno.	3	4%
Bueno.	18	24%
Regular.	48	64%
Deficiente.	3	4%
Total.	75	100%

Nota: Pregunta n° 6 de las encuestas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 6.

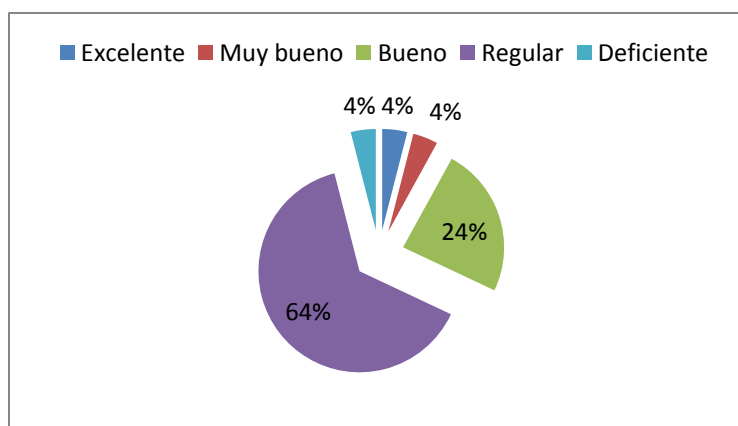


Grafico No. 15. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 15 Que de las 75 personas encuestadas 3 de ellas, que corresponde al 4% respondieron que excelente, también observamos que 3 de ellas respondieron que muy bueno que corresponde al 4%, otras 18 personas que corresponde a un 24%, respondieron que bueno, otras 48 personas optaron por decir que regular que corresponde al 64% y 3 personas respondieron que deficiente, que corresponden al 4%. Esto significa que la mayoría de los turistas según su respuesta, catalogan como REGULAR el nivel de seguridad en los lugares de hospedaje tal y como se presenta respectivamente en la Tabla N° 15.

Pregunta No. 7: ¿Considera usted que la implementación de un Plan de Protección al turista impulsaría el desarrollo de la empresa turística donde se aloja actualmente?

Tabla N° 16.

Alternativas.	Frecuencia.	Porcentaje. %
Mucho.	60	80%
Poco.	12	16%
Nada.	3	4%
Total.	75	100%

Nota: Pregunta n° 7 de las encuestas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Gráfico N° 7.

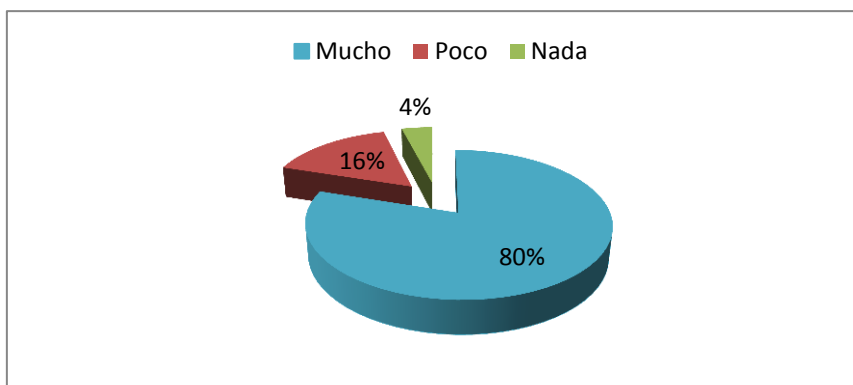


Grafico No. 16. Encuestas realizadas a los turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Fuente: Turistas que se hospedan en las empresas de alojamiento del sitio San Clemente. Elaborado por: la autora de esta tesis.

Análisis e interpretación de los resultados.

Podemos observar en la Tabla N° 16 que de las 75 personas encuestadas 60 de ellas, que corresponde al 80% respondieron que mucho, también observamos que 12 de ellas respondieron que poco que corresponde al 16%, otras 3 personas que corresponde a un 4%, respondieron que nada.

Esto significa que los turistas creen que realizar un plan de seguridad turística ayudara mucho ya que así las personas se sentirían más tranquilos y seguros al hospedarse en cualquier lugar de San Clemente tal y como se presenta respectivamente en la Tabla N° 16.

4.3. Resultados de las Entrevistas realizadas.

Por medio de la metodología aplicada, se elaboró una entrevista a los empresarios de las empresas de alojamiento es decir hoteles, hostales, hosterías, pensiones y cabañas del sitio San Clemente, provincia de Manabí, República del Ecuador. Con el fin de conocer la falencia en cuanto al tema de Seguridad turística en las empresas de alojamiento del balneario antes mencionado. La fecha en la que se procedió a realizar esta encuesta fue el martes 03 de julio del 2014.

Presentación de los Resultados obtenida de las entrevistas:

Nombre del establecimiento: Hostal Residencia “Las Acacias”- García Párraga Edith.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador?

Hace 3 años ya no funcionan.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Durante el tiempo que estuvo habilitado no hubo problemas de inseguridad.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Nombre del establecimiento: “Hotel el Edén” – Johnny Navarrete.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

22 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Si, robo a los turistas en temporadas altas a las afueras del establecimiento.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Deficiente, no contamos con guardia de seguridad.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Se muestran inseguros.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Sería necesario capacitar sobre el tema de seguridad y también tomar en cuenta la falta de salvavidas en la zona.

Nombre del establecimiento: Hostal Residencia “Costa del Sol” – Ing. Vicente Puertas.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

18 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Si un robo de carros en el garaje del establecimiento.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Eficiente, empleados honestos, cámaras de seguridad, extinguidores.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Totalmente.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción lo de un plan sobre evacuación en casos de catástrofe natural.

Nombre del establecimiento: “Palma Azul” – Ing. Inés García.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

6 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

No.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Eficiente, contamos con botón de pánico.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

Nadie.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción lo de un plan que no solo beneficie al turista sino a nosotros mismos, me gustaría que hagan énfasis con la presencia policial y de seguridad privada uniformada.

Nombre del establecimiento: Cabañas “Espuma de Mar” – Teresa Muñoz.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

15 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

No.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Se necesita más control, ya que por las noches afuera de nuestras cabañas han existido robos.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

En su mayoría.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción lo de un plan sobre como abastecer con folletos que contengan un mapa o direcciones claras de los lugares que pueden visitar los turistas.

Nombre del establecimiento: “Hostal Porto Polo” – Cesar Toledo.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

3 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Nunca.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Buena, contamos con cámara de seguridad.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

Sí.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción lo de un plan sobre un sistema de detección de incendios que dé la alarma rápidamente y ponga en marcha el plan de autoprotección y los equipos de extinción.

Nombre del establecimiento: “Hotel Sea Food” – Henry Castro.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

3 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Sí.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Buena, pero hacen falta cámaras de seguridad.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No todos.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción ayudaría al desarrollo de las empresas turísticas que se encuentran en la zona.

Nombre del establecimiento: “Hostería Peñón del Sol” – Pedro Escobar.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

15 años en hospedaje.

25 años en la reserva privada (bosque seco).

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Sí, porque no se ha implementado la seguridad de política turística.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Buena, robos internos ninguno, hay un reglamento interno al que se someten los turistas.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No todos.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción sobre un plan contra incendios en hoteles.

Nombre del establecimiento: “Submarino” – Eurípides Cedeño.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

2 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

No.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Bueno contamos con un guardia.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí, porque como dueño del establecimiento estoy pendiente de todas las necesidades que tienen los turistas.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

Sí.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción de un plan sobre vías de escape y claramente señalizadas.

Nombre del establecimiento: “Casa Real” – Líder Loor.

1: ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?

10 años.

2: ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?

Nunca, han dejado los turistas cosas olvidadas y han sido devueltas.

3: ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?

Confiable, hospeda a una gran cantidad de turistas.

4: ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?

Sí.

5: ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?

No en su totalidad.

6: ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

Si sería una buena opción, ya que los turistas si se sienten en un lugar seguro siempre volverán a este.

CAPITULO V.

5. Conclusiones y Recomendaciones.

5.1. Conclusiones.

El Balneario cuenta con potenciales atractivos turísticos que no se encuentran en el inventario.

Existen nuevos establecimientos de hospedaje que aún no se encuentran en el catastro del cantón Sucre; así mismo se encuentran registrados otros que ya no están en circulación y no se le ha dado el trámite respectivo para darle de baja.

Los empresarios hoteleros así como los empleados no se encuentran capacitados ante riesgos o desastres naturales.

Existe una clara falta de capacitación de los empleados que laboran en las empresas de alojamiento respecto a situaciones de riesgos dentro de las mismas.

No existe un plan de evacuación del balneario en caso de alguna catástrofe natural.

El balneario cuenta con una torre salva vidas pero no es suficiente para cubrir la seguridad en toda el área.

No trabajan conjuntamente con la policial comunitaria en el tema de seguridad para los turistas que visitan el balneario.

Los establecimientos de hospedaje no cuentan con seguridad privada uniformada.

Existe un alto porcentaje de asaltos a las afueras de los establecimientos que brindan su servicio a los turistas.

No existe un mapa general con direcciones claras de los lugares del balneario para que el turista se pueda guiar.

Se está incentivando a la inversión en esta área, hay presencia de extranjeros que han comprado propiedades y están invirtiendo en grandes proyectos como lo es el proyecto inmobiliario -Las olas-.

El área no está preparada en cuanto servicio, su infraestructura no cuenta con medias de seguridad y falta capacitación en el tema de atención al cliente.

Las construcciones nuevas llevadas a cabo por turistas extranjeros en su mayoría cuentan con las medidas de seguridad del caso.

La mayoría de las edificaciones no tienen escaleras amplias, salidas de emergencias, rampas seguridad para discapacitados.

Se necesita ordenamiento en esta área sobre todo en temporadas altas.

Hay acumulación de basura durante muchos días debido a la descoordinación con las rutas de recolección de basura.

5.2. Recomendaciones.

Actualizar el inventario de atractivos turísticos del cantón Sucre, para promocionar nuevos destinos en los balnearios de este sector.

Controlar el registro de los nuevos establecimientos turísticos y de aquellos que han salido de circulación.

Las instituciones como 911, Cruz Roja y Bomberos, realicen capacitaciones a los empresarios y concienticen a los turistas del balneario San Clemente, ante riesgos o desastres naturales.

La Unidad de Policía Comunitaria, del balneario San Clemente sea fortalecida en el tema de seguridad turística para establecer estrategias de control y resguardo a los visitantes y turistas.

El Ministerio de Turismo del Ecuador, exponga un nuevo Plan de Seguridad Turística para que empresarios y turistas tengan en consideración para el mejor disfrute de sus actividades.

El municipio debería trabajar en un plan de evacuación para el balneario.

Aumentar el número de salvavidas en el área sobre todo en temporada alta.

Crear ordenanzas municipales para mejorar el ornato del balneario.

Mejorar las rutas de recolección de basura los fines de semana.

Trabajar en una propuesta de reordenamiento y planificación territorial.

Las empresas de alojamiento deben contar al menos con un elemento de seguridad privada uniformada.

CAPÍTULO VI.

6. Propuesta.

6.1. Datos informativos.

6.1.1. Título de la propuesta.

Diseño de un manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

6.1.2. Periodo de ejecución.

Fecha de inicio: enero del 2015.

Fecha final: julio del 2015.

6.1.3. Descripción de los beneficiarios.

Beneficiarios directos:

Empresarios hoteleros.

Habitantes del balneario.

Beneficiarios indirectos:

Gobierno Autónomo descentralizado del cantón Sucre.

Turistas.

Sociedad manabita y ecuatoriana.

6.1.4. Ubicación sectorial y física.

Revisando el trabajo de tesis de Andrade, Carlier y Guevara⁶⁵ (2007, p. 6), sabemos que “la playa de San Clemente se ubica al frente costero de la Parroquia Charapotó, presenta una diversidad de características geográficas y posee una playa de aproximadamente 2.5 km de largo”.

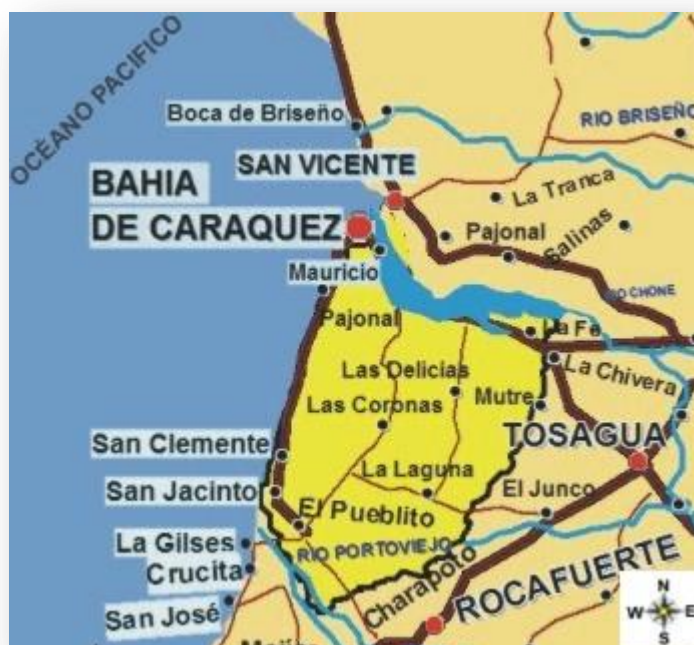


Grafico N°17: Mapa de ubicación del sitio San Clemente. Fuente: Dirección de Turismo Sucre, Ecuador.

6.2. **Introducción.**

La población del Balneario San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador, se caracteriza por la voluntad y cortesía que les brinda a turistas locales, nacionales y extranjeros. Lleno de lugares para descansar, aventuras y

⁶⁵ Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) *Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente*. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

maravillosas actividades para el turista, naturaleza, atractivos seductores, caminatas, paseos; otros. Muestra un hermoso atardecer en la Orilla, sus colores impresionan a los turistas.

El proyecto que se presenta a continuación es un aporte para los empresarios del sector hotelero así mismo se verán beneficiados los turista que hagan uso de las instalaciones de dichos hoteles y se sentirán mucho más cómodos y sobre todo seguros.

En dicha propuesta se plantearán tres objetivos: En cuanto al primer objetivo se determinara líneas de acción para la protección a los turistas. El segundo objetivo tiene como finalidad elaborar un manual de seguridad hotelera para alcanzar el propósito principal de esta propuesta.

Y por último, el tercer objetivo en el que se establecerán sectores de distribución estratégicos para la entrega del manual que de seguro aportara de manera importante en el aspecto turístico dentro de la zona.

6.3. Justificación.

Analizando el texto de Ramírez⁶⁶ podemos conocer que:

La seguridad en las organizaciones constituye un factor clave de apoyo a su administración. Hablando específicamente del mundo de los hoteles, los

⁶⁶Ramírez, C. (2007). Seguridad en la hotelería: Un factor clave. [Versión electrónica]. *Revista Hospitalidad & Negocios*.

accidentes de trabajo y la seguridad de las instalaciones se interrelaciona directamente con el buen funcionamiento e imagen de cada uno de ellos.

Así, la seguridad hotelera se presenta como una necesidad de primera urgencia por una extensa lista de razones, entre ellas la relevancia de reducir la frecuencia de accidentes y aumentar la sensación de confianza del huésped.

En la actualidad Manabí cuenta con diversos atractivos tanto naturales como culturales, entre ellos sus extensas y hermosas playas que han logrado una significativa importancia en el campo turístico razón por la cual ha incrementado la inversión en el campo hotelero. Es así que el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, se eligió para el diseño de un Manual de Seguridad Hotelera con la finalidad de que los establecimientos brinden atención oportuna a las necesidades del turista, siendo ellos los beneficiarios indirectos al igual que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Sucre.

Los habitantes del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador y los empresarios hoteleros, constituyen a los beneficiarios directos; debido a que esta herramienta permitirá direccionar sus acciones en la hospedería, con la garantía de preservar sus estructuras y de representar a un balneario que otorgue seguridad hotelera aplicando las normas establecidas.

Se realizarán investigaciones teóricas y de campo; se harán visitas a los establecimientos hoteleros respectivamente.

6.4. Objetivos.

6.4.1. Objetivo general.

Diseñar un manual de Seguridad Hotelera en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador para un mejor funcionamiento de los establecimientos y el disfrute de los turistas.

6.4.2 Objetivos específicos.

Determinar líneas de acción para la protección de los turistas.

Elaborar un Manual de Seguridad Hotelera para las empresas de alojamiento.

Establecer sectores de distribución para la entrega del manual.

6.5. Fundamentación teórica filosófica.

6.5.1. Manuales administrativos.

Los aspectos técnicos y metodológicos, que se aplican en la propuesta, están direccionados a la elaboración de un manual administrativo, con la tipología: procedimientos y normas; el cual permitirá, enfocar y plantear situaciones relevantes que suscitan en el ambiente laboral de las empresas de hospedajes del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador.

Analizando el texto *Manuales administrativos*⁶⁷ (2009) podemos saber que:

Los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas. (p.244).

Analizando la obra de Pintos⁶⁸ (2009) define:

De esta definición se pueden inferir algunas características respecto a los manuales administrativos:

Reúnen información relevante para un usuario determinado, sobre un tema determinado. El usuario puede ser interno a la organización o externo: clientes, proveedores u otros interesados pueden hacer uso de éstos en su relacionamiento con la organización. (p.4).

6.5.2. Manual de procedimientos y normas.

De acuerdo a los tipos de manuales establecidos, el más direccionado para la aplicación de esta propuesta sería el Manual de Normas y Procedimientos, debido a la estructura y utilidad que se le dará para aplicarlo en las diferentes empresas hoteleras del sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Los manuales de Procedimientos y Normas según la obra de Pintos⁶⁹ se los define de la siguiente manera:

Como aquel mecanismo de coordinación, dirección, evaluación y control, de todos aquellos procesos que son propios y ejecutados por una determinada institución. Luego, e integrando la información provista por la estructura normativa de la organización que

⁶⁷Manuales administrativos. (2009). *Manuales administrativos*. Recuperado el 20 de julio de 2015.

⁶⁸Pintos, G. (2009). *Los manuales administrativos: Hoy*. Recuperado el 20 de julio de 2015.

⁶⁹Pintos, G. (2009). *Los manuales administrativos: Hoy*. Recuperado el 20 de julio de 2015.

tratemos, dicho manual establecerá quién, cómo, para qué, dónde, y cuándo un determinado proceso tendrá lugar.

Por su parte, podemos partir de una definición operativa, indicando que un manual de procedimientos, se trata de un cuerpo de instrucciones secuenciales referentes a un proceso particular. Es decir, que agrupa la descripción lógica y ordenada de todas aquellas tareas, actividades, procedimientos, que han de ser necesarios a los fines de ejecutar un determinado proceso.

Analizando el Reglamento general de las actividades turísticas⁷⁰ define:

a) Alojamiento.

Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

6.5.3. Seguridad hotelera.

Considerando la seguridad hotelera, Penna (2008), en su tesis de Licenciatura en Hotelería, explica que:

“La seguridad hotelera consiste en un conjunto de medidas o técnicas adoptadas para brindar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias”

⁷⁰Reglamento general de las actividades turísticas de la República del Ecuador. 2002. Título segundo. Capítulo I, artículo 43. [En línea]. Consultado: [25, abril, 2015]. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>

6.6. Fundamentación teórica legal.

6.6.1. Plan Nacional del Buen Vivir.

En el objetivo 10 del Plan Nacional de Buen Vivir⁷¹, plantea Impulsar la transformación de la matriz productiva, que se orienta en la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores, como lo es la actividad turística; en el punto tres de este objetivo: Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios, el literal h plantea lo siguiente: “Posicionar el turismo consciente como concepto de vanguardia a nivel nacional e internacional, para asegurar la articulación de la intervención estatal con el sector privado y popular, y desarrollando un turismo ético, responsable, sostenible e incluyente”.

6.6.2 Reglamento General de las actividades turísticas.

En el Reglamento general de las actividades turísticas⁷² es importante señalar los artículos que hacen mención al servicio de custodia de dinero; asistencia médica y botiquín; y de la protección contra incendios:

Art. 59.- Servicio de custodia de dinero.- Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo a su categoría, prestarán el servicio de custodia de dinero y objetos de valor que para tal efecto les sean entregados por los huéspedes, como constancia

⁷¹Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2010. Objetivo 10. Recuperado el 17 de julio de 2015.

⁷²Reglamento general de las actividades turísticas de la República del Ecuador. 2002. Título segundo. Capítulo I, artículos 59, 61 y 63. [En línea]. Consultado: [25, abril, 2015]. Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo.pdf>

de lo cual se les conferirá el correspondiente recibo, siendo responsables los alojamientos de la pérdida o deterioro de esos bienes.

En todas las habitaciones, apartamentos o suites, en un lugar visible, deberá constar la indicación, al menos en dos idiomas español e inglés, de que el establecimiento no se responsabiliza del dinero u objetos de valor que no sean depositados en la forma establecida en el presente artículo.

Art. 61.- Asistencia médica y botiquín.- En todos los establecimientos de alojamiento existirá un botiquín de primeros auxilios y se deberá disponer de asistencia médica, en caso de emergencia, para facilitarla a los clientes. El servicio de asistencia médica será con cargo a los clientes.

Art. 63.- Protección contra incendios.- Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del alojamiento, mediante la instalación de los correspondientes dispositivos o extinguidores, en todas las dependencias generales y plantas del establecimiento, debiendo en todo caso observarse las normas establecidas por el Cuerpo de Bomberos.

El personal deberá estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro, debiendo realizarse periódicamente pruebas de eficiencia con dicho personal.

6.7. Actividades.

Tabla 17.
Resumen de las Actividades.

Actividad N° 1	Descripción de la actividad
Determinar líneas de acción para la protección de los turistas.	De acuerdo a los resultados obtenidos en el capítulo IV, se plantean 4 líneas de acción para el diseño del manual de seguridad hotelera.
Actividad N° 2	Descripción de la actividad
Elaborar un Manual de Seguridad Hotelera para las empresas de alojamiento.	En la elaboración del Manual de Seguridad Hotelera, se plasmarán de forma escrita y gráfica las líneas de acción expuestas, basándose a un esquema de manual.
Actividad N° 3	Descripción de la actividad
Establecer sectores de distribución para la entrega del manual.	Se identificarán los sectores apropiados que permitan la eficiente entrega y distribución del manual.

Elaborado por la autora de esta tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

6.8. Líneas de Acción.

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas, entrevistas y trabajos de campo realizados en el estudio de esta investigación, se han determinado las siguientes líneas de acción, que forman parte de la estructura medular del manual de Seguridad Hotelera del sitio San Clemente - cantón Sucre - Provincia de Manabí - República del Ecuador:

Línea I Protección contra incendios.

Línea II Actos antisociales e incidentes.

Línea III Oleajes y Aguajes.

Línea IV Seguridad Alimentaria.

6.8.1. Línea I. Protección contra incendios:

El fuego.

Analizando el texto de Cañizares, Limorte y Manzanares⁷³ (2007) podemos conocer que “el fuego es una reacción química a la que llamamos combustión que se caracteriza por la emisión de calor, acompañado de humo, llamas o de ambos”. (p. 4).

Analizando la obra de Tuakelna Ismael, et al.⁷⁴ (2007) podemos conocer que:

Veamos a continuación los factores del triángulo del fuego:

Combustible: se refiere a los materiales que son capaces de arder o entrar en combustión, tales como la madera, el papel, el algodón, petróleo, grasas, ceras, entre otros.

Oxígeno: este elemento es esencial para que se produzca la combustión de los materiales, pues la reacción química que hace que aparezca fuego es de oxidación, es decir, el oxígeno propicia que los materiales entren en combustión.

Calor: para que el material arda tiene que recibir una determinada cantidad de calor, pues no todos los combustibles comienzan la combustión a la misma temperatura. De este modo, tenemos que señalar que cada material inicia su combustión a cierta temperatura, es decir, hay una temperatura determinada ante la cual los distintos materiales se encienden. (pp. 34-35).

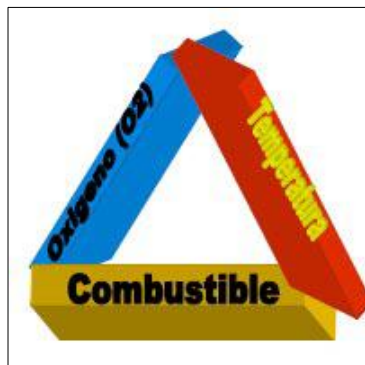


Grafico No. 18. Factores del triángulo del fuego. Fuente: Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia.

⁷³Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). *Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia*. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

⁷⁴Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

Las clases de fuego y los agentes extintores.

Continuando con el estudio de la obra de Cañizares, Limorte y Manzanares⁷⁵ (2007) sabemos:

No todos los fuegos son iguales y además no se combaten con los mismos agentes extintores.

A continuación presentamos una clasificación de los tipos de fuego, en la que se efectúa la distinción de los tipos de fuego de acuerdo con el material combustible relacionado:

Fuego clase A: se genera en materiales tales como madera, papel, géneros, cauchos y diversos plásticos, los que se caracterizan por dejar brasas.

Fuego clase B: se genera en líquidos combustibles o inflamables, gases inflamables, gases a presión, grasas, aceites, lacas, barnices, diluyentes, pinturas y materiales similares.

Fuego clase C: se genera en equipos eléctricos energizados, con corriente eléctrica.

Fuego clase D: se genera en metales como el magnesio, el sodio, el potasio, el zirconio y otros, los que llegan a altas temperaturas (2.700 a 3.300 °C) y desprenden gran luminosidad. (p.7).

Analizando el texto de Tuakelna Ismael, et al.⁷⁶ (2007) podemos conocer que:

Veamos ahora cuáles son los agentes que sirven para cada tipo de fuego:

-Agua: este agente es conocido por todos y resulta ser el más económico. Como ya lo vimos, este agente sirve para la extinción por enfriamiento y sirve para combatir el fuego clase A. No se debe utilizar en incendios de origen eléctrico, por el riesgo de exponerse a shock eléctricos.

-Anhídrido carbónico: es un gas incoloro e insípido, más pesado que el aire y que sirve para extinguir por sofocación y enfriamiento.

Se utiliza en fuegos clases B y C.

-Espuma: este agente extintor actúa en forma similar a un manto que tapa el fuego, aislándolo del aire. De este modo, dicho agente actúa por sofocamiento. Se usa en

⁷⁵Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). *Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia*. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

⁷⁶Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

fuegos clase B y a veces en clase A; no debe utilizarse en los fuegos clase C, pues la espuma contiene agua.

-Polvo químico seco: el polvo químico multiuso sirve para los fuegos clase A, B y C.

-Polvo químico seco especial: sirve para combatir el fuego clase D. (p. 37)

Tabla 18.
Clases de fuego y sus agentes extintores.

Agente extintor.	Clase de fuego.
Agua.	A y B.
Anhídrido carbónico.	B y C.
Espuma.	A y B.
Polvo químico multiuso.	A, B y C.
Polvo químico seco especial.	D.

Nota: Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

Extintor.

Analizando la información del blog Tebmor⁷⁷ (2015, ¶ 2) conocemos que:

Un extintor es un aparato autónomo que permite proyectar y dirigir un agente extintor sobre un fuego con el fin de extinguirlo en su fase inicial. La proyección del agente extintor se consigue mediante la acción de una presión interna, que puede obtenerse por presurización interna permanente o por la liberación de un gas auxiliar.

Partes del extintor.

-Recipiente o cuerpo del extintor. Es el elemento que contiene el agente extintor, y en algunos casos (extintores de presión permanente), también contiene el gas impulsor. Está sujeto a la normativa para envases a presión. Lleva una etiqueta de identificación con sus características e instrucciones de uso, así como una placa de diseño donde se reflejan sus condiciones de fabricación y mantenimiento.

-Agente extintor. Es el producto contenido en el agente extintor cuya acción provoca la extinción. Los agentes extintores más comunes son el agua, el polvo químico y el CO₂.

-Sistema de presurización. Es el medio utilizado para conseguir que el agente extintor pueda ser proyectado.

-Elementos de disparo. Permiten iniciar, dirigir y cortar la proyección del agente extintor. Distinguimos:

⁷⁷Tebmor. (2015). Manuales: manual de uso y manejo de extintores. [En línea]. Consultado: [18, julio, 2015]. Disponible en: <http://cursoemergencias.blogspot.com/2011/12/manual-de-usomanejo-de-extintores.html>

- Manetas. Hay dos manetas, la de abajo que es fija y la de arriba que es la de accionamiento.
- Manguera. Es un tubo semirrígido por el que circula el agente extintor hacia el exterior.
- Boquilla. Es la parte situada en el extremo de la manguera (o directamente unido al extintor en los extintores que carecen de manguera). Dependiendo del tipo de agente extintor se utilizan diferentes boquillas, con el objetivo de facilitar su dispersión y potenciar su poder de penetración en el fuego al que van dirigidos.

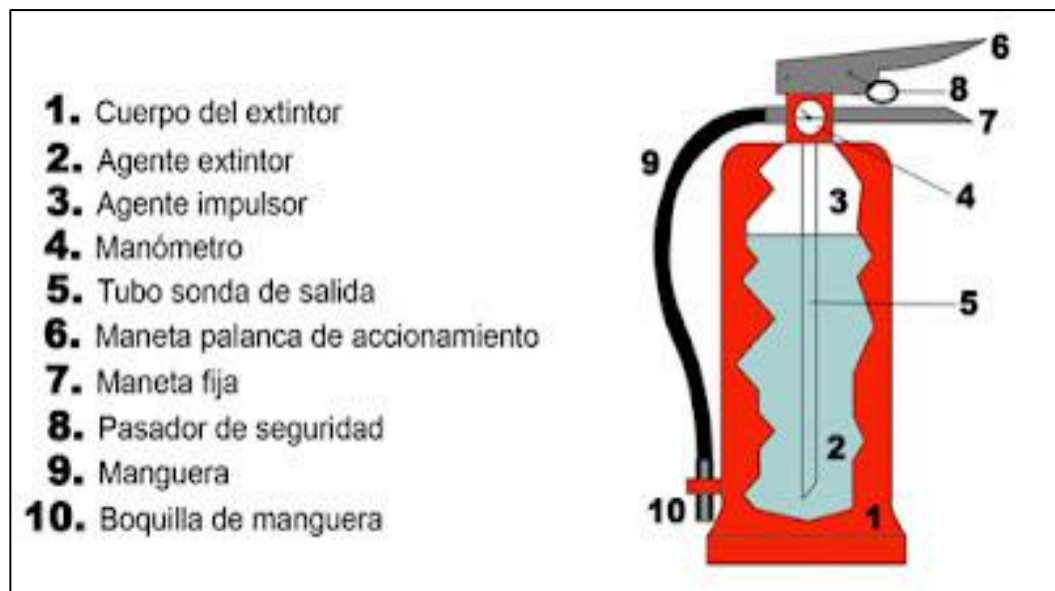


Gráfico No. 19. Partes del extintor. Fuente: Manual de uso y manejo de extintores.

Manejo de extintores.

Continuando con el análisis de la obra de Cañizares, Limorte y Manzanares⁷⁸ (2007)

conocemos que:

Para el conseguir el funcionamiento eficaz de un extintor, hemos de seguir las siguientes instrucciones:

- Retirar el pasador o precinto de seguridad.
- Sujetar el aparato con una mano y la boquilla de descarga con la otra. Apretar la palanca de disparo.
- Dirigir el chorro a la base de las llamas con rápidos movimientos en zig zag y avanzar a medida que las llamas se van apagando. (p.15).

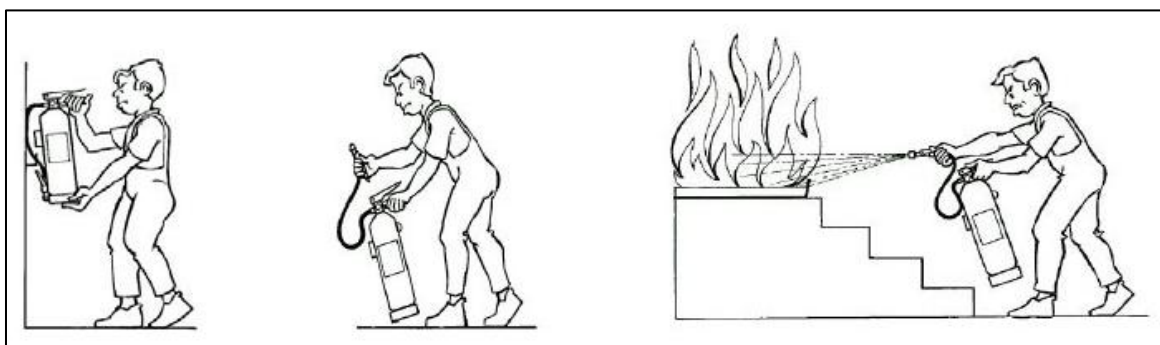


Grafico No Gráfico No. 20. Manejo de extintores. Fuente: Manual de uso y manejo de extintores.

Uso de extintores.

Continuando con el análisis de la obra de Cañizares, Limorte y Manzanares⁷⁹ (2007) conocemos que “los extintores deben ser revisados trimestralmente por el personal del establecimiento. Deben estar en buen estado, de fácil accesibilidad y señalización. Anualmente serán revisados por personal especializado y autorizado”. (p. 15).

Los extintores portátiles.

⁷⁸Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). *Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia*. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

⁷⁹Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). *Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia*. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

Analizando el texto de Tuakelna Ismael, et al. ⁸⁰ (2007) podemos conocer que:

Los equipos de extinción portátiles son útiles cuando estamos en presencia de un principio de incendio, pues por su capacidad y alcance no sirven cuando el fuego ya está descontrolado. En virtud de ello, si usted se enfrenta a una situación que amerite el uso del extintor portátil y cuenta con el entrenamiento o conocimiento adecuado para utilizarlo, siga estas recomendaciones:

La actuación tiene que ser en forma inmediata, en caso contrario el fuego puede quedar fuera de control.

Aproximarse al fuego lo más que se pueda, dando la espalda al viento.

-Retirar el seguro del extintor.

-Dirigir el chorro a la base del fuego, haciendo un barrido para extinguirlo.

Es de primera necesidad que en el lugar de trabajo existan extintores portátiles, con el agente extintor adecuado. De igual modo, es muy importante que las personas sean entrenadas acerca del uso de los extintores para que puedan actuar correctamente en caso de una emergencia. (p. 8).

Prevención de incendios.

Analizando el texto de Tuakelna Ismael, et al. ⁸¹ (2007) podemos conocer que:

El mejor momento para controlar un fuego es antes de que éste se inicie; la prevención de incendios nos exige estar alertas respecto de nuestras acciones y del ambiente en el que desarrollamos nuestras actividades. Las medidas de prevención tienen como fin evitar el inicio del fuego para que no llegue a convertirse en un incendio. (p. 36).

Evacuación.

Analizando el texto de Tuakelna Ismael, et al. ⁸² (2007) podemos conocer que:

La administración del hotel debe elaborar planos de evacuación dispuestos en el interior de los cuartos de pasajeros. Estos deben indicar las vías de evacuación principales y alternativas, las zonas de seguridad establecidas, la ubicación de los medios de extinción y alarma, principalmente manuales, y los medios de comunicación y transmisión de alarma, junto con la ubicación exacta del observador. Estos planos deben ser conocidos por todo el personal y usuarios del

⁸⁰Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

⁸¹Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

⁸²Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). *Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera*. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

edificio y deben estar dispuestos en lugares de fácil acceso para su conocimiento por parte del público en general. (p.79).

Vías de evacuación.

Analizando el texto del Hotel Ceibo Dorado⁸³ (2013) podemos conocer que:

-Escaleras.

Son vías de evacuación verticales importantes para la evacuación de las plantas superiores. Debemos distinguir si la escalera es interior o exterior y medir su ancho, así como si se tratan o no de escaleras de emergencia, en cuyo caso se recomienda también.

-Pasillos.

Respecto a los pasillos vale todo lo anterior, esto es, codificarlos y mantener su codificación en un plano del hotel que estara visible en todas las habitaciones del hotel.

Cabe destacar:

-Que las salidas estén libres de obstáculos. Es importante que las salidas destinadas a este fin no se utilicen como zonas de servicio, evitando de este modo que queden bloqueadas.

-Que las salidas de emergencia no esten cerradas con candado. (pp. 17 y 25).

Argumento para personas con necesidades especiales.

El hotel debe contar con un equipo de ayuda para clientes necesidades especiales. Su función fundamental es la de tener localizadas las habitaciones de los clientes que hayan dejado constancia de alguna necesidad especial, mismos coordinarán su actuación ante alguna alarma y evacuación.

⁸³Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). *Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia*. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

Señalización de Seguridad.

Analizando el texto del Hotel Ceibo Dorado⁸⁴ (2013) podemos conocer que:

La señalización de seguridad se establecerá con el propósito de indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección.

La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso a la adopción obligatoria de las medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos existentes, sino que serán complementarias a las mismas.

La señalización de seguridad se empleará de forma tal que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.

Su emplazamiento o colocación se realizará:

-Solamente en los casos en que su presencia se considere necesaria.

-En los sitios más propicios.

-El tamaño, forma, color, dibujo y texto de los letreros debe ser de acuerdo a la norma -INEN de A4 - 10.

-Todo el personal debe ser instruido acerca de la existencia, situación y significado de -la señalización de seguridad empleada.

-El hotel debe contar con pisos y rampas antideslizantes baños para discapacitados.

-El hotel debe contar con luces de emergencia al menos en pasillos largos.

Señalización Útil: Para efectos del manual y por la actividad de las empresas de hospedaje, solo se indicaran las Señaléticas correspondientes y necesarias.

Señales para Incendios y Evacuación.

Simbología:

Teléfono de emergencia.

Dirección a seguir.

Extintor.

Botiquín.

Salida de emergencia.

Ruta de salida.

Acceso a la salida.

Luces de emergencia. (pp. 54-55).

⁸⁴Hotel Ceibo Dorado. (2013). *Plan de emergencias institucional del Hotel Ceibo Dorado de Portoviejo*. Recuperado el 17 de abril de 2015.



Gráfico No. 21. Plano de ubicación de simbología de las señales de incendio y evacuación. Elaborado por: Castro Martínez María Gabriela. (2015).

Recomendaciones.

- Conozca dónde se encuentran los extintores y medios contra incendios.
- En ningun caso ponga en peligro su integridad física.
- No fumar en las habitaciones.
- No usar ascensores en caso de el hotel cuente con los mismos.
- Organizar la salida de los clientes en orden y con precaución.
- Tranquilizar a las personas durante la evacuación. Sin embargo se actuara con firmeza para conseguir una evacuación rápida y ordenada.
- No detenerse a recoger los articulos personales.
- No permitir el regreso a los lugares evacuados.
- El humo se almacena en forma de bolsa en la parte superior de las habitaciones, por lo tanto si se encuentra en esta situación se recomienda desplazarse a gatas.
- Antes de atacar al fuego debe estar seguro de que no corre ningun peligro su integridad física, ni la de ningun otro compañero o visitante. Siempre que sea posible se debe atacar el fuego en pareja, sino puede apagarlo no corra riesgos inutiles: busque un lugar seguro y abandone la zona.
- Atacar el fuego utilizando los aparatos extintores mas próximos al lugar del incendio.
- Finalizada la evacuación de una planta, comprobar que realmente es así y cerrar las puertas y ventanas que atraviesen el camino de la evacuación, y tome las medidas que puedan impedir el avance del humo y del fuego.
- Actuar en todo momento conforme a las normas del manual de emergencia de su centro de trabajo.
- Apaguela fuente de calor, si es posible. Corte la corriente eléctrica y la entrada de gas.

-Intente apagar el fuego solo si es pequeño y ese puede controlar. Para hacerlo, situese entre el fuego y la vía de escape, avise al telefono de emergencia 911.

-Intente retirar productos combustibles e inflamables próximos al fuego.

-Si algun elemento de la cocina comienza a quemarse, trate de sofocarlo cubriendolo con algun tipo de tapa, mantenga cerrada la puerta del horno o del microonda si se inicia un incendio.

-Nunca vierta agua sobre un incendio por grasa o liquidos inflamables. El agua hara que se extienda el incendio, tampoco la utilice si puede alcanzar instalaciones eléctricas.

-Memorice su situación en el Hotel, recorrido de evacuación, salidas e indicaciones que sean de interés.

-Si padece alguna discapacidad, comuníquelo en la recepción.

-En caso de incidente; Si descubre cualquier incidente, dé la alarma y avise a recepción.

-No pierda tiempo recogiendo sus pertenencias.

-No vuelva a su habitación por ninguna causa.

-Siga la señalización de evacuación, la entrada no es la única salida.

-Mantenga el orden y la calma en la evacuación. Ayude a quien lo necesite, abandone el hotel sin apresurarse.

-En pasillos y escaleras camine pegado a la pared, dejando libre el centro para permitir el paso a los Bomberos.

-Siga las indicaciones de los responsables del hotel con que se encuentre, colaborando en la evacuación.

6.8.2. Línea II. Actos antisociales e incidentes.

Recomendaciones para evitar actos ilícitos e incidentes en el hotel.

Los representantes del hotel deben informar a los huéspedes las zonas de peligro dentro del sector.

El hotel debe contar al menos con un guardia de seguridad.

Mantener alumbrada la parte exterior del establecimiento. (Al menos hasta que todos los huéspedes se encuentren en el hotel).

No acercarse a áreas de riesgos (sitios oscuros, solitarios y que no cuenten con vigilancia policial.)

No usar servicios que no tengan permisos de funcionamiento.

Según el reglamento general de actividades turística en el art 9 Hoteles de 5 y 4 estrellas literal c) Deberán existir en el establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada 20 habitaciones. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes no será responsable el alojamiento salvo que hubiera dolo por parte de sus empleados.

Recomendaciones en caso de hurto en las zonas aledañas al hotel.

Analizando el texto de López y Moyano⁸⁵ (2008) podemos conocer que:

Comprobar que no le han sido sustraídas tarjetas de crédito, teléfonos móviles o cualquier otro objeto susceptible de ser usado causando una pérdida adicional a lo ya sustraído. En caso afirmativo, ponerse en contacto con las diferentes compañías para anular las tarjetas, teléfono móvil, etc. (p. 54).

Siguiendo con las recomendaciones:

Pedir ayuda a la recepción del hotel para que se le faciliten los numeros de los bancos a los cuales llamar para anular tarjetas.

Facilitarle al cliente una hoja para que anote detalladamente todo lo que le han sustraído ya que se lo tendrá que relatar a la Policía si formular la correspondiente denuncia.

Poner a disposición del huésped el servicio de internet y en caso de no contar con este servicio, guiarlo al ciber mas cercado para que haga su denuncia on- line llenando el formulario constancia de documentos extraviados. Link para ingresar al formulario de pérdida de documentos:

<http://app.funcionjudicial.gob.ec/formularioPerdidaDocumentos/formulario.jsp>

Tratar de recoger declaraciones de testigos que puedan aportar datos de interés sobre el hecho.

⁸⁵López, V., y Moyano, F. (2008). *Manual de seguridad para establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid*. Recuperado el 10 de marzo de 2015.

Si lo requiere acompañar al huésped a hacer la respectiva denuncia policial.

Accidente o lesión en el Hotel.

Analizando el texto del Hotel Ceibo Dorado⁸⁶ (2013) podemos conocer que:

Los accidentes en el Hotel, como diferentes aspectos negativos que pueden afectar la salud del Trabajador o Cliente, en su gran mayoría se pueden evitar al establecer reglas de seguridad, campañas de prevención de accidentes y realizar supervisiones por parte del personal en las áreas de mayor riesgo en el tiempo de descanso, podremos lograr minimizar los accidentes que tengan como consecuencia lesiones.

Sin embargo, aún con los cuidados que se puedan seguir, existe un porcentaje pequeño en el cual se puede presentar un suceso que conlleve la presencia de un traumatismo en el personal de planta o los mismos clientes. Por esto es necesario que por lo menos exista personal capacitado en primeros auxilios. (p. 34).

Consideraciones.

Analizando el texto del Hotel Ceibo Dorado⁸⁷ (2013) podemos conocer que:

- En el archivo del Hotel deben de estar registrados los datos del trabajador y los clientes, así como tres números telefónicos de personas que servirán de contacto para avisar en caso de algún incidente.
- Contar con los números de emergencia de la localidad.
- Para los hoteles de 5 y 4 estrella de acuerdo al reglamento general de las actividades turísticas deben estar atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Este servicio se prestará con cargo al cliente que lo requiere. Los hoteles de 3, 2, 1 estrellas, hostales, pensiones, hosterías, refugios, moteles y cabañas de 3 estrellas deben contar con un botiquín de primeros auxilios.
- Esperar siempre al servicio de ambulancias, al menos que por indicaciones de ellos mismos se considere pertinente el traslado de la persona al centro de urgencias.
- Tenga siempre bien abastecido el botiquín.
- Los botiquines en la pared son obsoletos, debe ser más fácil trasladar el botiquín que al lesionado.
- Se pueden implementar bolsos o mochilas como botiquines.

⁸⁶Hotel Ceibo Dorado. (2013). *Plan de emergencias institucional del Hotel Ceibo Dorado de Portoviejo*. Recuperado el 17 de abril de 2015.

⁸⁷Hotel Ceibo Dorado. (2013). *Plan de emergencias institucional del Hotel Ceibo Dorado de Portoviejo*. Recuperado el 17 de abril de 2015.

-Conocer la ubicación de los botiquines en la instalación y estar pendiente del buen abastecimiento con medicamento de los mismos. (p. 34).

6.8.3. Línea III. Oleajes y Aguajes.

Aguaje.

Analizando la web de la Secretaria de Gestión de Riesgos⁸⁸ (2015, ¶ 1) podemos obtener información sobre el aguaje:

Se conoce como aguaje, a las mareas que ocurren cada 14 días, durante las fases de luna nueva y luna llena y que se caracterizan porque las pleamares son de mayor amplitud, y las bajamares son menores que el promedio, ocasionando incremento en el nivel del mar y mayores corrientes.

Tienen su origen en factores astronómicos, se presentan cuando el Sol, la Luna y Tierra, se colocan en una misma línea, por lo que las fuerzas de atracción gravitacional de la luna y el sol, actúan en conjunto y producen mayores efectos sobre la masa líquida del planeta.

Oleajes.

Analizando la obra de Rosales⁸⁹ (1999) podemos conocer que “se define el oleaje como una sucesión de ondas u olas sobre una superficie de agua que, su origen se debe a la transferencia de energía del viento a la superficie del agua, para luego propagarse hasta alcanzar tierra”. (p. 9).

Analizando la web de la Secretaria de Gestión de Riesgos⁹⁰ (2015, ¶ 2) podemos obtener información sobre el aguaje:

⁸⁸Secretaría de Gestión de Riesgos. (2015). Programas/Servicios: Aguajes. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/aguajes/>

⁸⁹Rosales, V. (1999). *Caracterización del Oleaje aplicada a Tuxpan, Veracruz*. Tesis de maestría publicada. Instituto Politécnico Superior. México, D.F. Estados Unidos Mexicanos.

⁹⁰Secretaría de Gestión de Riesgos. (2015). Programas/Servicios: Aguajes. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/aguajes/>

Son eventos que se presentan por la acción de vientos lejanos o locales sobre la superficie del mar, causando olas de gran energía que se desplazan hacia la zona costera provocando destrucción por la energía que acarrearán.

Estos oleajes fuertes pueden producir las denominadas corrientes de resaca que son corrientes que se dirigen mar adentro, con velocidades que pueden superar a las del mejor nadador.

Medidas de seguridad.

Señales de alertas. (Banderas).

Analizando la información publicada en web de la Secretaria de Gestión de Riesgos⁹¹

(2014) podemos obtener información sobre el aguaje:

Cuando se presentan Oleajes o Aguajes las capitanías de puerto colocan en la playa o en embarcaciones banderas de diferentes colores que son señales de alerta para la población y los navegantes.

-Bandera verde.

Puede ingresar al mar sin peligro.

-Bandera amarilla.

Puede ingresar al mar con precaución.

No permita que lo hagan solos los niños, jóvenes y los adultos mayores.

-Bandera roja.

Peligro! No ingresar al mar. (p. 1).

Recomendaciones.

Analizando la web de la Secretaria de Gestión de Riesgos⁹² (2014) podemos obtener

información sobre el aguaje:

-Estar atento a las alertas emitidas por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y a los boletines de las capitanías de puerto.

-No ingrese al mar cuando haya presencia de oleajes.

-En caso de encontrarse en una corriente de resaca, nade en forma paralela a la misma, no contra corriente.

⁹¹Secretaría de Gestión de Riesgos. (2015). Programas/Servicios: Aguajes. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/aguajes/>

⁹²Gestión de Riesgos. (2014). *Tríptico sobre medidas de prevención ante Oleaje y Aguaje*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

- Evite las actividades de pesca.
- Observe y respete las señales visuales (banderas) colocadas por las capitanías de los puertos. El color amarillo significa normalidad, mientras que el rojo peligro. (p. 2).

Ademas el hotel debe contar con mapas o planos de la ciudad y tablas de marea calendarios de agujeros calendarios de vedas en un lugar visible y accesible al público.

6.8.4. Línea IV. Seguridad Alimentaria.

Seguridad Alimentaria.

Analizando la web de la FAO⁹³ (2015, ¶ 3) podemos saber que “existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimentarias”.

La FAO, (1996, citado en la Agencia Española de Seguridad Alimentaria⁹⁴, 2004, p. 9) sostiene que

Existe seguridad si se dan cuatro condiciones:

- Una oferta y disponibilidad de alimentos adecuados.
- La estabilidad de la oferta sin fluctuaciones ni escasez en función de la estación del año.
- El acceso a los alimentos o la capacidad para adquirirlos.
- La buena calidad e inocuidad de los alimentos.

Analizando la información publicada por la Ilustre Municipalidad de Guayaquil⁹⁵ (2008)

podemos conocer las:

⁹³Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2015). Los 14 temas: Seguridad alimentaria y derecho a la alimentación. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.fao.org/post-2015-mdg/14-themes/food-security-and-the-right-to-food/es/>

⁹⁴Agencia Española de Seguridad Alimentaria. (2004). *Seguridad Alimentaria en la Educación Secundaria Obligatoria*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Principales causas de contaminación:

- Enfriamiento inadecuado.
- Preparación o elaboración con demasiada anticipación al consumo.
- Almacenamiento inadecuado.
- Conservación a temperatura ambiente.
- Cocción insuficiente.
- Conservación en caliente inadecuada.
- Higiene personal insuficiente o deficiente.
- Higiene insuficiente o deficiente del lugar donde se preparan o almacenan alimentos.
- Contaminación cruzada.
- Uso de ingredientes o de agua de origen dudoso. (p. 17).

Higiene de los Alimentos.

Analizando la información del Instituto Ecuatoriano de Normalización⁹⁶ (1987) podemos saber que “todas las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad del alimento en todas las fases, desde su cultivo, producción o manufactura hasta cuando se sirve a las personas. (p. 5).

Analizando la información publicada por la Ilustre Municipalidad de Guayaquil⁹⁷ (2008) conocemos las:

Buenas prácticas y acciones preventivas en refrigeración.

- Inspeccionar periódicamente la puerta de la refrigeradora o cámara, que cierre completamente.
- Lavar las estanterías y paredes según un plan de limpieza.
- Evitar abrir las puertas mas de lo necesario.
- No colocar alimentos calientes.
- No conservar alimentos en frascos o latas abiertas. (p. 110).

Lavado y desinfección de vegetales.

⁹⁵Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2004). *Manual del curso Higiene y Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

⁹⁶Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2004). *Código de práctica para manipulación de alimentos*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

⁹⁷Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2008). *Manual del curso Higiene y Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

En entrevista realizada a Párraga⁹⁸ (2015) podemos conocer que “las verduras se deben lavar de la siguiente manera; por cada litro de agua colocar 4 gotas de cloro, luego sumergir las verduras por 20 minutos aproximadamente en esta preparación, después también enjuagar con agua potable, finalmente escurrir”.

Reglas básicas de higiene personal.

Analizando la información publicada por la Ilustre Municipalidad de Guayaquil⁹⁹ (2008) conocemos las:

Quienes preparan y manipulan alimentos son los principales contaminantes. Los microorganismos pueden hallarse en la piel, boca y otras partes del cuerpo de una persona, en su ropa y cabello.

Las manos son el principal vehículo privilegiado de los microorganismos que acarician a un animal domestico, pagan a un proveedor, toman un trapo de limpieza o recogen algo del piso antes o durante la manipulación de alimentos. (p. 33).

Analizando el texto Poveda¹⁰⁰ (2011) podemos conocer la siguiente información:

-Varones afeitados, cabello corto y completamente cubierto.

Barba rasurada, cabello corto y las damas mantener su cabello cubierto con cubrepelo (orejas).

-Uñas cortas, sin anillos relojes, pulseras ni cadenas.

No usar aretes, gargantillas, pulseras, aros o relojes. Uñas limpias y cortas sin ningún tipo de esmalte. Evitar el uso de elementos colgantes (relojes, llaveros, lápices, otros).

-Uniformes completos y limpios.

-Uniforme, mandil, gorro / cubrepelo y mascarillas.

Incluye personal de visita (clientes, mantenimiento).

Personal no deberá circular por áreas sucias con el uniforme limpio.

-Personal sano.

⁹⁸Párraga, E. (2015, marzo). [Entrevista con Joe Párraga, gerente propietario de Servicio de Catering Stefano's: *Lavado de vegetales*].

⁹⁹Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2008). *Manual del curso Higiene y Manipulación de Alimentos*. Recuperado el 19 de julio de 2015.

¹⁰⁰Poveda, E. (2011). *Seguridad alimentaria en negocios de comidas típicas en La Estancilla - Tosagua*. Recuperado el 30 de junio de 2015.

Personas que no estén afectadas con alguna enfermedad contagiosa que pueda transmitirse a través de los alimentos. (heridas, infecciones respiratorias). (p. 74-75).

Prácticas sanitarias.

Analizando el texto Poveda¹⁰¹ (2011) podemos conocer la siguiente información:

- Lavaderos con jabón, toallas de papel.
- Correcto lavado de manos cada vez que se cambia de actividad.
- Uso de Guantes para productos cocidos o listos para comer.
- Baño de uso exclusivo para el personal manipulador.
- No consumir alimentos, ni beber, ni fumar en las áreas de trabajo.
- Degustar los alimentos a servirse sin devolver el utensilio a la preparación.
- Basureros limpios con fundas y tapados.
- No debe existir contaminación cruzada (Cocidos y crudos, limpios y sucios / químico).
- No degustar las preparaciones con el mismo utensilio.
- No mezclar utensilios sucios y limpios.
- No utilizar una misma tabla de picar para productos crudos y cocidos.
- No utilizar paños de limpieza sucios o deteriorados. (pp. 76-77).

Tabla 18.
Prácticas sanitarias.

Qué.	Cuando.	Cómo.
Lavado de manos.	Antes de iniciar cada trabajo.	Lavar manos y antebrazos con desinfectante. Enjuagar con agua. Secar con toallas de papel de un solo uso.
Frecuencia de lavado de manos.	Al iniciar cualquier actividad. Luego de ir al baño o vestidores Después de manipular envases, embalajes, desperdicios y alimentos crudos. Luego de peinarse o sonarse la nariz. Antes de tocar utensilios higienizados.	
Uso de uniformes.	Antes de iniciar cada trabajo y hasta finalizar el mismo.	Se usarán uniformes limpios y de acuerdo a las funciones. Todo el personal usará gorros o redecillas.

Nota: Practicas sanitarias. (2011). Seguridad alimentaria en negocios de comidas típicas en La Estancilla-Tosagua. Elaborado por la autora de la tesis: Roció Estefanía Párraga Arteaga.

¹⁰¹Poveda, E. (2011). *Seguridad alimentaria en negocios de comidas típicas en La Estancilla - Tosagua*. Recuperado el 30 de junio de 2015.

Higiene y seguridad en el local de trabajo.

Analizando el texto Poveda¹⁰² (2011) podemos conocer la siguiente información:

- Áreas de preparación limpia y seca.
Limpias, organizadas antes durante y después de los servicios.
Pisos, paredes, techos, puertas, vidrios, mosqueteros, mesones, repisas, lavaderos y llaves.
Canaletas y rejillas sin restos de alimentos.
- Área de distribución ordenada y limpia.
Organización y Limpieza antes durante y después de los periodos de servicio.
Piso limpio y seco.
Paredes, puertas, repisas, mesones, vidrios e interruptores limpios.
- Área de servicios higiénicos y vestuarios limpio y ordenado.
Ropa guardada en casilleros, limpios, secos y ventilados.
Dos veces al día limpieza y sanitación.
Inodoro con papel higiénico.
Dispensador con jabón de manos y dispensadores con papel toalla.
No guardar alimentos ni utensilios de cocina en los baños y vestidores.
- Área de basura limpia y ordenada.
Suficientemente retirada de las instalaciones de la cocina.
Bolsas con basura cerradas en el interior de tachos de basuras, los cuales deberán estar tapados. (p. 78-82).

6.9. Elaborar un Manual de Seguridad Hotelera para las empresas de alojamiento.

Para el diseño del Manual de Seguridad Hotelera en el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador, se utilizó la siguiente estructura:

1. Portada
2. Índice
3. Introducción

¹⁰²Poveda, E. (2011). *Seguridad alimentaria en negocios de comidas típicas en La Estancilla - Tosagua*. Recuperado el 30 de junio de 2015.

4. Líneas de Acción:

4.1 Línea I Protección contra incendios.

4.2 Línea II Actos antisociales e incidentes.

4.3 Línea III Oleajes y Aguajes.

4.4 Línea IV Seguridad Alimentaria

5. Glosario.

6. Bibliografía.

Además se plantea que este manual tiene como características, un Manual de Procedimiento y Normas, es decir que los dueños de los establecimientos utilizaran este instrumento como un material muy aplicable a su realidad y de fácil comprensión, en las tareas más esenciales de sus actividades.

En el diseño se utilizaron colores de la gama azul y celeste, que hacen alusión a uno de los principales atractivos del sitio, como es la playa de San Clemente.

A continuación la estructura del Manual de Seguridad Hotelera para el Balneario San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador, de acuerdo a los antecedentes teóricos expuestos:

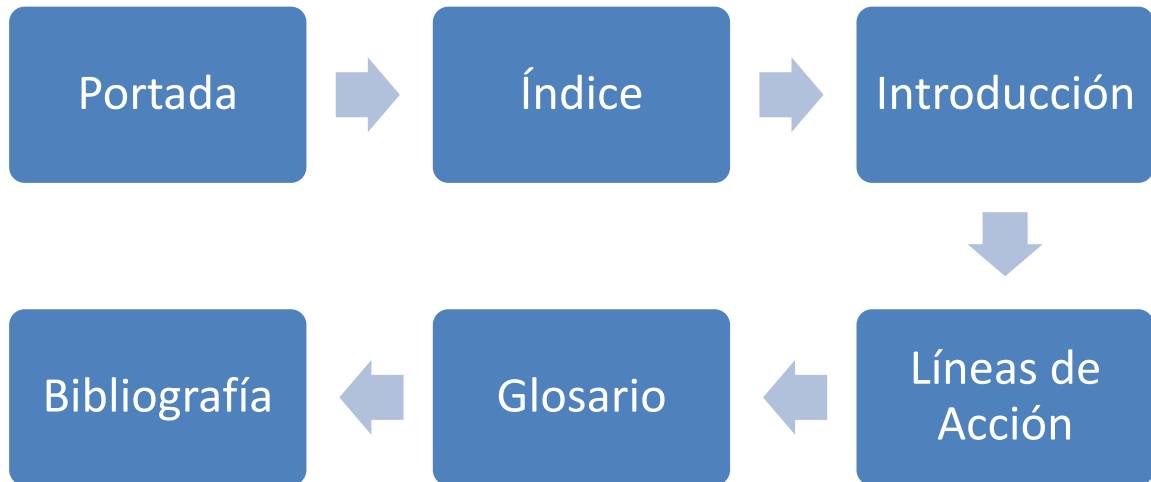


Grafico N°22: Estructura del Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Portada:



Grafico N°23: Portada del Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Grafico N°24: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

ÍNDICE	
PORTADA	
PORTADILLA	1
ÍNDICE	2
INTRODUCCIÓN	3
LÍNEAS DE ACCIÓN	4
Línea de acción I	5
Protección contra incendios	6
Línea de acción II	17
Actos antisociales e incidentes	18
Línea III	20
Oleajes y agujajes	21
Línea IV	24
Seguridad Alimentaria	25
Glosario	30
Bibliografía	31
Créditos	33
CONTRAPORTADA	

Grafico N°25: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

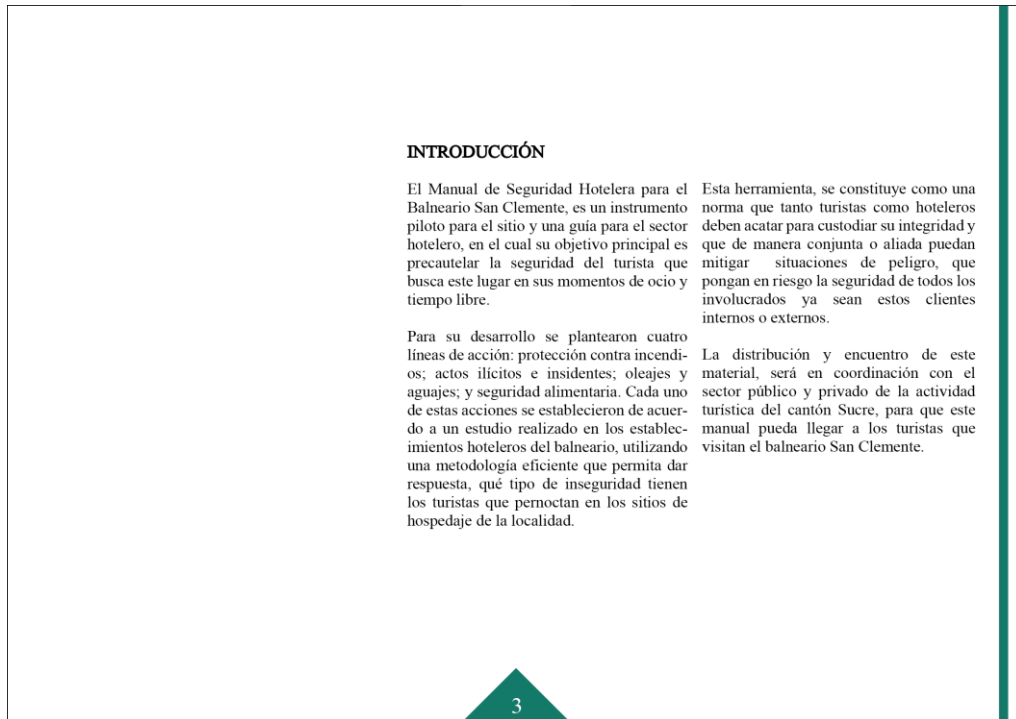


Grafico N°26: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Grafico N°27: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

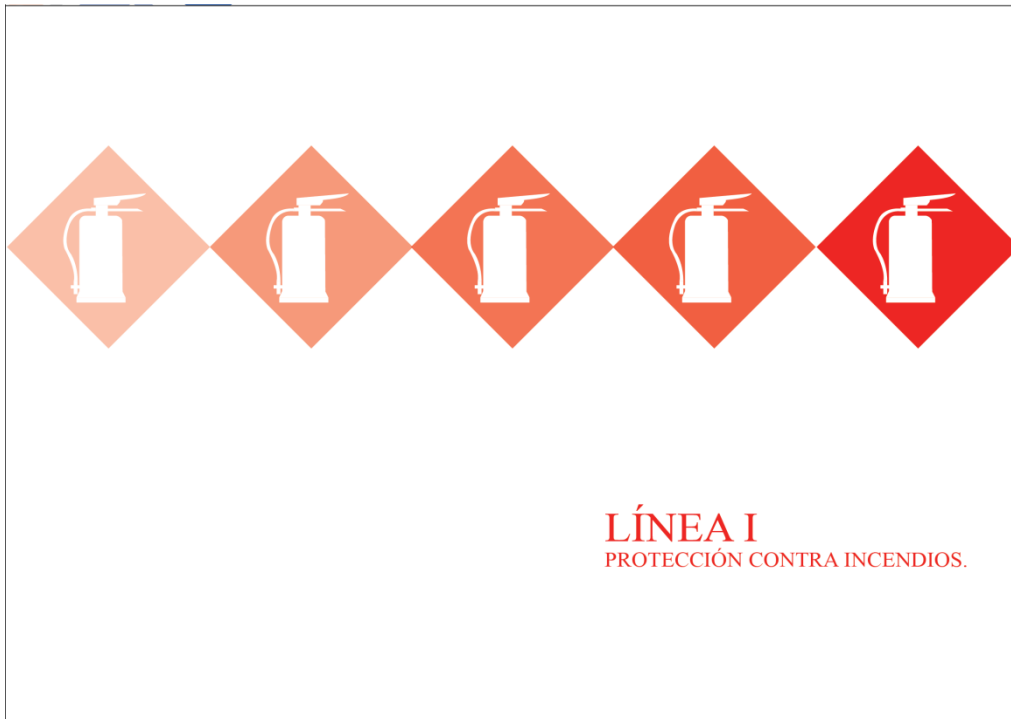


Grafico N°28: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

**LÍNEA I
PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS:**

El fuego.
El fuego es una reacción química a la que llamamos COMBUSTIÓN que se caracteriza por la emisión de calor, acompañado de humo, llamas o de ambos. (autoprotección contra incendios)
Veamos a continuación los factores del triángulo del fuego:

Combustible: se refiere a los materiales que son capaces de arder o entrar en combustión, tales como la madera, el papel, el algodón, petróleo, grasas, ceras, entre otros.

Oxígeno: este elemento es esencial para que se produzca la combustión de los materiales, pues la reacción química que hace que aparez-

ca fuego es de oxidación, es decir, el oxígeno propicia que los materiales entren en combustión.

Calor: para que el material arda tiene que recibir una determinada cantidad de calor, pues no todos los combustibles comienzan la combustión a la misma temperatura. De este modo, tenemos que señalar que cada material inicia su combustión a cierta temperatura, es decir, hay una temperatura determinada ante la cual los distintos materiales se encienden.

6

Grafico N°29: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Clases de fuego y los agentes extintores.
 No todos los fuegos son iguales y además no se combaten con los mismos agentes extintores.
 A continuación presentamos una clasificación de los tipos de fuego, en la que se efectúa la distinción de los tipos de fuego de acuerdo con el material combustible relacionado:

Fuego clase A: se genera en materiales tales como madera, papel, géneros, cauchos y diversos plásticos, los que se caracterizan por dejar brasas.

Fuego clase B: se genera en líquidos combustibles o inflamables, gases inflamables, gases a presión, grasas, aceites, lacas, barnices, diluyentes, pinturas y materiales similares.

Fuego clase C: se genera en equipos eléctricos energizados, con corriente eléctrica.

Fuego clase D: se genera en metales como el magnesio, el sodio, el potasio, el zirconio y otros, los que llegan a altas temperaturas (2.700 a 3.300 °C) y desprenden gran luminosidad.

Veamos ahora cuáles son los agentes que sirven para cada tipo de fuego:

Agua: este agente es conocido por todos y resulta ser el más económico. Como ya lo vimos, este agente sirve para la extinción por enfriamiento y sirve para combatir el fuego clase A. No se debe utilizar en incendios de origen eléctrico, por el riesgo de exponerse a shock eléctricos.

Anhidrido carbónico: es un gas incoloro e insípido, más pesado que el aire y que sirve para extinguir por sofocación y enfriamiento.
 Se utiliza en fuegos clases B y C.

Espuma: este agente extintor actúa en forma similar a un manto que tapa el fuego, aislándolo del aire. De este modo, dicho agente actúa por sofocamiento. Se usa en fuegos clase B y a veces en clase A; no debe utilizarse en los fuegos clase C, pues la espuma contiene agua.

Polvo químico seco: el polvo químico multiuso sirve para los fuegos clase A, B y C.

Polvo químico seco especial: sirve para combatir el fuego clase D.

AGENTE EXTINTOR.	CLASE DE FUEGO.
Agua.	A y B.
Anhidrido carbónico.	B y C.
Espuma.	A y B.
Polvo químico multiuso.	A, B y C.
Polvo químico seco especial.	D.



Grafico N°30: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Extintor.
 Un extintor es un aparato autónomo que permite proyectar y dirigir un agente extintor sobre un fuego con el fin de extinguirlo en su fase inicial. La proyección del agente extintor se consigue mediante la acción de una presión interna, que puede obtenerse por presurización interna permanente o por la liberación de un gas auxiliar.



Grafico N°31: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Partes del extintor.

- **Recipiente o cuerpo del extintor:** Es el elemento que contiene el agente extintor, y en algunos casos (extintores de presión permanente) , también contiene el gas impulsor. Está sujeto a la normativa para envases a presión. Lleva una etiqueta de identificación con sus características e instrucciones de uso, así como una placa de diseño donde se reflejan sus condiciones de fabricación y mantenimiento.

- **Agente extintor:** Es el producto contenido en el agente extintor cuya acción provoca la

extinción. Los agentes extintores más comunes son el agua, el polvo químico y el CO2.

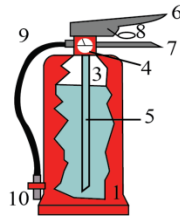
- **Sistema de presurización:** Es el medio utilizado para conseguir que el agente extintor pueda ser proyectado.

- **Elementos de disparo:** Permiten iniciar, dirigir y cortar la proyección del agente extintor. Distinguimos:

- **Manetas:** Hay dos manetas, la de abajo que es fija y la de arriba que es la de accionamiento.

- **Manguera:** Es un tubo semirrígido por el que circula el agente extintor hacia el exterior.

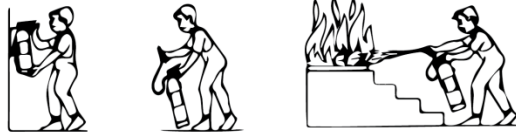
- **Boquilla:** Es la parte situada en el extremo de la manguera (o directamente unido al extintor en los extintores que carecen de manguera). Dependiendo del tipo de agente extintor se utilizan diferentes boquillas, con el objetivo de facilitar su dispersión y potenciar su poder de penetración en el fuego al que van dirigidos.



1. Cuerpo del extintor
2. Agente extintor
3. Agente impulsor
4. Manómetro
5. Tubo sonda de salida
6. Maneta palanca de accionamiento
7. Maneta fija
8. Pasador de seguridad
9. Manguera
10. Boquilla de manguera

9

Grafico N°32: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



NOTA: Los extintores deben ser revisados trimestralmente por el personal del establecimiento. Deben estar en buen estado, de fácil accesibilidad y señalización. Anualmente serán revisados por personal especializado y autorizado.

Manejo de extintores.

Para el conseguir el funcionamiento eficaz de un extintor, hemos de seguir las siguientes instrucciones:

- Retirar el pasador o precinto de seguridad.
- Sujetar el aparato con una mano y la boquilla de descarga con la otra. Apretar la palanca de disparo.
- Dirigir el chorro a la base de las llamas con rapidos movimientos en zig zag y avanzar a medida que las llamas se van apagando.

10

Grafico N°33: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

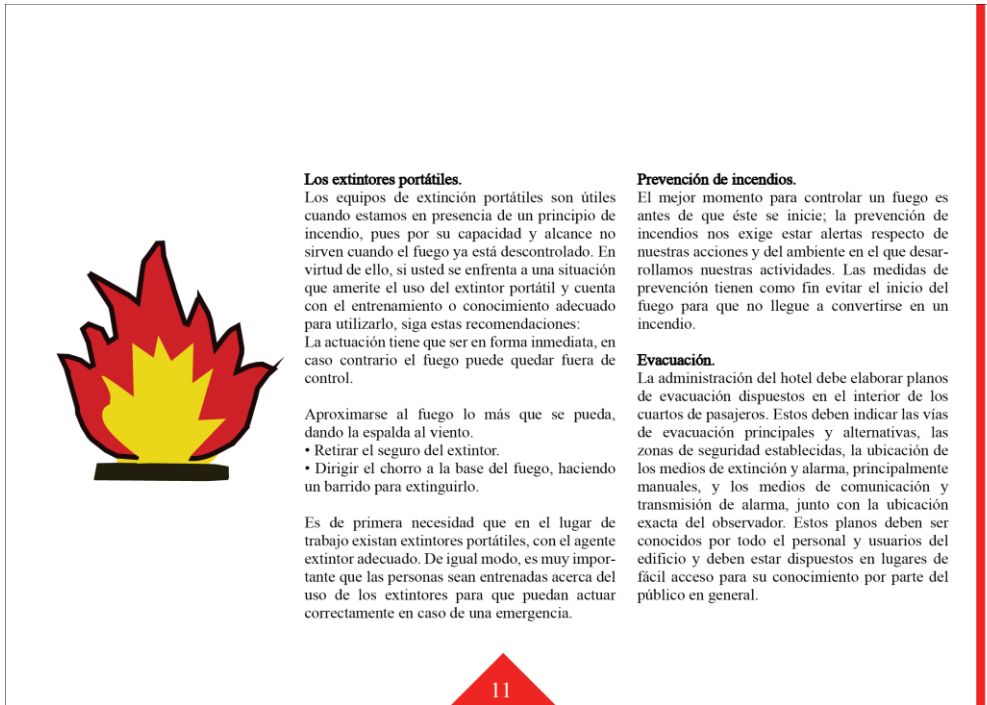


Grafico N°34: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Grafico N°35: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Argumento para personas especiales.

El hotel debe contar con un equipo de ayuda a clientes necesidades especiales.

Su función fundamental es la de tener localizadas las habitaciones de los clientes que hayan dejado constancia de alguna necesidad especial, mismos coordinarán su actuación ante alguna alarma y evacuación.

Señalización de Seguridad.

La señalización de seguridad se establecerá con el propósito de indicar la existencia de riesgos y medidas a adoptar ante los mismos, y determinar el emplazamiento de dispositivos y equipos de seguridad y demás medios de protección.

La señalización de seguridad no sustituirá en ningún caso a la adopción obligatoria de las medidas preventivas, colectivas o personales necesarias para la eliminación de los riesgos existentes, sino que serán complementarias a las mismas.

La señalización de seguridad se empleará de forma

tal que el riesgo que indica sea fácilmente advertido o identificado.

Su emplazamiento o colocación se realizará:

- Solamente en los casos en que su presencia se considere necesaria.
- En los sitios más propicios.
- El tamaño, forma, color, dibujo y texto de los letreros debe ser de acuerdo a la norma INEN de A4 - 10.
- Todo el personal debe ser instruido acerca de la existencia, situación y significado de la señalización de seguridad empleada.
- El hotel debe contar con pisos y rampas antideslizantes baños para discapacitados.
- El hotel debe contar con luces de emergencia al menos en pasillos largos.

Señalización Útil.

Para efectos del manual y por la actividad de las empresas de hospedaje, solo se indicaran las Señaléticas correspondientes y necesarias.

Grafico N°36: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Señales para Incendios y Evacuación.



Dirección a seguir derecha



Dirección a seguir izquierda



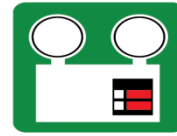
Botiquín de primeros auxilios



Salida de emergencia



Luz de emergencia



Ruta de salida

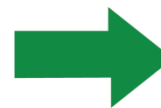


Grafico N°37: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

PLANO DE UBICACIÓN DE SIMBOLOGÍA DE LAS SEÑALES DE INCENDIO Y EVACUACIÓN.



Grafico N°38: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

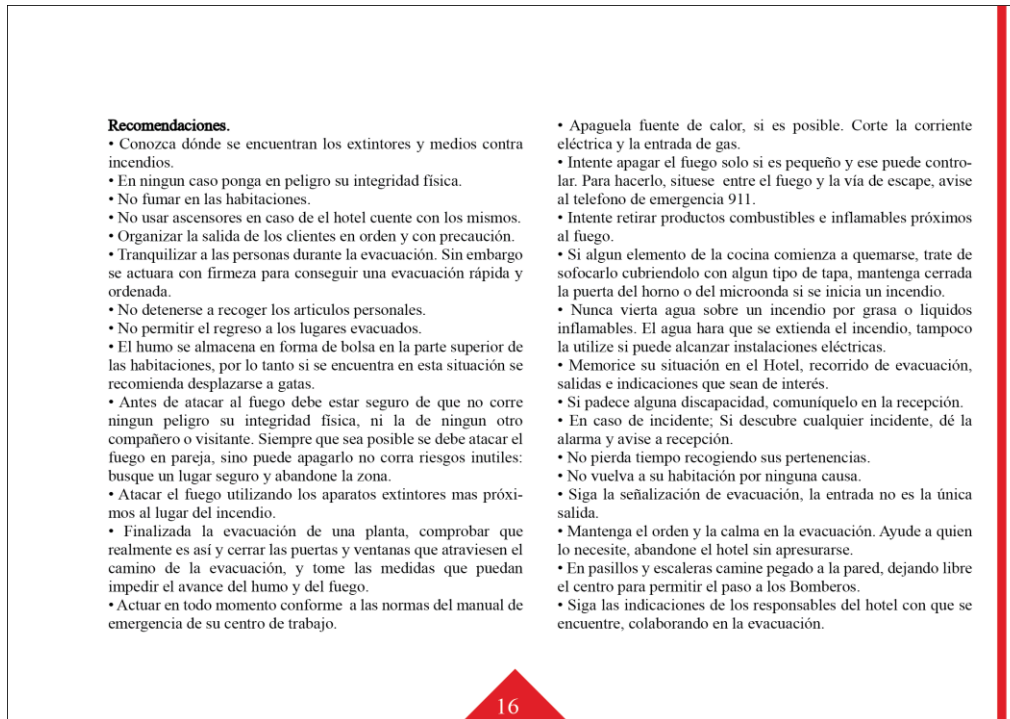


Grafico N°39: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

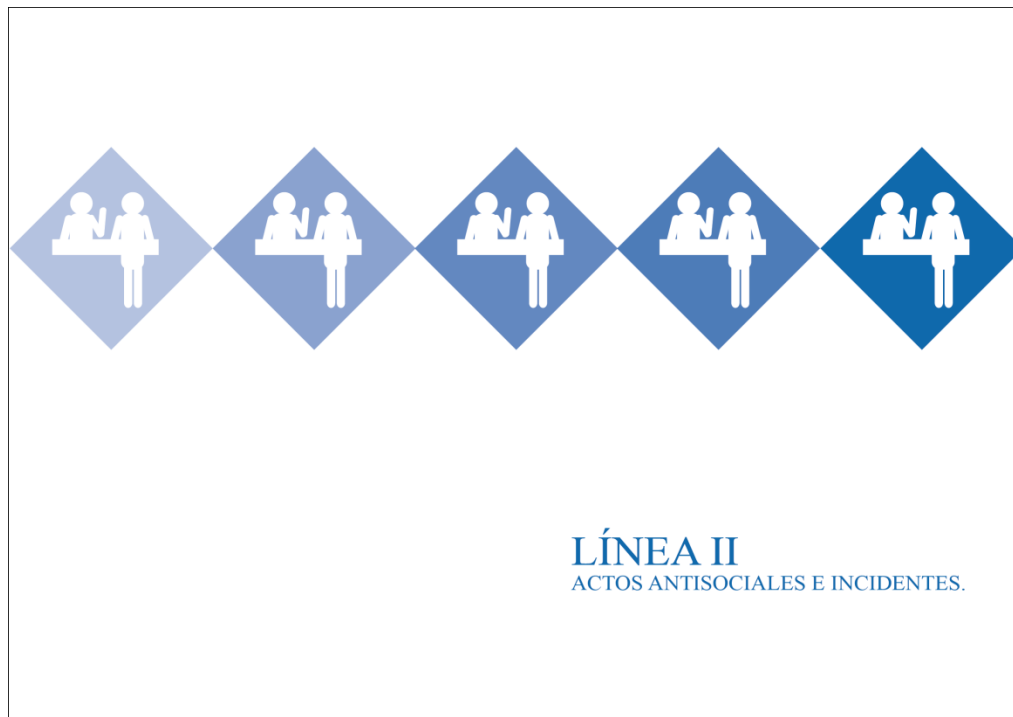


Grafico N°40: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

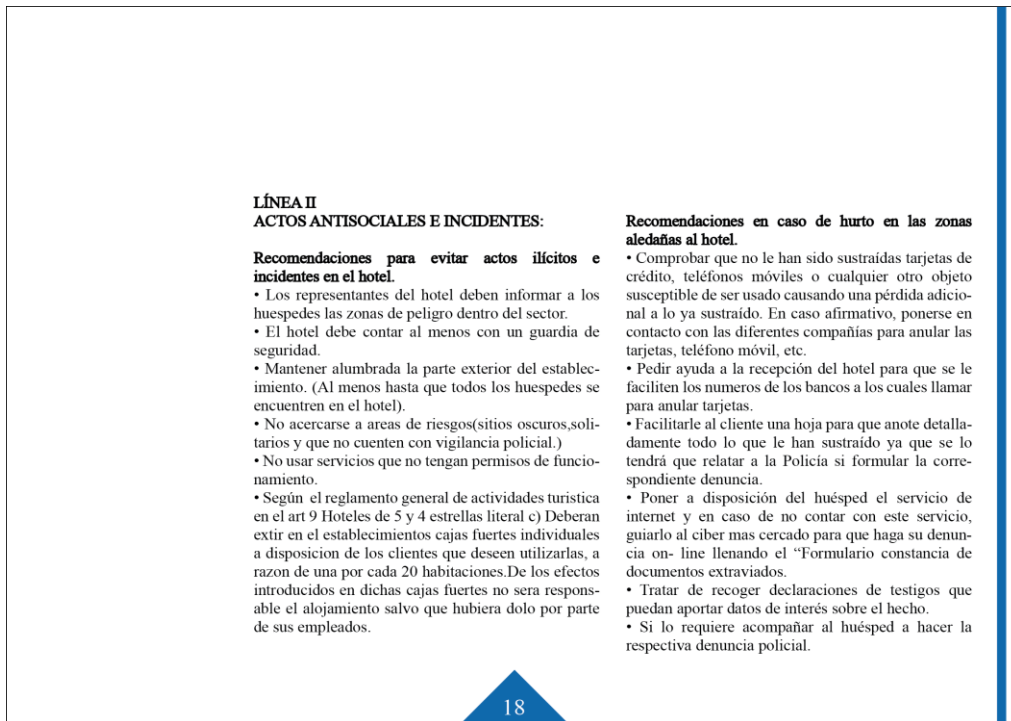


Grafico N°41: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

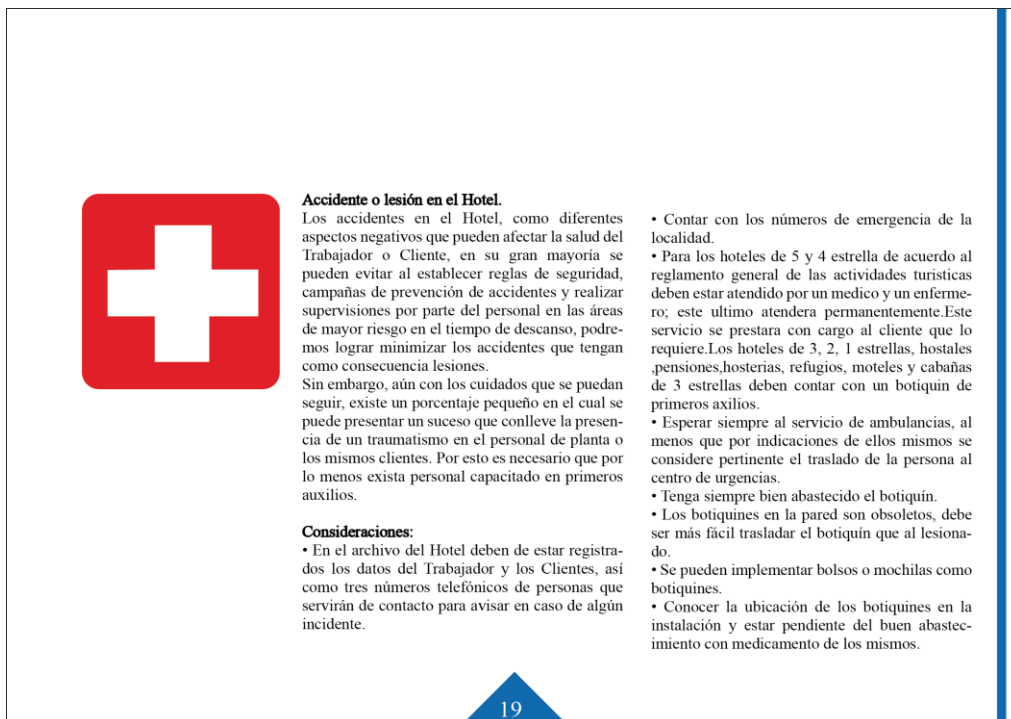


Grafico N°42: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

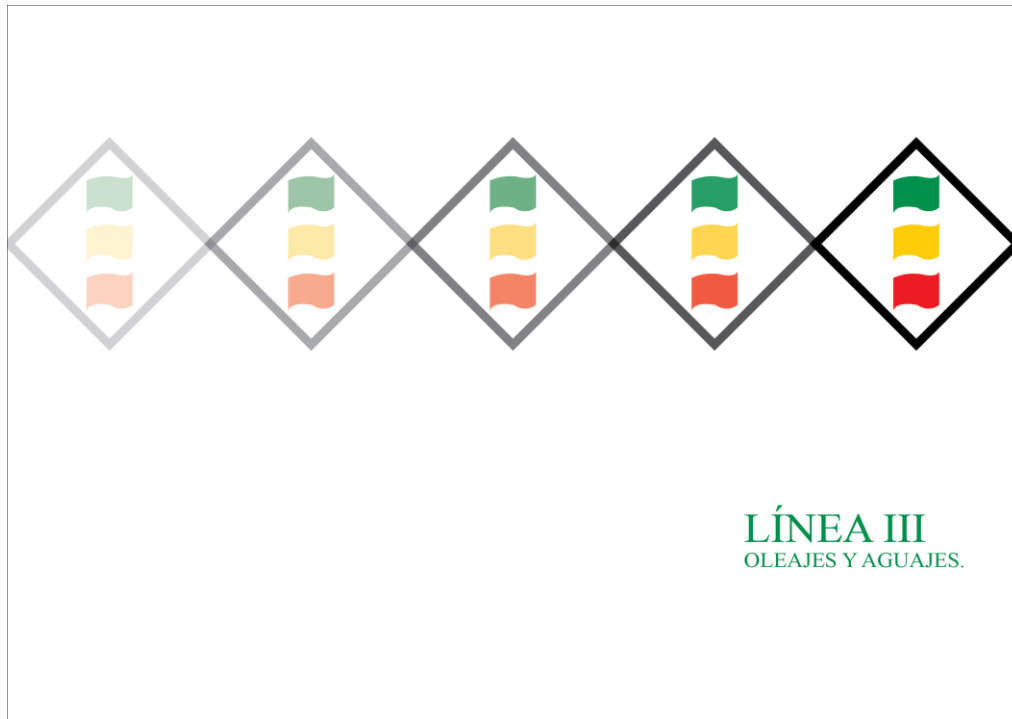


Grafico N°43: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



**LÍNEA III
OLEAJES Y AGUAJES:**

Aguaje.
Se conoce como aguaje, a las mareas que ocurren cada 14 días, durante las fases de luna nueva y luna llena y que se caracterizan porque las pleamares son de mayor amplitud, y las bajamares son menores que el promedio, ocasionando incremento en el nivel del mar y mayores corrientes.

Tienen su origen en factores astronómicos, se presentan cuando el Sol, la Luna y Tierra, se colocan en una misma línea, por lo que las fuerzas de atracción gravitacional de la luna y el sol, actúan en conjunto y producen mayores efectos sobre la masa líquida del planeta.

Oleajes.
Se define el oleaje como una sucesión de ondas u olas sobre una superficie de agua que, su origen se debe a la transferencia de energía del viento a la superficie del agua, para luego propagarse hasta alcanzar tierra.

Son eventos que se presentan por la acción de vientos lejanos o locales sobre la superficie del mar, causando olas de gran energía que se desplazan hacia la zona costera provocando destrucción por la energía que acarrear.

Estos oleajes fuertes pueden producir las denominadas corrientes de resaca que son corrientes que se dirigen mar adentro, con velocidades que pueden superar a las del mejor nadador.



Grafico N°44: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

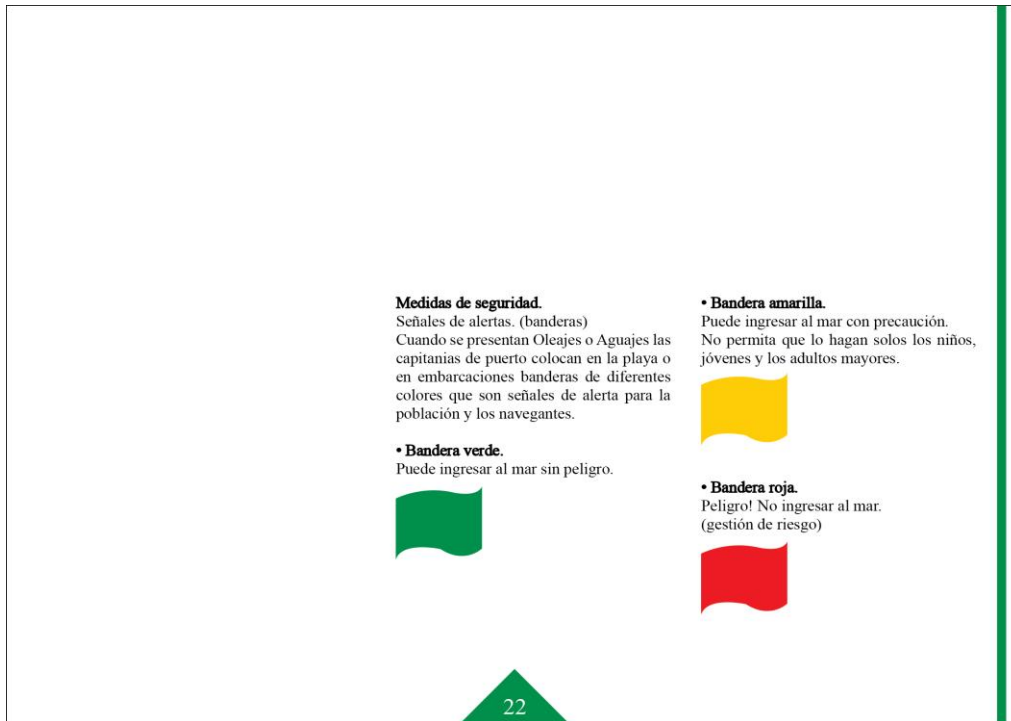


Grafico N°45: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

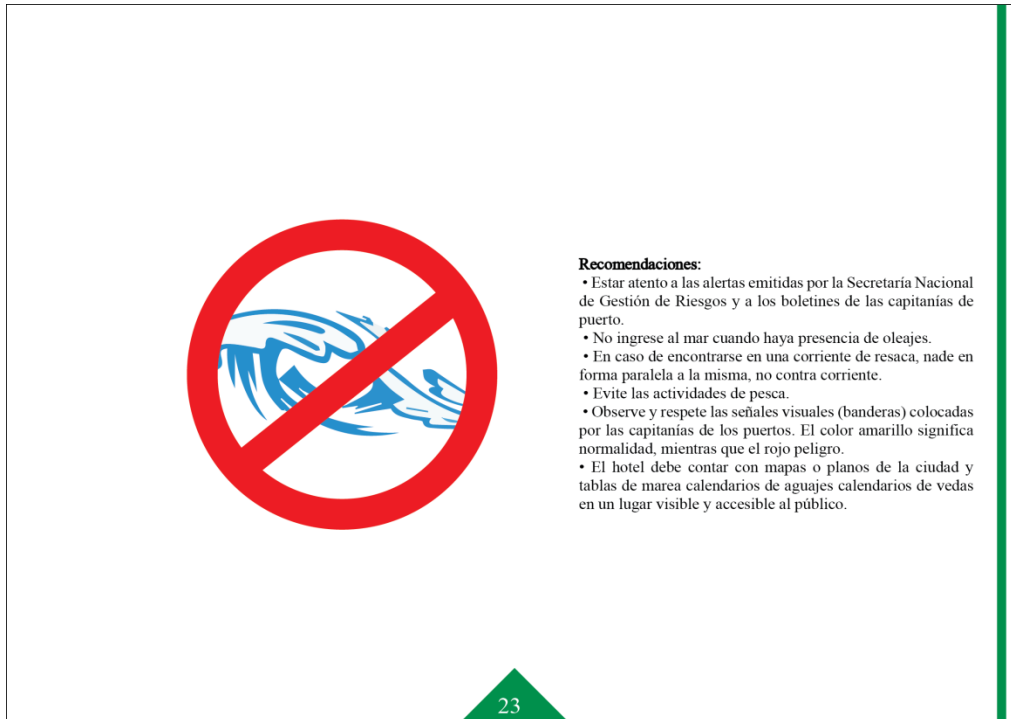


Grafico N°46: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

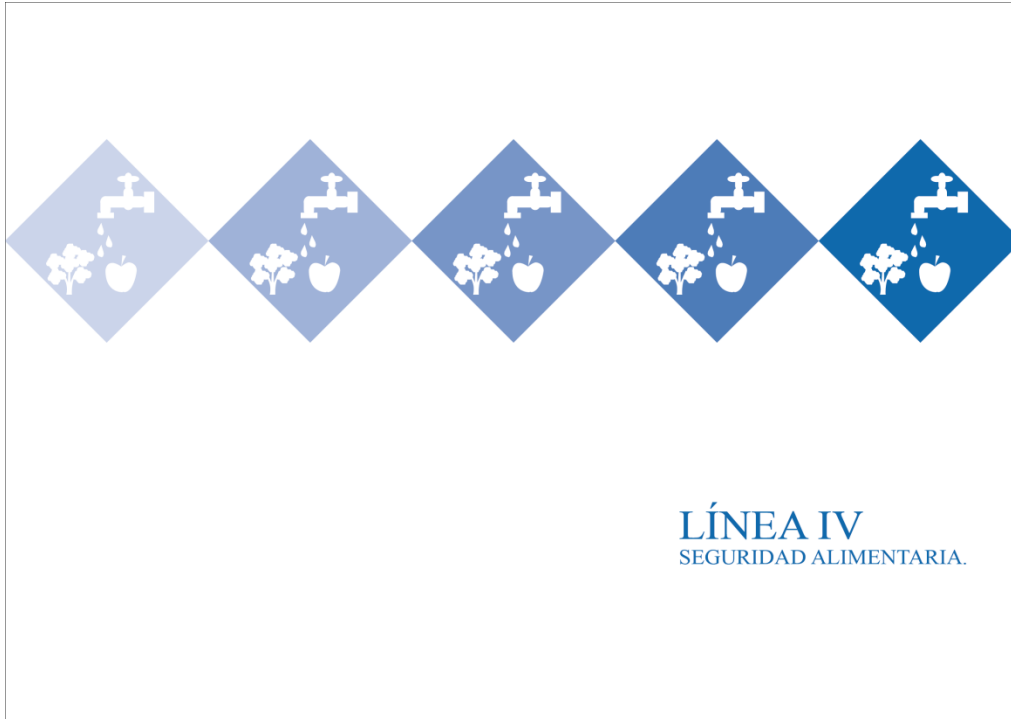
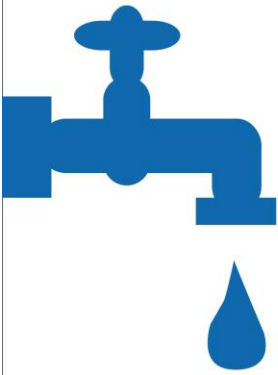


Grafico N°47: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



**LÍNEA IV
SEGURIDAD ALIMENTARIA:**

¿Qué es la Seguridad Alimentaria?
Según la definición de la (FAO): "Existe seguridad alimentaria cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades alimentarias".
Según la Unión Europea se puede decir que existe seguridad alimentaria cuando los alimentos están en buenas condiciones higiénicas y son inocuos para la salud.
Según la FAO se deben dar 4 condiciones:

- Una oferta y disponibilidad de alimentos adecuados.
- La estabilidad de la oferta sin fluctuaciones ni escasez en función de la estación del año.
- El acceso a los alimentos o la capacidad para adquirirlos.

Principales causas de contaminación:

- La buena calidad e inocuidad de los alimentos.
- Enfriamiento inadecuado.
- Preparación o elaboración con demasiada anticipación al consumo.
- Almacenamiento inadecuado.
- Conservación a temperatura ambiente.
- Cocción insuficiente.
- Conservación en caliente inadecuada.
- Higiene personal insuficiente o deficiente.
- Higiene insuficiente o deficiente del lugar donde se preparan o almacenan alimentos.
- Contaminación cruzada.
- Uso de ingredientes o de agua de origen dudoso.

25

Grafico N°48: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Grafico N°49: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

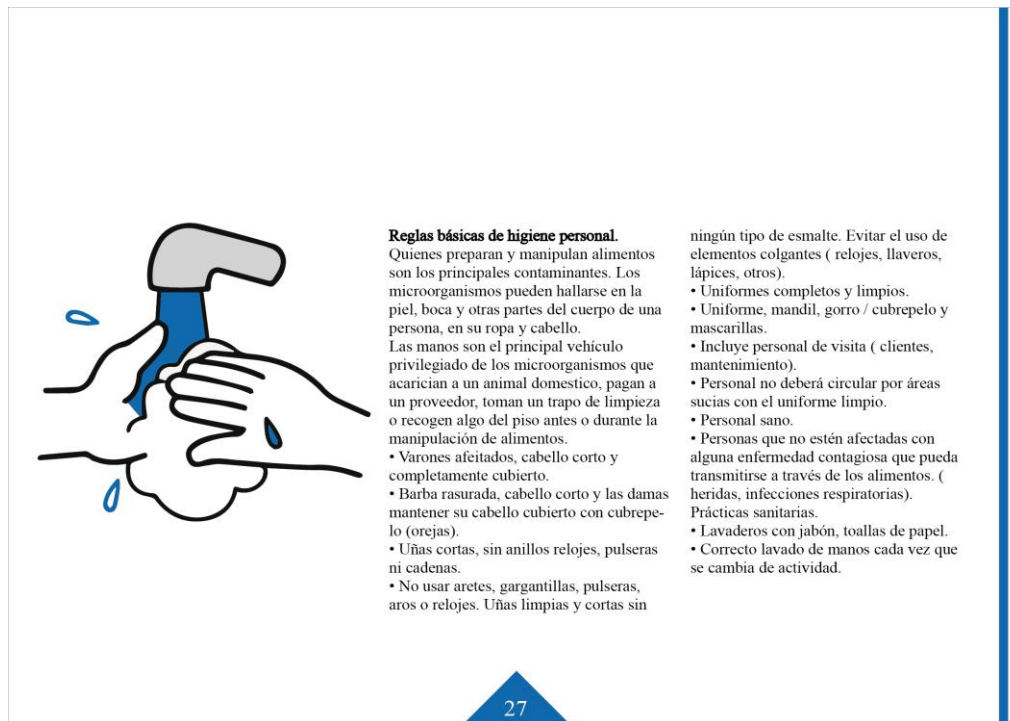


Grafico N°50: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Prácticas sanitarias.

- Lavaderos con jabón, toallas de papel.
- Correcto lavado de manos cada vez que se cambia de actividad.

Qué.	Cuando.	Cómo.
Lavado de manos.	Antes de iniciar cada trabajo.	Lavar manos y antebrazos con desinfectante. Enjuagar con agua. Secar con toallas de papel de un solo uso.
Frecuencia de lavado de manos.	Al iniciar cualquier actividad. Luego de ir al baño o vestidores Después de manipular envases, embalajes, desperdicios y alimentos crudos. Luego de peinarse o sonarse la nariz. Antes de tocar utensilios higienizados.	
Uso de uniformes.	Antes de iniciar cada trabajo y hasta finalizar el mismo.	Se usarán uniformes limpios y de acuerdo a las funciones. Todo el personal usará gorros o redecillas.

Grafico N°51: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.



Prácticas sanitarias.

- a) Uso de Guantes para productos cocidos o listos para comer.
 - b) Baño de uso exclusivo para el personal manipulador.
 - c) No consumir alimentos, ni beber, ni fumar en las áreas de trabajo.
 - d) Degustar los alimentos a servirse sin devolver el utensilio a la preparación.
 - e) Basureros limpios con fundas y tapados.
 - f) No debe existir contaminación cruzada (Cocidos y crudos, limpios y sucios / químico).
- * No degustar las preparaciones con el mismo utensilio.
* No mezclar utensilios sucios y limpios.
* No utilizar una misma tabla de picar para productos crudos y cocidos.
* No utilizar paños de limpieza sucios o deteriorados.
- Higiene y seguridad en el local de trabajo.
Áreas de preparación limpia y seca: limpias, organizadas antes durante y después de los servicios.
Pisos, paredes, techos, puertas, vidrios, mosqueteros, mesones, repisas, lavaderos y llaves.
Canaletas y rejillas sin restos de alimentos.
Área de distribución ordenada y limpia.
Organización y Limpieza antes durante y después de los periodos de servicio.
Piso limpio y seco.
Paredes, puertas, repisas, mesones, vidrios e interruptores limpios.

Grafico N°52: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

GLOSARIO.

Antrópico: Es por ello que con antrópico se designa todo lo que es relativo al ser humano, por oposición a lo natural, y especialmente se aplica a todas las modificaciones que sufre lo natural a causa de la acción de los humanos.

Bajamares: La bajamar es la altura mínima del mar en un ciclo de marea. Este ciclo es normalmente de unas 12 horas.

Combustión: La combustión se refiere a las reacciones químicas que se establecen entre cualquier compuesto y el oxígeno.

Contaminación cruzada: Transferencia de microorganismos peligrosos de un alimento contaminado a otro que no lo está. Esto ocurre entre diferentes alimentos y en diferentes vías.

Directa: Transferencia de contaminantes de alimento a alimento. **Indirecta:** Transferencia de contaminantes de manos, mesadas, utensilios, etc. a alimento.

Corrientes de resaca: Es una corriente superficial de agua que se dirige mar adentro.

FAO: Food and Agriculture Organization / Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación.

Fluctuaciones. - La palabra fluctuación se utiliza en diversos contextos y ámbitos cuando se quiere expresar una situación dominada por la oscilación y el cambio.

Inocuos. - Su uso es frecuente en materia alimenticia pues se debe garantizar que cada producto destinado al consumo humano o animal no resulte perjudicial para la salud, para lo cual existen organismos

oficiales de contralor y supervisión. No solo debe ser inocua la materia prima destinada al consumo sino que deben observarse normas de higiene y cocción adecuadas para que el producto final resulte inocuo y no se contamine con bacterias.

Norma INEN de A4 – 10: Este formato está considerado principalmente para uso como el formato normal de papel para correspondencia y material impreso para uso administrativo y comercial. Además el formato A4 es el principal tamaño empleado para formularios, catálogos etc.

Presurización. - Se trata de la acción que se desarrolla para resguardar, en un cierto ámbito, las condiciones normales de presión atmosférica, aún cuando en el exterior dicha presión sea muy diferente.

Pleamares. - Nivel más alto que alcanza el agua del mar durante la marea alta.

Grafico N°53: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

BIBLIOGRAFÍA.

Agencia Española de Seguridad Alimentaria. (2004). Seguridad Alimentaria en la Educación Secundaria Obligatoria. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Cañizares, A., Limorte, M., y Manzanares, F. (2007). Manual básico de autoprotección de incendios en alojamientos turísticos de la región de Murcia. Recuperado el 06 de mayo de 2015.

DeConceptos.com. (2015). Categorías. Ciencias Naturales. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-naturales/inocuo#ixzz3INSDpRw8>

DeConceptos.com. (2015). Categorías. Ciencias Sociales. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/antrópico#ixzz3dKv6UMXS>

Definición ABC. (2015). Economía. Fluctuación. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://www.definicionabc.com/economia/fluctuacion.php>

Definición.de. (2015). Ciencia. Prezurizar. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://definicion.de/presurizat/#ixzz3dL.BLGJWc>

DicLib.com. (2015). Diccionarios. Español. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://www.diclib.com/Bajamar/>

show/es/es_wiki_10/49728#ixzz3dL.HjH9Zy

Gestión de Riesgos. (2014). Tríptico sobre medidas de prevención ante Oleaje y Aguaje. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Hotel Ceibo Dorado. (2013). Plan de emergencias institucional del Hotel Ceibo Dorado de Portoviejo. Recuperado el 17 de abril de 2015.

Instituto Ecuatoriano de Normalización. (2004). Código de práctica para manipulación de alimentos. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2004). Manual del curso Higiene y Manipulación de Alimentos. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Grafico N°54: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

Ilustre Municipalidad de Guayaquil. (2008). Manual del curso Higiene y Manipulación de Alimentos. Recuperado el 19 de julio de 2015.

Lizano, O. (2012). Ciencias Naturales. Cuidado con las corrientes de resaca en las playas. [Versión electrónica]. Nova Revista Científica.

López, V., y Moyano, F. (2008). Manual de seguridad para establecimientos hoteleros de la Comunidad de Madrid. Recuperado el 10 de marzo de 2015.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2015). Los 14 temas: Seguridad alimentaria y derecho a la alimentación. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www-fao.org/post-2015-mdg/14-themes/>

food-security-and-the-right-to-food/es/

Párraga, E. (2015, marzo). [Entrevista con Joe Párraga, gerente propietario de Servicio de Catering Stefano's: Lavado de vegetales].

Poveda, E. (2011). Seguridad alimentaria en negocios de comidas típicas en La Estancilla-Tosagua. Recuperado el 30 de junio de 2015.

Profesor en línea. (2015). Temas generales. Combustión. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://www.profesorenlinea.cl/fisica/Combustion.htm>

Rosales, V. (1999). Caracterización del Oleaje aplicada a Tuxpan, Veracruz. Tesis de maestría publicada. Instituto Politécnico Superior. México, D.F. Estados Unidos Mexicanos.

Secretaría de Gestión de Riesgos. (2015). Programas/Servicios: Aguajes. [En línea]. Consultado: [19, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.gestionderiesgos.gob.ec/aguajes/>

Tebmor. (2015). Manuales: manual de uso y manejo de extintores y BIE. [En línea]. Consultado: [18, julio, 2015]. Disponible en: <http://cursosemergencias.blogspot.com/2011/12/manual-de-uso-manejo-de-extintores.html>

TheFreeDictionary (2015). Pleamar. [En línea]. Consultado: [17, junio, 2015]. Disponible en: <http://es.thefreedictionary.com/pleamars>

Tuakelna, I., Hidalgo, R., Escobar, J., Ramos, C., Ramírez, A., y Varela, L. (2007). Manual de buenas prácticas de seguridad en la industria hotelera. Recuperado el 21 de marzo de 2015.

Grafico N°55: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

CRÉDITOS.

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO
Elaborado por:
Rocío Estefanía Párraga Arteaga

Compilación Técnica:
Rocío Estefanía Párraga Arteaga

Revisión Técnica:
Lcda. Gina Molina Molina
Ing. Eliana Poveda

Colaborador:
Hotel Palmazul

Diseño Gráfico y Diagramación:
Ing. Gabriela Castro Martínez

Fotografía:
Rocío Estefanía Párraga Arteaga

Grafico N°56: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

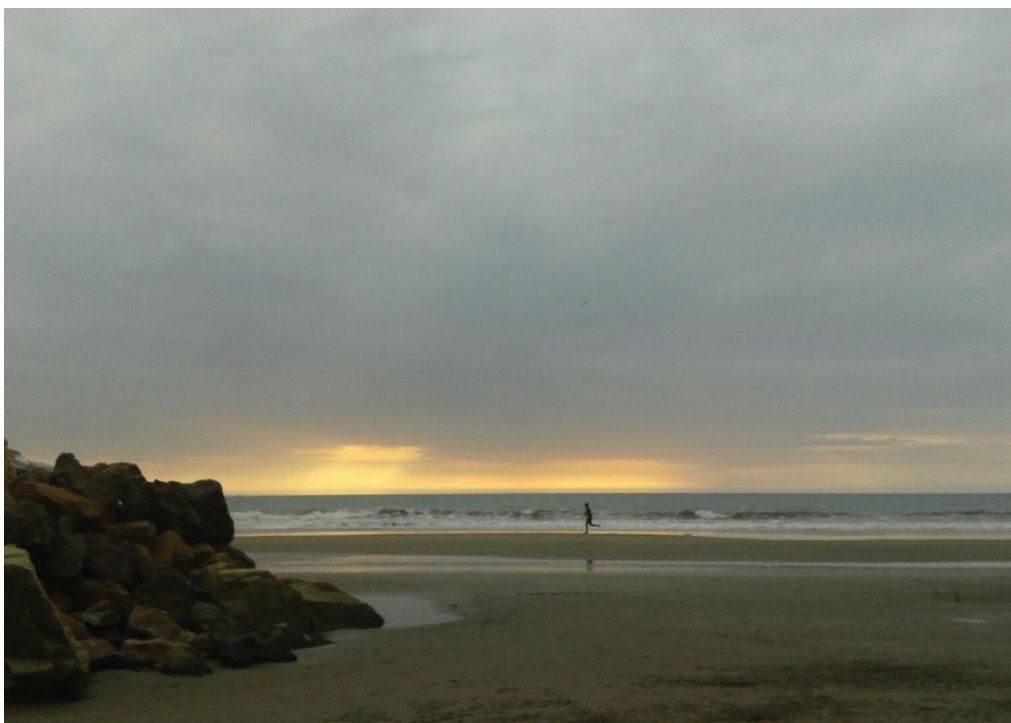


Grafico N°57: Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, provincia Manabí, República del Ecuador. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga autora de la tesis.

6.10. Establecer sectores de distribución para la entrega del manual.

La distribución del Manual de Seguridad Hotelera, se encontrará a disposición de los turistas en diferentes áreas de visita. A estas áreas se las denominará sectores: privado y público. Se realizará de forma que estimule su adquisición y el deseo de adquirirlo, debido a la gran importancia del tema. A continuación los sectores identificados para la distribución del manual:

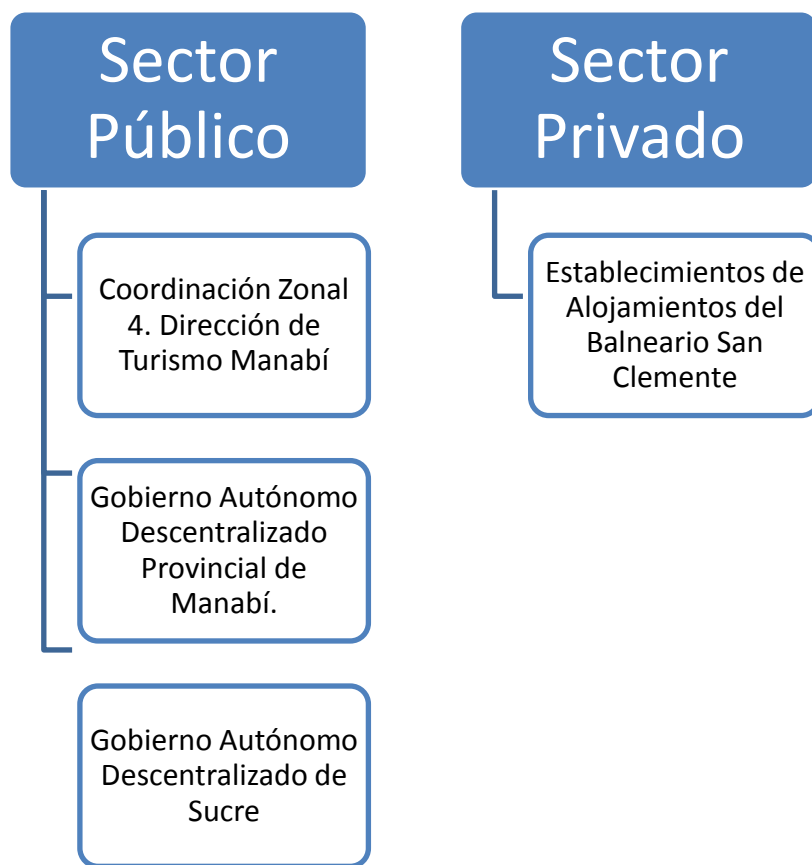


Gráfico N° 58: Sectores de distribución del Manual. Elaborado por: Estefanía Párraga.

Es importante recalcar que la distribución de este instrumento de guía para hoteleros y turistas, tendrá como mayor punto de distribución, cada uno de los

establecimientos hoteleros del Balneario San Clemente, siendo estos el punto de llegada a sus días de ocio o tiempo libre.

De acuerdo a la definición de Kloter y Gary Armstrong, se entiende como distribución al conjunto de organizaciones que dependen entre sí y que participan en el proceso de poner un producto o servicio a la disposición del consumidor o del usuario.

Haciendo eco a esta definición, se puede evidenciar la aplicación adecuada para la distribución del manual, ya que se ha escogido a los dos sectores de la actividad turística y de ellos a las organizaciones involucradas, para que llegue a manos del usuario y puede éste conocer del proceso.

Se diseñó un mapa de los puntos de distribución del Manual de Seguridad Hotelera, que bien puede ser socializado a los sectores involucrados para que éstos a su vez conozcan de sus aliados estratégicos, en la entrega de esta guía:



Grafico N°59: Sectores de distribución del Manual de Seguridad Hotelera. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

6.11. Recursos.

6.11.1. Humanos.

Habitantes de la comunidad.

Gobierno Municipal del cantón Sucre.

Personal profesional.

6.11.2. Técnicos.

Software para diseño.

6.11.3. Materiales.

Computadora.

Cámara fotográfica.

Cuaderno de apuntes.

6.11.4. Financieros.

Gobierno Municipal del cantón Sucre.

6.12. Presupuesto.

Tabla N° 19.

Presupuesto de la propuesta.

DETALLE.	UNIDAD	COSTO UNITARIO. \$	COSTO TOTAL. \$
Sesiones de trabajo con los actores claves para elaborar el manual.	5	\$ 15,00	\$ 75,00
Diseñador gráfico, para elaborar el manual.	1	\$ 200,00	\$ 200,00
Impresión del manual.	50	\$ 30,00	\$ 1.500,00
Sub-Total:			\$ 1.775,00
+ Imprevistos. (10%)	1	\$ 323,00	\$ 177,50
Total Presupuesto:			\$ 1.952,50

Nota: Tabla de presupuesto. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

6.13. Cronograma.

Tabla. 20.
Cronograma.

Actividades	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
Ob. Esp. Identificar las características que posee el balneario en mención para considerarlo una fortaleza turística.						
Visita al balneario.						
Solicitar y buscar información.						
Ob. Esp. -Caracterizar los principales problemas de seguridad que evidencian las empresas de alojamiento del sitio San Clemente - cantón Sucre - provincia de Manabí - República del Ecuador para determinar las áreas que tengan mayor incidencia.						
a) Visita a los establecimientos de hospedaje del balneario.						
b) Realización de encuestas y entrevistas.						
Elaboración de la Propuesta						
Corrección del Tutor						
Pre-defensa de la Tesis						
Corrección realizada por Tribunal						
Corrección por el Fiscal de la Universidad						
Sistema de Plagio						
Aprobación de la Tesis por Sistema de Plagio						
Defensa final de la Tesis						
Correcciones Finales						
Entrega de Tesis Empastadas						

Nota: Tabla de cronograma. Elaborado por la autora de la tesis: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

6.14. Posibles Impactos.

Académico.

Los propietarios y los clientes de las empresas de alojamiento tendrán conocimiento sobre las medidas de prevención en los lineamientos establecidos dentro del manual. Los potenciales estudiantes en Turismo, tendrán una guía con el estudio realizado en este documento.

Económico.

La inversión al elaborar este proyecto se verá reflejado a largo plazo, con el aumento de turistas que se alojaran en las empresas de hospedaje, ya que se sentirán seguros y podrán disfrutar de los atractivos del área sin preocuparse, así se generara más ingresos en esta área.

Social.

Gracias a la implementación de este manual se beneficiaran directamente los propietarios de las empresas de alojamiento de la zona, la provincia de Manabí y la República del Ecuador.

Turístico.

Gracias a los conocimientos adquiridos con el manual se dará un plus al turista que visiten y hagan uso de los servicios de hospedaje del balneario. Esto hará que el desarrollo turístico se proyecte positivamente.

6.15. Evaluación y Estrategias de sostenibilidad.

La propuesta de un Manual de Seguridad Hotelera para el sitio San Clemente, será entregada al GAD Municipal de Sucre, con el fin de que sea socializada por los miembros de la Dirección de Turismo, de tal forma el trabajo sea contemplarlo dentro del POA.

Una vez ejecutada la propuesta, con la distribución del manual a los hoteles y hostales del balneario San Clemente en el tiempo estipulado, se realizará la respectiva evaluación de comprobar el alcance positivo que ha traído la aplicación del manual y conocer además que situaciones se podrían mejorar.

Como estrategias de sostenibilidad, hay que establecer tres aspectos: ambiental, económico y social. En el primero, es importante recalcar que con la realización de este manual se busca concientizar a huéspedes y dueños de establecimientos a la protección del balneario y de los atractivos turísticos de su alrededor. En el segundo, la aplicación del manual representa un incremento en las finanzas de los sitios de hospedaje, los visitantes elegirán estos lugares porque les dotarían no sólo un servicio de alojamiento, sino que también de un servicio que se responsabiliza de su seguridad. En el tercero, involucrar a

toda la comunidad no solo empresarial, también pública y habitantes para que sean ellos quienes reconozcan en la actividad turística, se requiere de servicios que brinden calidad y seguridad.

ANEXOS

ANEXO N° 1.

ÁRBOL DE PROBLEMAS.

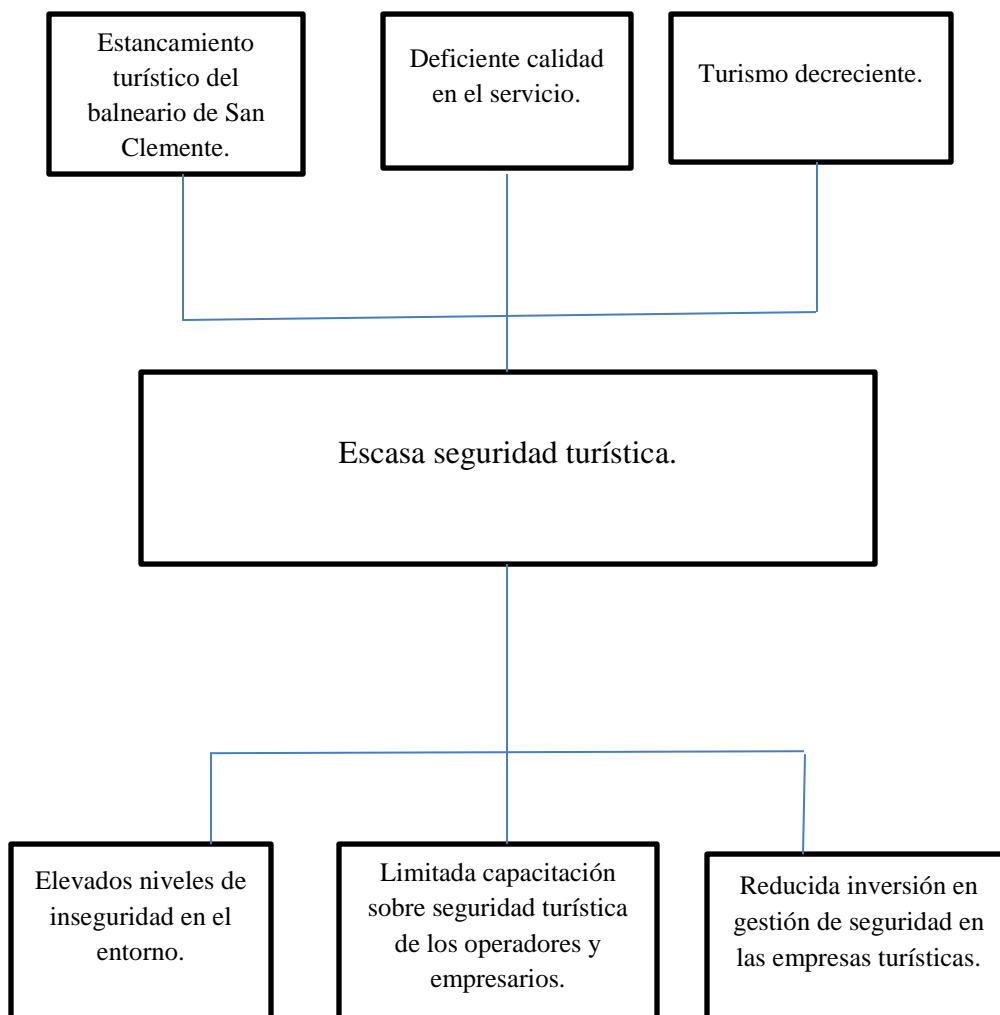


Gráfico N° 60: Árbol de problemas. Elaborado por: Rocío Estefanía Párraga Arteaga.

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

FACULTAD DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO.

Formato de encuesta.

Indicaciones: Sírvase responder verazmente a las preguntas aquí planteadas. Su aporte es muy valioso para la consecución de los objetivos del estudio. De antemano agradezco la información brindada.

1. ¿Con qué frecuencia visita usted el balneario San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?
 - a. Siempre.
 - b. A veces.
 - c. Nunca.

2. ¿Qué es lo que más le atrae de San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?
 - a. Su playa.
 - b. Su gente.
 - c. Su gastronomía.

- d. Su entorno natural.
3. ¿Ha sido usted víctima de alguna situación de riesgo estando de visita en las empresas de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?
- a. Siempre.
 - b. A veces.
 - c. Nunca.
4. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio que brindan las empresas de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?
- a. Excelente.
 - b. Muy bueno.
 - c. Bueno.
 - d. Regular.
 - e. Deficiente.
5. ¿Ha tenido usted problemas con la seguridad en la empresa turística donde se ha alojado?
- a. Siempre.
 - b. A veces.
 - c. Nunca.

6. ¿Cómo cataloga usted el nivel de seguridad que brinda la empresa de alojamiento donde se encuentra hospedado?

- a. Excelente.
- b. Muy bueno.
- c. Bueno.
- d. Regular
- e. Deficiente.

7. ¿Considera usted que la implementación de un plan de protección al turista impulsaría el desarrollo de la empresa turística donde se aloja actualmente?

- a. Mucho.
- b. Poco.
- c. Nada.

UNIVERSIDAD SAN GREGORIO DE PORTOVIEJO.

FACULTAD DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO.

Formato de entrevista.

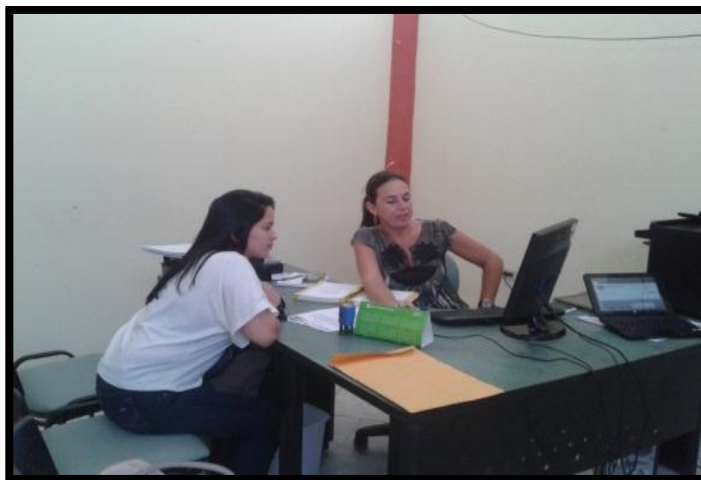
DIRIGIDA A: Empresarios/operadores turísticos.

Indicaciones: Sírvase responder verazmente a las preguntas aquí planteadas. Su aporte es muy valioso para la consecución de los objetivos del estudio. De antemano agradezco la información brindada.

1. ¿Desde cuándo viene operando esta empresa de alojamiento en San Clemente, cantón Sucre, provincia Manabí, República del Ecuador?
2. ¿Han experimentado problemas con la seguridad los turistas que se alojan en esta empresa?
3. ¿Cómo valora usted el sistema de seguridad que brinda esta empresa para salvaguardar la vida de los turistas que se alojan aquí?
4. ¿Se han mostrado satisfechos los turistas con la seguridad que les brinda esta empresa de alojamiento?
5. ¿Está capacitado el personal de la empresa para enfrentar situaciones de riesgo?
6. ¿Opina usted que con la implementación de un plan de protección al turista en esta empresa de alojamiento se alcanzaría un mayor desarrollo de la misma?

ANEXO N° 4.

Álbum fotográfico del trabajo de campo realizado en el balneario San Clemente.



GráficoNo.61: Entrevista realizada a la Directora del Departamento de Turismo del GAD municipal del cantón Sucre, Lic. Cristina Ruperti .Fotografía: Sara Solís.

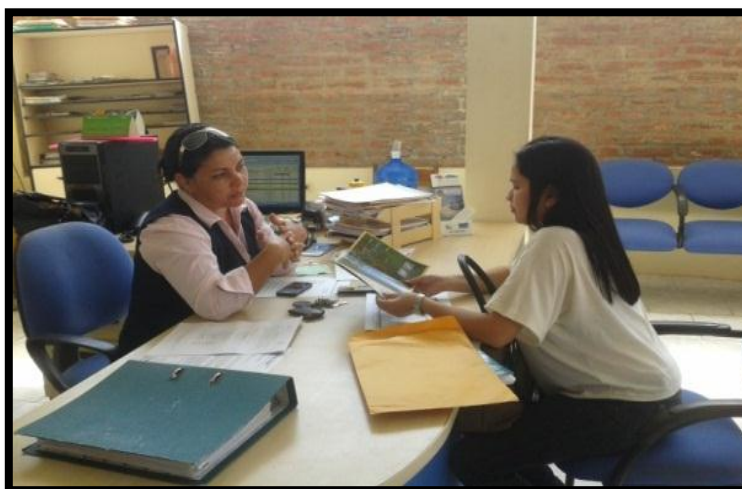


Gráfico No. 62: Entrevista realiza a la Ing. Juliana Espinoza, asistente de la directora del Departamento de Turismo del GAD municipal del cantón Sucre. Fotografía: Sara Solís.



Gráfico No.63: Entrevista realizada al Arq. Pedro Muñoz, presidente de la Fundación Caridad del Cobre .Fotografía: Carlos Avendaño.



Gráfico No. 64: Entrevista con los encargados del UPC del balneario San Clemente. Fotografía: Sara Solís.



Gráfico No. 65: Entrevista realizada a la propietaria del establecimiento de hospedaje Las Acacias, Sra. Edith García. . Fotografía: Sara Solís.



Gráfico No. 66: Entrevista realizada al propietario del propietario del Hotel Costa del Sol, Sr. Vicente Puertas. . Fotografía: Sara Solís



Gráfico No.67: Entrevista realizada a Paul Reina recepcionista del Hotel Palmazul. Fotografía: Sara Solís.



Gráfico No.68: Entrevista realizada a la encargada del Hostal Puerto Polo. Fotografía: Sara Solís.

BIBLIOGRAFÍA.

Andrade Pazos, Pedro. Carlier Mora, Mirtha. Guevara Peñaranda, Ninfa. (2007) Tesis de Grado: Previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo. Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente. . [En línea]. Consultado: [11, octubre, 2014]. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4585/1/7106.pdf> República del Ecuador.

Andrade Pazos, Pedro. Carlier Mora, Mirtha. Guevara Peñaranda, Ninfa. (2007) Tesis de Grado: Previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo. Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente. . [En línea]. Consultado: [11, octubre, 2014]. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4585/1/7106.pdf> República del Ecuador.

Andrade Pazos, Pedro. Carlier Mora, Mirtha. Guevara Peñaranda, Ninfa. (2007) Tesis de Grado: Previo a la obtención del Título de Licenciado en Turismo. Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente. . [En línea]. Consultado: [11, octubre, 2014]. Disponible en: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/4585/1/7106.pdf> República del Ecuador.

Andrade, P., M. Carlier y N. Guevara (2007) Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciado en Turismo. ESPOL, Guayaquil, República del Ecuador. p.8.

Andrade, P., M. Carlier y N. Guevara. (2007). Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciado en Turismo. ESPOL, Guayaquil, República de Ecuador.

Andrade, P., M. Carlier y N. Guevara (2007) Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciado en Turismo. ESPOL, Guayaquil, República del Ecuador. p. 6.

Andrade, P., M. Carlier y N. Guevara (2007) Propuesta de ordenamiento turístico de la zona de playa de San Clemente. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciado en Turismo. ESPOL, Guayaquil, Ecuador.

Andrade, P., Calier, M., Guevara, N., y Osorio, V. (2007) Propuesta de ordenamiento de uso turístico de la zona de playa San Clemente. Tesis de grado publicada. Escuela Superior Politécnica, Guayaquil, República del Ecuador.

Arévalo S. R-. (2010; p. 11) Hostelería y Turismo. Material didáctico. Módulo: Recursos Turísticos. Bloque I. editorial Liber Factory. Reino de España. p.11.

Arias, Ramírez, Janet. (2012). Historia del Turismo en el mundo. [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/chaerock/historia-del-turismo-en-el-mundoo>

Bigné, J. y López, D. (2000) Planificación territorial y comercialización turística. Publicaciones de la Universidad Jaume I. ed. IV. Titol. V Serie. Reino de España, p.11. Biblioteca Municipal. (1995). Manabí por Cantones – Cantón Sucre. República del Ecuador. p.5.

Cabarcos, N. (2006) Promoción y venta de servicios turísticos: comercialización de servicios turísticos. Ideas propias Editorial. España. Reino de España. p.21.

Cedeño, J. (2009) Estudio de factibilidad para la creación de una hostería de primera categoría ubicada en el balneario de San Clemente, provincia de Manabí. Tesis de Grado para la obtención del título de Ingeniera en Hotelería. UTE. Quito, Republica de Ecuador.

Cedeño Zambrano, Johanna. (2009). Estudio de factibilidad para la creación de una hostería de primera categoría ubicada en el balneario de San Clemente provincia de Manabí. Previo a la obtención del Título Ingeniera en Hotelería. [En línea]. Consultado: [26 agosto, 2014]. Disponible en: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/9313/1/37756_1.pdf

Conferencia de Naciones Unidas. (1963) Turismo y Viajes Internacionales. República Romana. p.5.

Cubillo, J. y Cerviño, J (2008). Marketing Sectorial. ESIC Editorial. Madrid. Reino de España. p. 62.

Curiel, J. (2008) Turismo Cultural y Medio ambiente en destinos urbanos. Universidad Rey Juan Carlos. Servicio de publicaciones. Reino de España, p. 27.

Dirección Municipal Turismo (2010). Censo, datos socioeconómicos, cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [16, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.bahiadecaraquez.com/data.html> República del Ecuador.

Dirección Municipal Turismo (2010). Censo, datos socioeconómicos, cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [16, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.gbahiadecaraquez.com/data.html> República del Ecuador.

Dirección Municipal Turismo (2010). Censo, datos socioeconómicos, cantón Sucre. [En línea]. Consultado: [26 agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.bahiadecaraquez.com/data.html> República del Ecuador.

ECOSTRAVEL. (s.f.). Playa de Sn Clemente, Manabí. [En línea]. Consultado: [25, octubre, 2014]. Disponible en:

<http://www.ecostravel.com/ecuador/hoteles/manabi/playa-san-clemente.php#subtitulo>

República del Ecuador

Escobar, P. (2015, febrero). [Entrevista con Pedro Escobar, presidente de la asociación de hoteleros del balneario San Clemente: Información del Bosque Seco Peñón del Sol, hectáreas y senderos].

Gobierno Provincial de Manabí. (2010). Pescadores Artesanales de los Ranchos en casa propia. [En línea]. Consultado: [20, agosto, 2014]. Disponible en: <http://www.manabi.gob.ec/954-pescadores-artesanales-de-los-ranchos-en-casa-propia.html> República del Ecuador.

Gómez B. Y López F. (2002). Regionalización turística del mundo. Text-guía. Ediciones de la universidad de Barcelona. Reino de España. p.5.

Gómez, P. F. (2011) Seguridad urbana, urbanismo y entornos urbanos. Reino de España. Editorial Dykinson, p.22.

Guía de actividad empresarial para operador de servicios turísticos urbanos de Medellín. (s.f.). [En línea]. Consultado: [24, septiembre, 2013]. Recuperado de: www.culturaemedellin.gov.co/sites/CulturaE/CulturaE/Guias_empresariales/01_Servicios_turisticos_urbanos.pdf

Herrero, D. (2002) Los impactos socioculturales, económicos y medio-ambientales el turismo. Sistema de indicadores de análisis. En Turismo sostenible. Colección: Problemas internacionales, n° 28. IEPALA Editorial. Madrid. Reino de España. p. 74.

Huertas, R. y Galcerán, R. (2008). Decisiones estratégicas para la dirección de operaciones en empresas de servicios y turísticas. Universidad de Barcelona. Reino de España. p. 255.

Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología (2007), Estación PUCE – Bahía de Caráquez, República de Ecuador. [En línea]. Consultado: [25, septiembre, 2013]. Disponible en: www.serviciometeorologico.gob.ec/

Junta parroquial de San Clemente. (2015). Historia de San Clemente. [En línea]. Consultado: [08, julio, 2015]. Disponible en: <http://www.facebook.com/sanclementecivico>

Lexur Ediciones Digitales (2011) Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 14/2008, de 3 de diciembre, de turismo de Galicia. Reino de España. [En línea]. Consultado: [24, abril, 2013] Disponible en: www.lexureditorial.com/boe/0903/04367.htm

López, J. y R. Moreira (2010) Estudio comparativo sobre las estrategias operativas y administrativas aplicadas en el sector turístico de Crucita, San Jacinto y San Clemente de la provincia de Manabí, período 2008 – 2009. Tesis de Grado previa a la obtención del Título de ingeniero Comercial. UTM. Portoviejo, República del Ecuador, p. 15.

Mantecón, A. (2008) La experiencia del turismo: Un estudio sociológico sobre el proceso turístico-residencial. Icaria Editorial, S.A. Reino de España.

Montero, Victoria. (s.f.). Programa de Capacitación y Actualización por línea de producto. [En línea]. Consultado: [24, septiembre, 2013]. Disponible en: http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CBsQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.neuquentur.gob.ar%2Ffile_download%2F528%2FMo_dulo_Area_Conceptual_del_Turismo_1.pdf&ei=bIRIVLbzEsu7ggSii4DgAQ&usg=AFQjCNEHWMdxzLZ5YCzLbH0uJaUQ6Fyzew

Organización Mundial de Turismo. (1998). Introducción al Turismo. OMT. Reino de España.

Organización Mundial de Turismo (1998) Introducción al Turismo. OMT. Reino de España. p. 49.

Organización Mundial del Turismo (2010). Panorama 2020. Volumen 2: Las Américas. Reino de España. p.12

Organización Mundial de Turismo. (2015). *Panorama OMT del turismo internacional*. Recuperado el 20 de julio del 2015.

Ortega, J. (2008). Playas Manabitas. [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: www.playasanjacinto.com/web/datos.html

Párraga S. (2014) Entrevista realizada a María Bravo, propietaria de una vivienda en San Clemente. Consultado: [01, febrero, 2013].

Penna, Pablo José. (2008). Robos en hoteles. Tesis de Licenciatura en Hotelería. Universidad Abierta Interamericana. [En línea]. Consultado: [23, abril, 2013] Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC086131.pdf>

Penna, Pablo José. (2008). Robos en hoteles. Tesis de Licenciatura en Hotelería. Universidad Abierta Interamericana. [En línea]. Consultado: [23, abril, 2013] Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC086131.pdf>

Quesada, R. (2010) Elementos de turismo: Teoría, clasificación y actividad. Editorial Universidad Estatal a Distancia. PROMADE. República de Costa Rica. p. 13.

Quesada, R. (2010) Elementos de turismo: Teoría, clasificación y actividad. Editorial Universidad Estatal a Distancia. PROMADE. República de Costa Rica. p. 48.

Quesada, R. (2010) Elementos de turismo: Teoría, clasificación y actividad. Editorial Universidad Estatal a Distancia. PROMADE. República de Costa Rica. p. 9.

Red Interamericana de Gestión de la Seguridad Turística. (s.f.), Qué es la seguridad Turística. [En línea]. Consultado: [23, abril, 2013] Disponible en: http://portal.seguridadturistica.org/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=39

Rodríguez y Martínez. (2009). Nuevos retos para el turismo. Netbiblo, S.L. La Coruña, España. pp. 22,23

San Playa.com. (s.f). San Clemente – Manabí - Ecuador. [En línea]. Consultado: [8, octubre, 2014]. Disponible en: <http://www.sanplaya.com/sancle.html?reloaded=true> República del Ecuador.

Santamaría, Arturo. Flores, S. (2012). Escenarios de violencia e inseguridad en los destinos turísticos. Mazatlán como estudio de caso. Universidad de las Américas - Puebla. Edición UAS, enero de 2012. FACISO. Sinaloa, República de México.p.44.

Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm> República del Ecuador.

Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm> República del Ecuador.

Viajando. (2014). Turismo en San Clemente, [En línea]. Consultado: [25, mayo, 2014]. Disponible en: <http://www.viajandox.com/manabi/san-clemente-parroquia-sucre.htm> República del Ecuador.

Viñals, M.J. (2002) Turismo en espacios naturales y rurales II. Fundación UPV. Escuela Politécnica Superior de Gandía. Valencia. Reino de España, pp. 69, 75,76.