

Universidad Espíritu Santo (UEES)

Facultad de Hotelería y Turismo

**ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
HOSTERÍAS DE PRIMERA EN GENERAL VILLAMIL PLAYAS**

Trabajo de Investigación que se presenta como requisito para el título de  
Ingeniera en Gestión Turística Hotelera con mención en Marketing

Autora: María de los Ángeles Pino

Tutor: Manuel Burgos

Samborondón, Abril de 2009

Agradezco a la UEES por su enseñanza y preparación en mi carrera de Hotelería y Turismo, tanto en lo práctico como en lo teórico, que me ha permitido desenvolverme en un ambiente competitivo y obtener grandes logros, así como obtener los conocimientos necesarios para realizar un trabajo como éste. De igual manera, agradezco al Biólogo Manuel Burgos, que me ha brindado una excelente asesoría en el proyecto como director de tesis, además de su cátedra profesional que ha enriquecido mis conocimientos a lo largo de mi carrera.

## **Resumen**

Actualmente, en General Villamil Playas existe una escasa infraestructura hotelera que acoja a la demanda de este sector, que ha tenido un gran impulso de desarrollo turístico a raíz de la Provincialización de la Península de Santa Elena en el año 2007. Como resultado de dicho problema existente, se ha realizado un estudio de factibilidad para la implementación de hosterías en Playas. Para ello, se ha realizado un estudio minucioso en el cual se analizan factores determinantes como la oferta actual, la demanda y sus necesidades insatisfechas, las oportunidades y ventajas que ofrece el sector, los antecedentes, entre otras cosas. Para obtener la información, fue necesario recurrir a diversas fuentes, además de realizar encuestas a las personas que visitan Playas, y entrevistas a funcionarios públicos del sector. Estos mecanismos tienen como objetivo orientar a inversionistas para generar una solución que satisfaga la demanda a través de una propuesta de alojamiento diferente, innovadora y competitiva.

## Índice General

1. Introducción.....	1
2. Objetivos.....	2
2.1 Objetivo General.....	2
2.2 Objetivos Específicos.....	3
3. Situación práctica que se propone mejorar.....	3
3.1 Ofertas de alojamiento en General Villamil Playas.....	3
3.2 Análisis de la demanda actual y potencial.....	5
3.2.1 Demanda actual.....	5
3.2.2 Demanda potencial.....	7
3.2.3 Demanda insatisfecha.....	7
4. Justificación.....	8
5. Antecedentes y fundamentación teórica.....	9
6. Propuesta de mejoramiento de la situación práctica.....	10
6.1 Encuestas.....	10
6.1.1 Formato de las encuestas.....	11
6.1.2 Resultados de las encuestas.....	12
6.2 Plan de Marketing.....	15
6.2.1 Segmentación.....	15
6.2.2 Misión de la empresa.....	16
6.2.3 Visión de la empresa.....	16
6.3 Análisis de la situación (FODA).....	16
6.4 Análisis de Estrategia por Ciclo de Vida del Mercado.....	18
6.5 Análisis de Porter.....	18
6.5.1 Competidores.....	18
6.5.2 Proveedores.....	20
6.5.3 Clientes.....	20
6.5.4 Competidores potenciales.....	20
6.5.5 Sustitutos.....	21
6.6 Estrategia de posicionamiento.....	21
6.7 Marketing Mix.....	21
6.7.1 Estrategia de producto.....	22
6.7.2 Estrategia de precios.....	23
6.7.3 Estrategia de distribución.....	23
6.7.4 Estrategia de promoción.....	23
6.8 Factores Determinantes de localización.....	25
6.9 Ventajas del sector.....	25
7. Viabilidad de la propuesta.....	26
8. Conclusiones.....	27
9. Recomendaciones.....	27

## Índice de tablas

Tabla1. Información sobre Hosterías de primera en Playas.....	4
Tabla2. Información sobre hoteles de segunda en Playas.....	4
Tabla3. Información sobre hostales de segunda en Playas.....	4
Tabla4. Información sobre hostales de tercera en Playas.....	5
Tabla5. Promedio de Visitantes por día de General Villamil Playas.....	7
Tabla6: Personas Encuestadas Clasificadas por sexo.....	12
Tabla7. Personas Encuestadas Clasificadas de Acuerdo a la edad.....	12
Tabla8. Resultados de Preferencia en las vacaciones.....	12
Tabla9. Resultados de Planificación de las vacaciones.....	13
Tabla10. Resultados del medio por el cual se informan los turistas.....	13
Tabla11. Resultados de quien toma la decisión de realizar un viaje.....	13
Tabla12. Resultados de que se considera importante en la elección de un hotel.....	14
Tabla13. Resultados de que se busca en un hotel.....	14
Tabla14. Resultados de cómo se realizan los pagos.....	14
Tabla15: Precios de Habitaciones de la Hostería Bellavista.....	19
Tabla16: Precios de Habitaciones de la Hostería Los Patios.....	19
Tabla17: Precios de Habitaciones de Hostería El Tucán.....	20

## Índice de fotos

Foto1: Vista satelital de 3 km de perfil de General Villamil Playas.....	5
Foto 2: División de zonas en los 3 km de perfil de General Villamil Playas...6	
Foto 3: Ejemplo de Flyers de Promoción.....	24

## 1. Introducción

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (OMT), “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros”. Dicha modalidad es de gran importancia para las comunidades locales, ya que es generadora de empleo y divisas a gran escala, permitiéndoles obtener ingresos y beneficiarse del efecto multiplicador que causa sobre las demás actividades económicas en el sector. Asimismo, también motiva la implementación de infraestructura básica como: carreteras, alcantarillado, agua potable, etc. que permite el desarrollo del mismo.

General Villamil Playas en época de la colonia fue un puerto de pescadores asentado sobre antiguas poblaciones indígenas en el golfo de Guayaquil. En 1.901 se enviaron algunos exploradores porteños como el general Leonidas Plaza Gutiérrez, Augusto Aguirre y Vicente Noboa, con el objetivo de inspeccionar el sector donde se proyectaba formar un balneario. Según uno de los diarios de aquella época, “El Grito del Pueblo”, los resultados de dicho análisis determinaron que Playas era un lugar encantador, de magnífico clima, con temperatura fresca y agradable, y donde se podía bañar gustosamente disfrutando el manso de sus aguas de mar.

Pocos años después se comenzaron a construir viviendas y a desarrollarse un pequeño poblado en la zona. En 1948, en la alcaldía de Rafael Guerrero Valenzuela, se construyó una carretera estable que conectaba Guayaquil con Playas, y se estableció la Cooperativa de Transporte Villamil para el traslado exclusivo de pasajeros hacia el sector. A raíz de dichos sucesos, en los años 70’s, surgió el turismo, paralelamente a la creación de colegios gestionado por el acalde de Guayaquil de esa época, Assad Bucaram, que permitió el desarrollo intelectual y social a través de la educación. Fue ahí cuando se creó el Hotel Humbolt Internacional, en el lugar donde hoy se encuentra el edificio Carabelas de Colón. Poco a poco la actividad turística fue desarrollándose en General Villamil Playas, llegando a convertirse en el principal balneario de la costa, donde cada año las familias guayaquileñas pasaban largas temporadas vacacionales. A pesar de ello, General Villamil Playas no logró despuntar como destino turístico de sol y playa, ni consiguió destacarse como lugar de visita predilecto, para los turistas principalmente de la Costa, frente a otras playas como Salinas, Montañita, Olón, entre otras.

A raíz de la Provincialización de Santa Elena en el año 2007, tanto el sector privado como público de la provincia, con respaldo de la Municipalidad de

Guayaquil, comenzaron a interesarse en desarrollar la zona e invertir grandes sumas de dinero en ella. Conjuntamente, se inició una campaña publicitaria incentivando a las personas, sobretudo del Guayas, a visitar General Villamil Playas en lugar de los balnearios peninsulares, y así incrementar el turismo en él. Como consecuencia inmediata de esto, las visitas a General Villamil Playas comenzaron a aumentar, teniendo un despunte al final de dicho año, en el cual llegaron unas 22.708 personas al balneario, según cálculos municipales. De esta manera, las visitas han ido acrecentándose más aun cuando los visitantes lograron conocer las ventajas con las que cuenta el sector, tales como: el segundo mejor clima del mundo, la presencia de servicios básicos, la tranquilidad del sector, la extensión de sus playas, la amabilidad de la comunidad local, la gastronomía, y la cercanía con Guayaquil y con otros atractivos turísticos como el avistamiento de delfines en Puerto el Morro, y la encantadora playa desde Engabao hasta Data de Posorja, caracterizada por sus cálidas aguas con gran riqueza ictiológica, siendo ésta la principal atracción del Cantón. Esto ha generado grandes beneficios para la comunidad local, los cuales obtienen mayores ingresos especialmente entre los meses de Enero a Abril, seguido por los meses de Julio y Agosto, donde llegan turistas de la Sierra y un pequeño porcentaje del extranjero. De esta manera, el alcalde de Playas, Rodrigo Correa, aseguró que la temporada invernal del año 2008 fue la mejor de la historia, con una subida del 300% en restaurantes, hoteles y comercio en general; mientras que la Provincia de Santa Elena tuvo un 10% de reducción de ingresos comparado con el año 2007.

Según el Ing. Rodrigo Dávila Carrión, Director de Obras Públicas del Municipio de Playas, General Villamil Playas llega a tener cada año alrededor de 100.000 visitantes en los meses de Enero a Abril que constituyen la temporada alta del sector. Sin embargo, la demanda actual existente en Playas no está siendo satisfecha debido a la falta de infraestructura hotelera correspondiente para cubrir sus necesidades. Por esta razón, se ha realizado este proyecto de manera minuciosa utilizando varias fuentes de información como entrevistas a funcionarios y encuestas a visitantes del sector, con el propósito de poder determinar si es factible la implementación de hosterías en General Villamil Playas, que permitan garantizar servicios de alojamiento de calidad, y a la vez impulsar el desarrollo turístico en el sector.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General**

Mejorar la oferta de alojamiento de General Villamil Playas mediante la implementación de propuestas diferentes a las ofertas existentes en el destino, logrando satisfacer las necesidades de la demanda actual, y colaborar con el desarrollo turístico del sector.



## **2.2 Objetivos Específicos**

- Ofrecer propuestas innovadoras de alojamiento de primera categoría, que brinden servicios de entretenimiento combinados con relajación, tales como: spa, hidromasajes, sauna, paseos en bicicletas y caballos, cuadrones, kayaks, lounge para reuniones con mesas de billar y juegos, etc. Todo esto complementado con un exclusivo servicio personalizado a los huéspedes para que puedan disfrutar a plenitud de todas las ofertas.
- Posicionar las hosterías en el mercado como sistemas alternativos distintos de alojamiento en General Villamil Playas, que permitirán cubrir las necesidades insatisfechas de los visitantes del lugar.
- Concienciar a la población local en los aspectos de turismo sostenible, y capacitarlos para ser parte integral del proyecto, beneficiándolos tanto económica, social, y culturalmente.

## **3. Situación práctica que se propone mejorar**

General Villamil Playas es un sector que se está desarrollando turísticamente, a raíz de la Provincialización de Santa Elena en el año 2007, momento en el que tanto el sector público como privado comenzaron a preocuparse por invertir en la zona, y se comenzaron a implementar diversas obras y proyectos, que han generado el aumento de visitas a Playas. Actualmente en Playas existen varias propuestas de alojamiento pero con características y ofertas muy similares, y con muy pocas particularidades estructurales o de servicios que les proporcionen diferenciación ante la competencia, por lo cual resulta más difícil la toma de decisión de las personas al momento de planificar su estadía debido a la homogeneidad existente en la zona.

De acuerdo al estudio realizado, se puede determinar que hay diversos puntos desatendidos por parte de las ofertas de alojamiento que se encuentran actualmente en el área de intervención del proyecto; los cuales involucran criterios importantes de decisión de alojamiento de las personas, tales como: ubicación, comodidad, buen servicio, excelentes instalaciones, distracciones, exquisita comida, y precios asequibles.

### 3.1 Ofertas de alojamiento en General Villamil Playas

<b>Hosterías (Primera categoría)</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Servicio Habitación</b>	<b>Servicio Hostería</b>
Bellavista	Vía Data km 2	22	100	Aire Acondicionado, Baño, Teléfono, TV	Parqueadero, Gimnasio, Restaurante, Salón de Reuniones
Los Patios	Vía Data km 1,5	15	55	Aire Acondicionado, Baño, TV	Parqueadero, Piscina, Restaurante, Salón de Reuniones
El Tucán	Vía Data km 1,5	35	120	Aire Acondicionado, Baño, TV	Parqueadero, Piscina, Restaurante, Salón de Reuniones
		72	275		

**Tabla1.** Información sobre Hosterías de primera en Playas

<b>Hoteles (Segunda categoría)</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Servicio Habitación</b>	<b>Servicio Hostería</b>
Arena Caliente	Av. Guayaquil y Paquisha	38	100	Aire Acondicionado, Baño, TV	Parqueadero, Piscina, Restaurante, Salón de Reuniones

**Tabla2.** Información sobre hoteles de segunda en Playas

<b>Hostales (Segunda categoría)</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Dirección</b>	<b>Número de Habitaciones</b>	<b>Capacidad</b>	<b>Servicio Habitación</b>	<b>Servicio Hostería</b>

Ana	Vía Data km 1,5	22	55	Aire Acondicionado, Baño, TV	Parqueadero, Restaurante, Salón de Reuniones
-----	-----------------	----	----	------------------------------	----------------------------------------------

**Tabla3.** Información sobre hostales de segunda en Playas

Hostales (Tercera categoría)					
Nombre	Dirección	Número de Habitaciones	Capacidad	Servicio Habitación	Servicio Ho
Brisas Marinas	Jaime Roldos y 24 de Septiembre	12	24	Baño, TV	Parqueadero
Carmita	Jaime Roldos y Paquisha	8	18	Baño	Restaurante de Reuniones
Estrella del Mar	Vía Data Im 1,5	8	24	Baño, TV	Parqueadero Restaurante
El Galeón	Av. 15 de Agosto y Asisclo Garay	15	40	Baño	Parqueadero Restaurante

**Tabla4.** Información sobre hostales de tercera en Playas

### 3.2 Análisis de la Demanda Actual y Potencial

#### 3.2.1 Demanda Actual

En la cabecera cantonal de General Villamil la empresa Sambito, a través del Programa de Ordenamiento de Playas (POP), monitorea datos estadísticos en tres kilómetros de playa; comprendidos entre el rompeolas y el Hotel Bellavista.



Fuente: Programa de Ordenamiento de Playas (boletín 001)

Debido a razones técnicas y logísticas la playa se ha dividido en tres zonas para facilitar su monitoreo:

- 1era zona:** Rompeolas – Cruz Roja
- 2da zona:** Cruz Roja – Estero
- 3era zona:** Estero – Hotel Bellavista



**Foto**

División de zonas en los 3 km de perfil de General Villamil Playas

Fuente: Programa de Ordenamiento de Playas (boletín 001)

2:

Es importante destacar que el PMRC (Programa de Manejo de Recursos Costeros) recomienda en su estudio de capacidad de carga turística del 2006, un máximo de 11.300 turistas y de 133- 150 buses (dependiendo de su capacidad) para los 3 primeros km de playa.

Se recomienda que las propuestas de alojamiento del presente proyecto estén ubicadas en la Zona 3, debido a las ventajas con que cuenta dicha área, ya que es sumamente comercial, cercana al pueblo, y es donde se localizan la mayor parte de las ofertas de alojamiento. De esta zona se ha contabilizado la siguiente información:

Según el boletín 001 del POP, el monitoreo de turistas en los días Martes 1 de Enero, Sábado 5 de Enero y Domingo 6 de Enero del 2008, dio resultados de 4788,703 y 2820 turistas, y 15,1,7 buses que ingresaron a General Villamil Playas respectivamente. Esto da un promedio de 2.770 turistas por día al principio el año. Hay un ascenso considerable en los primeros días del año 2008, siendo la mayor afluencia de turistas en General Villamil Playas por el feriado del 1ero de Enero.

De igual manera se registraron en los días: Sábado 2, Domingo 3, Lunes 4 y Martes 5 de Febrero: 1.246, 7.423, 9.180, 7.346 turistas, dando como promedio 6.299 turistas por día a comienzos de Febrero. Se contabilizaron en los días Sábado 1 y Domingo 2 de Marzo 2.029 y 16.487 turistas respectivamente; dando un promedio de 9.258 turistas a comienzos de mes.

En Abril se registraron en los días Sábado 12, Domingo 13, Sábado 19 y Domingo 20: 376, 1.992, 265 y 1.274 respectivamente; dando un promedio de turistas diarios de 977. En Mayo se constataron en los días Jueves 1, Viernes 2, Sábado 3 y Domingo 4: 367,1.719, 1.269, 1.239 turistas respectivamente; dando un promedio de 1.149 turistas por día.

<b>Meses</b>	<b>Promedios Turistas</b>
Enero	2.770
Febrero	6.299
Marzo	9.258
Abril	977
Mayo	1.149
<b>TOTAL</b>	<b>20.453</b>
<b>PROMEDIO POR DIA TURISTAS</b>	<b>4.091</b>

**Tabla5.** Promedio de Visitantes por día de General Villamil Playas

Como podemos notar en la tabla anterior el promedio de turistas por día que visitan General Villamil Playas es 4.091, según la información brindada por el Municipio de Playas de esa cantidad el 40% pernoctan, por lo cual, 1.636 turistas se quedan a dormir en Playas.

### **3.2.2 Demanda Potencial**

De acuerdo a información proporcionada por el Municipio de Playas, el 25% de los turistas que visitan General Villamil Playas se hospedan en hosterías de primera categoría. Por lo tanto, se puede realizar un cálculo aproximado de la siguiente manera:

Demanda potencial:  $1.636 \times 0.25 = 409$  personas

Dicha cantidad de personas son aquellas que se hospedan en las hosterías de primera como: Bellavista, El Tucán y Los Patios.

### **3.2.3 Demanda Insatisfecha**

Para determinar la demanda insatisfecha en General Villamil Playas se ha realizado un cálculo de la siguiente manera:

Demanda Actual – Demanda Potencial= Demanda Insatisfecha. Es decir,  $1.636 - 409 = 1.227$  plazas/día insatisfechas en el mercado. Entonces, 1.227

plazas/día insatisfechas-275 plazas ofertadas en hosterías de primera categoría= 952 plazas que hacen falta.

Con los cálculos realizados anteriormente se puede afirmar que actualmente existe una demanda insatisfecha en General Villamil Playas, esto se debe principalmente a que las hosterías en el sector carecen de factores determinantes para ofrecer una eficaz estadía a los visitantes, tales como: tarifa con desayuno incluido, guardiana y servicio de Recepción 24 horas, Spa y Sauna, hidromasajes, servicio de cuadrones, kayaks y bicicletas, salvavidas, área recreacional para niños, barbecue, lounge bar, entre otras cosas. Además, hace falta mayor cantidad de plazas para acoger al número de turistas, que ha ido aumentando a raíz de la provincialización, y como el desarrollo en Playas recién ha tomado impulso, la oferta actual de infraestructura hotelera es insuficiente para la demanda existente en el sector.

Para el presente estudio, se realizaron entrevistas a turistas en Playas, por lo que se pudo determinar que las principales visitas son nacionales (mas no de extranjeros), y que la clase alta pernocta en el sector pero en casas propias o de familiares y/o amistades. En cambio, la clase media aspiracional, que no poseen vivienda propia, sí busca pernoctar en hosterías que satisfagan todas sus necesidades. Sin embargo, en General Villamil Playas no existe ninguna hostería que realmente logre satisfacer las necesidades de dicho público objetivo, ya que, ofertas de alojamiento de primera existentes como la Hostería Bellavista ofrece servicios dirigidos a un target de extranjeros de clase alta, y por el contrario, las hosterías El Tucán y Los Patios se dirigen a un público nacional de clase media y media-alta, pero con su infraestructura no logran satisfacer por completo a su mercado meta.

#### **4. Justificación**

La identificación de que actualmente en General Villamil Playas hay una carencia de plazas suficientes para atender a la demanda actual y potencial del sector, y cuyo objetivo primordial sea ofrecer un servicio de hospedaje exclusivo y de primera calidad, que provea facilidades en todas las estadias. La oferta existente de hosterías, en su mayoría ofrecen alojamiento junto con servicio complementario de bares abiertos al público en general, lo cual no satisface las necesidades de la demanda mencionadas anteriormente, que primordialmente buscan descanso, relajación y entretenimiento familiar, y que además requieren propuestas de alojamiento innovadoras y diferentes.

El fin de este proyecto es lograr implementar hosterías en General Villamil Playas que satisfagan la demanda, contribuyan al desarrollo turístico de General Villamil Playas, y beneficien a la comunidad local con empleo, capacitación, y concienciación de la importancia del turismo sostenible. Se escogió este balneario por su gran progreso como destino turístico en estos

dos últimos años, por las diversas ventajas con que cuenta el sector, y por el gran interés y apoyo de las entidades públicas y privadas para incentivar las inversiones en la zona.

## **5. Antecedentes y fundamentación teórica**

A raíz de la provincialización, se inició una ardua campaña publicitaria a través de medios de comunicación e internet para incentivar a las personas a visitar General Villamil Playas en lugar de los balnearios peninsulares como Salinas. Sin embargo, el problema principal no dejaba de salir a la luz. En periódicos como en el Diario El Universo, se destacaban aún artículos donde se mencionaba la falta de infraestructura en Playas, por lo que teniendo la capacidad para mil buses sólo podía recibir 375 como máximo. Y así mismo, se acotaba que no sólo es suficiente tener playa y mar para explotar el potencial turístico de un lugar. En aquel mismo momento, el Municipio de Playas entraba en negociaciones con la Ilustre Municipalidad de Guayaquil, y se empezó a dar fondos para recopilación de información en la zona, dar facilidades e incentivos para inversiones, y además se iniciaron proyectos para impulsar el desarrollo en Playas.

Por otro lado, se empezó a ejecutar un trabajo de mejoramiento denominado Programa de Ordenamiento de Playas (POP), con la finalidad de preparar la zona para que cumpla con altos estándares que lleguen a ser reconocidos internacionalmente, y por ejemplo, le puedan otorgar a Playas la certificación de Bandera Azul. Este proyecto cuenta con el apoyo de entidades como: Capitanía de puerto, Concejo Provincial del Guayas, y la dirección técnica de la Consultora Soluciones Ambientales Totales (SAMBITO). A través de los boletines publicados por el POP, se puede conocer información relevante de Playas como: resultados de monitoreos, comportamiento de la actividad turística, número de turistas y de buses que llegan al sector, observaciones ambientales y sociales, manejo de desperdicios en la costa, entre otras cosas. Dichos estudios, investigaciones y recaudaciones de información realizadas por el POP son de vital importancia ya que dan a conocer mes a mes análisis del desenvolvimiento de la actividad turística en las diferentes áreas de Playas, y además permiten hallar tanto irregularidades como factores de mejora, haciendo énfasis en el principal problema que es la falta de infraestructura hotelera para la demanda actual y potencial del lugar.

De esta manera, se comienza a promover el crecimiento hotelero en General Villamil Playas. Así pues, tan sólo en el año 2008, se aprobaron 11 proyectos de establecimientos de alojamiento en la zona, y las inversiones en proyectos urbanísticos aumentaron. Pues, desde que el 16 de octubre del 2007 se aprobó la ley de creación de la provincia 24, con los cantones Salinas, La Libertad y Santa Elena, General Villamil Playas, por ser el único balneario de Guayas, ha aglutinado todas las obras y recursos que eran para

ellos. Sólo en el 2008, recibió un monto de 10 millones de dólares para proyectos de regeneración urbana, que actualmente se ejecutan. De estos, uno corresponde a inversión municipal, otro a recursos dados por el Gobierno Nacional y ocho que provienen de la Prefectura del Guayas. De las obras, la más grande y costosa es la regeneración de los tres kilómetros de malecón, que incluyen la reconstrucción vial, de aceras, baterías sanitarias y patios de comida con capacidad para 70 comerciantes. Esto será complementado con la ampliación a cuatro carriles de la autopista Progreso-Playas. Además, se construyen al momento cinco urbanizaciones en la Vía data de Posorja, y se alistan lotizaciones para la creación de nuevos complejos residenciales. Se espera que todos estos proyectos de desarrollo de Playas sean para beneficio directo de los turistas, así como para los 36 mil habitantes del lugar.

En el **Anexo # 1**, se presentan boletines del Programa de Ordenamiento de Playas (POP).

## **6. Propuesta de mejoramiento de la situación práctica**

Como propuesta de mejoramiento, se plantea este estudio de factibilidad para la implementación de hosterías en General Villamil Playas, que sean de primera categoría, que presenten una oferta diferente basada en una estratégica combinación de relajación y entretenimiento familiar, y que estén dirigidas a la clase media aspiracional de las principales ciudades como Guayaquil y Cuenca, que frecuentemente realizan viajes de descanso familiar, buscando hospedarse en lugares que ofrezcan un servicio de alojamiento de calidad, y que les permita disfrutar de sus vacaciones dejando atrás el estrés de la ciudad.

### **6.1 Encuestas**

Se realizaron encuestas a personas del nivel socioeconómico medio aspiracional para conocer los gustos, preferencias, formas de pago y necesidades del mercado meta, y de esta manera tener una mayor aproximación a éste. Para la muestra se tomó un grupo focal en Guayaquil, puesto que es el origen de la mayor parte de la demanda debido a su cercanía con General Villamil Playas y al apoyo de la Ilustre Municipalidad de Guayaquil en incentivar a las personas que visiten el lugar, y se hizo una observación participante en Playas a personas de la ciudad de Cuenca, que también forman parte del público objetivo.

#### **6.1.1 Formato de las encuestas**

El formato utilizado para las encuestas es el presentado a continuación:



**ENCUESTA**

**Sexo:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

- 1. CUANDO USTED CUENTA CON VACACIONES PREFERE:**
  - VIAJAR
  - DESCANSAR
  - IR DE COMPRAS
  - OTROS \_\_\_\_\_
  
- 2. POR LO GENERAL SUS VACACIONES SON:**
  - IMPREVISTAS
  - PLANEADAS
  
- 3. CUANDO VA IR DE VACACIONES USTED SE INFORMA POR:**
  - RECOMENDACIONES DE AMIGOS O FAMILIARES
  - FLYERS
  - INTERNET
  - OTROS \_\_\_\_\_
  
- 4. QUIÉN TOMA LA DECISIÓN AL MOMENTO DE REALIZAR UN VIAJE:**
  - FAMILIA
  - ESPOSOS
  - HIJOS
  - OTROS \_\_\_\_\_
  
- 5. QUE CONSIDERA IMPORTANTE AL MOMENTO DE ELEGIR UN HOTEL:**
  - COMODIDAD
  - UBICACION
  - ENTRETENIMIENTO
  - PRECIOS
  - OTROS \_\_\_\_\_
  
- 6. QUE BUSCA EN UN HOTEL:**
  - SERVICIO
  - EXCELENTES INSTALACIONES
  - BUENA COMIDA
  - TODAS LAS ANTERIORES
  - OTROS \_\_\_\_\_
  
- 7. CUANDO SALE DE VIAJE USTED REALIZA SUS PAGOS EN:**
  - EFECTIVO
  - TARJETA DE CREDITO
  - CHEQUES
  - OTROS \_\_\_\_\_

**8. CUANDO VA A SALIR DE VACACIONES QUE CONSIDERA COMO PRIORITARIO?**

En el **Anexo # 2**, se presentan las encuestas realizadas.

**6.1.2 Resultados de las encuestas**

De los 120 adultos encuestados aleatoriamente, el 61% resultaron ser del género femenino, mientras que el 39% son del género masculino.

	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Muestra</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>
<b>Femenino</b>	73	61%
<b>Masculino</b>	47	39%

**Tabla6:** Personas Encuestadas Clasificadas por Sexo

Por otro lado, de 120 personas encuestadas el mayor porcentaje lo constituye el rango de edad de 40 a 44 años; siendo la edad promedio de la muestra poblacional 37 años.

<b>Rango de Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
20 - 24	4	3,33%
25 - 29	26	21,67%
30 - 34	17	14,17%
35 - 39	15	12,50%
40 - 44	36	30,00%
45 - 49	21	17,50%
50 - 54	1	0,83%
<b>SUMA</b>	<b>120</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla7.** Personas Encuestadas Clasificadas de Acuerdo a la Edad

De las 120 personas encuestadas, su mayoría (72 personas) cuando tiene vacaciones prefiere viajar.

Viajar	72
Descansar	42
Ir de Compras	6
Otros	0
<b>Total</b>	<b>120</b>

**Tabla8.** Resultados de Preferencia en las Vacaciones

Asimismo, 101 personas del total planean sus vacaciones, no las hacen de imprevisto.

Imprevistas	19
Planeadas	101
<b>Total</b>	<b>120</b>

**Tabla9.** Resultados de Planificación de las Vacaciones

La mayoría de personas (56) se informan a través de flyers de los diferentes destinos y ofertas de viaje existentes en ese momento.

Recomendaciones de amigos o familiares	38	
Flyers	56	
Internet	23	
Otros	3	Agencias de Viaje
<b>Total</b>	<b>120</b>	

**Tabla10.** Resultados del medio por el cual se informan los turistas

Las familias en conjunto son las que toman las decisiones al momento de realizar algún viaje

Familia	63
Esposos	35
Hijos	10
Otros	12
<b>Total</b>	<b>120</b>

**Tabla11.** Resultados de quien toma la decisión de realizar un viaje

Al momento de elegir un medio de alojamiento, lo que la mayoría considera importante es la comodidad.

Comodidad	58	
Ubicación	33	
Entretenimient o	14	
Precios	14	
Otros	1	Cerca de Malls
<b>Total</b>	<b>120</b>	

**Tabla12.** Resultados de que se considera importante en la elección de un hotel

Las personas en su mayor parte buscan y esperan de un hotel: buen servicio, excelentes instalaciones, buena comida, y un precio asequible.

Servicio	19	
Excelentes Instalaciones	17	
Buena Comida	4	
Todas las anteriores	79	
Otros	1	Precio
<b>Total</b>	<b>120</b>	

**Tabla13.** Resultados de que se busca en un hotel

Por otro lado, las personas, en su gran mayoría, al salir de viaje realizan los pagos con tarjeta de crédito.

Efectivo	22
Tarjeta de Crédito	95
Cheques	3
Otros	0
<b>Total</b>	<b>120</b>

**Tabla14.** Resultados de cómo se realizan los pagos

En el **Anexo # 3**, se muestran las representaciones gráficas de los resultados de la encuesta.

## **6.2 Plan de Marketing**

### **6.2.1 Segmentación**

La segmentación de mercado se la puede determinar como personas de clase media aspiracional, principalmente familias, de las ciudades más importantes como Guayaquil y Cuenca, que buscan tranquilidad, salir de la vida cotidiana y extenuante de la ciudad, para ir a relajarse en un sitio tranquilo, donde pueden disfrutar junto con sus familiares y amigos dentro de un ambiente de confort y servicio de primera calidad. Les gusta conocer cosas nuevas, por lo cual, General Villamil Playas representará para ellos un destino novedoso y atractivo por visitar.

La mejor manera de aproximación directa a las familias es enfocándose primordialmente en las mujeres, entre 35 y 45 años de edad, que son aquellas a las cuales su pareja conyugal consultan acerca de sus viajes a realizar.

#### Guayaquil:

Son madres de familia, que habitan en barrios como: Urdesa, Miraflores, Alborada, Ceibos, Entre Ríos, Kennedy, Los Almendros, entre otros. Trabajan por lo general en empresas grandes o multinacionales, donde gozan del servicio de Internet, informándose de las últimas noticias nacionales e internacionales, y a su vez realizando sus pagos a los respectivos bancos. Estas mujeres por llevar un ritmo de vida muy agitado, tienden a ser prácticas en su vida cotidiana, tanto en su vida profesional como en lo personal, es por esta razón que tienen servicio doméstico. Al momento de realizar sus compras acuden a centros comerciales como: San Marino, Mall del Sol, Mall del Sur, Río Centro Ceibos, entre otros; ya que son lugares donde pueden ir a la tintorería, al supermercado, a la peluquería, a las tiendas de ropa, y pueden realizar compras de último momento que estén a la moda. Son mujeres preocupadas por su imagen y que les gusta verse y sentirse bien; asisten por lo menos una vez a la semana a la peluquería, realizan compras a crédito como por ejemplo: Yanbal, Oriflame, Avon, De Prati y Casa Tosi, que por lo general, buscan los días de descuento y ofertas de los almacenes. Son aquellas a las que les gusta darse pequeños lujos, viajar, salir de la rutina cuando se les presenta una oportunidad, es por esta razón que ellas planean sus vacaciones con tiempo, para poder tener un presupuesto destinado a este tipo de lujos.

## Cuenca:

Son madres de familia, que habitan en barrios como: Parroquia Sucre, Puertas del Sol, Chaullabamba, entre otros. Son amas de casa, que junto con sus esposos administran el dinero del hogar, son ellas quienes se informan en los programas de entretenimiento tales como: N Boga, Vida Actual, Mariaca en el 7, y revistas familiares de los últimos lugares donde visitar. Son personas que buscan salir de su hábitat natural por novelería, y para así tener de que conversar, se convierte en algo de status, por ende se vuelve un grupo aspiracional. Al momento de realizar sus compras acuden en familia o en compañía de sus esposos a centros comerciales como: Millenium, Mall del Río, Mercado Orgánico, Mini Patricia entre otros; ya que son lugares donde logran satisfacer las necesidades del hogar. Estas mujeres en su tiempo libre suelen reunirse con su grupo de amigas, generalmente a tomar el té y conversar en casa de alguna de ellas. Su comportamiento de compra es similar al grupo anterior.

### **6.2.2. Misión de la Empresa**

La misión de una hostería de primera en General Villamil Playas debe estar orientada a ofrecer servicios de alojamiento, en un ambiente de encuentro familiar, descanso y relajamiento, para lograr satisfacer las necesidades de los huéspedes mediante la aplicación de estándares de calidad y turismo sostenible, con un personal debidamente capacitado; beneficiando a la comunidad local en los aspectos económico, social y cultural.

### **6.2.3 Visión de la Empresa**

Asimismo, la visión de una hostería debe enfocarse en ser la mejor oferta de alojamiento en General Villamil Playas, reconocida a nivel nacional e internacional por la gran variedad de servicios de calidad brindados, por las cómodas y acogedoras habitaciones, y por la atractiva ubicación, que facilitarán la diferenciación del producto y su posicionamiento estratégico en la mente de los consumidores.

## **6.3 Análisis de la Situación (FODA)**

### Fortalezas

- Su categoría de primera, que las ubica como las mejores dentro de los establecimientos del mismo tipo de alojamiento.
- Brindar servicios personalizados y propuestas diferentes tales como: Spa y Sauna, hidromasajes, Salvavidas privados, servicio de kayaks, cuadrones y bicicletas, etc., que no lo tienen ninguna de las hosterías existentes en Playas.
- Oferta gastronómica variada, especialmente de comidas típicas

- Utilización de arquitectura vernácula que adecúa el medio con materiales locales propios del lugar que dan mayor confort y contacto directo con la naturaleza, y que al cumplir su ciclo vital pueden ser devueltos sin riesgo o contaminación ecológica.
- Actividades dirigidas hacia un turismo sostenible, y con beneficios tanto para los huéspedes como para la comunidad local.
- Tener una ubicación estratégica dentro de Playas
- Tener como miembros de la empresa a personas de la comunidad local que pueden dar buenas aportaciones con sus conocimientos particulares del sector y de su gente, además de ser beneficiados con empleo, capacitación y salario.
- Tener amplias y atractivas áreas de esparcimiento y recreación.

### Oportunidades

- Provincialización de Santa Elena que ha causado mayor captación de turistas en la zona.
- Regeneración Urbana por parte del Municipio del cantón.
- General Villamil Playas ha sido reconocida por la UNESCO como el 2do mejor clima del mundo.
- La cercanía de Playas con Guayaquil (a sólo 96 km de distancia).
- Avistamiento de delfines en Puerto el Morro.
- Construcción de la autopista Guayaquil-Playas, y la ampliación de las vías Progreso-Playas, y Playas-Posorja.
- El desarrollo de Playas como destino turístico y el crecimiento de la actividad turística en él, debido a la inversión privada y al gran apoyo del sector público en incentivar las obras en el lugar.
- Plan del POP para obtener estándares de calidad nacionales e internacionales como la certificación internacional de Bandera Azul en General Villamil Playas.
- Plan Maestro de Salud que se centra en el mejoramiento e implementación de alcantarillado para dotar al cantón de infraestructura higiénica.
- El nuevo puerto de aguas profundas en Posorja, que a su vez levantará una serie de proyectos industriales como: subestación eléctrica, regulador de agua potable, redes de aguas servidas, sistemas de escáner y de verificación de contenedores, salas de conferencias, etc.; así como la reactivación económica y laboral del sector.

### Amenazas

- Cercanía de la competencia directa.
- Actual situación económica y política que atraviesa el país.

- Escasa experiencia del Municipio de Playas en el desarrollo planificado del turismo de sol y playa.
- Entrada de futuros competidores y sustitutos en el sector con servicios más atractivos para los turistas

#### Debilidades

- No tener una marca conocida a nivel nacional y/o internacional.
- Tener menor capacidad que los competidores directos: hosterías de primera como Bellavista y El Tucán
- Falta de preparación y motivación de los empleados, y un incorrecto manejo de las operaciones en las hosterías, lo cual va a afectar negativamente a la calidad de los servicios brindados a los clientes.
- Falta de promoción y planes de mercadeo
- Falta de control de higiene y mantenimiento de todas las instalaciones

### **6.4 Análisis de Estrategia por Ciclo de Vida del Mercado**

El turismo en General Villamil Playas actualmente se encuentra en una etapa de renovación e incorporación de nuevos segmentos diferentes a los tradicionales, debido a que las entidades públicas como el Municipio de Playas, en coordinación con el de Guayaquil, están incentivando la inversión del sector privado, y además están desarrollando programas de desarrollo tales como: la regeneración urbana, la construcción de la autopista Guayaquil-Playas, entre otros, que beneficiarán al turismo en la zona.

### **6.5 Análisis de Porter**

#### **6.5.1 Competidores**

Dentro de las diversas ofertas turísticas de alojamiento en General Villamil Playas, los que se consideran como competidores directos de las hosterías son establecimientos que ofrezcan el mismo tipo de alojamiento dentro de la misma categoría de primera, tales como: Bellavista, El Tucán y Los Patios, de las cuales se obtuvieron las siguientes descripciones:

#### Hostería Bellavista

Se encuentra ubicada en el km 2 vía Data, cuenta con una administración suiza desde 1989, y entre los servicios que ofrece se pueden mencionar: parqueadero, gimnasio, piscina, restaurante, bar/discoteca, cancha de uso múltiple, parque infantil, lavandería y salón de reuniones. Asimismo, se pueden realizar paseos a caballo.

Cuenta con 22 habitaciones que se distribuyen entre villas para 4,5,6 personas, y habitaciones pequeñas para 1,2,3 y 4 personas. Todas cuentan con aire acondicionado, baño privado, teléfono y televisión con tv cable.



Tipo de habitación	Tarifa por Noche (USD)		
	Sencilla	Doble	Triple
Estándar	\$47.58	\$64.66	\$69.54
Cuádruple	\$73.2		
Villa para 4 personas	\$103.7		
Villa para 5 personas	\$115.9		
Villa para 6 personas	\$134.2		

**Tabla15:** Precios de Habitaciones de la Hostería Bellavista

==\*Las tarifas no incluyen impuestos (22%)

#### Hostería Los Patios

Se encuentra ubicada en el km 1,5 vía Data. Ofrece servicios de parqueadero, piscina, restaurante y salón de reuniones. Cuenta con 15 habitaciones equipadas con aire acondicionado, baños privados y televisión con tv cable.

Habitaciones	Tarifa
Matrimonial	\$30
Triple	\$40
Cuádruple	\$45
Quíntuple	\$50

**Tabla16:** Precios de Habitaciones de la Hostería Los Patios

==\*Las tarifas ya incluyen impuestos (22%)

### Hostería El Tucán

Se ubica en el km 1,5 vía Data. Cuenta con 35 habitaciones con aire acondicionado, baños privados y televisión con tv cable. Ofrece servicios como: parqueadero, piscina, restaurante/bar y salón de reuniones.

<b>Habitaciones</b>	<b>Tarifa</b>
Matrimonial	\$ 36.60
Doble	\$ 47.58
Triple	\$ 53.62
Cuádruple	\$ 61.00
Quíntuple	\$73.20

Tabla17: Precios de Habitaciones de Hostería El Tucán

==\*Las tarifas no incluyen impuestos (22%)

#### **6.5.2 Proveedores**

En General Villamil Playas hay diversos proveedores que ofrecen los mismos productos y/o servicios, lo cual beneficia a las hosterías con un alto poder de negociación, y les permite hacer comparaciones de precios, así como obtener descuentos y promociones.

Algunos ejemplos de proveedores en Playas son: RESGASA S.A: Proveedor de agua natural, tónica, y mineral; DISTRIBUIDOR DE BRAHMA: Sr. Vincent: Proveedor exclusivo de cervezas Brahma y Zenda en General Villamil Playas; HE REPRESENTACIONES: Proveedor de insumos de limpieza; etc.

#### **6.5.3 Clientes**

Es importante que las hosterías tengan siempre presente que el clientes son siempre lo primero, y que lo más importante es tenerlos satisfechos para de esa manera alcanzar su fidelidad a la empresa. Por esta razón, es de vital importancia conocer sus opiniones y experiencias dentro de las hosterías, para lo cual se recomienda entregar formularios de calificación luego de cada estadía, así como enviárselos vía internet, y que sus respuestas sean útiles para un proceso de retroalimentación e ir realizando mejoras en los servicios de acuerdo a las expectativas y necesidades de los clientes.

#### **6.5.4 Competidores Potenciales**

Son aquellos establecimientos turísticos de alojamiento que se planean instalar en General Villamil Playas, para ofrecer servicios similares o iguales a los de las hosterías. Un claro ejemplo de competidor potencial es el Hotel

Humbolt, que está en proyecto su renovación, lo cual tendrá cierta repercusión en la demanda de las hosterías.

### **6.5.5 Sustitutos**

En General Villamil Playas hay otros tipos de alojamiento que son hoteles de segunda categoría, y hostales de segunda y tercera categoría, los cuales constituyen la competencia indirecta o posibles sustitutos de las hosterías de primera, ya que a pesar de no ofrecer el mismo tipo ni calidad de servicio pueden ser utilizados por sus clientes.

Éstos son:

- Hotel de segunda categoría: Arena Caliente
- Hostal de segunda categoría: Ana
- Hostales de tercera categoría: Brisas Marinas, Carmita, Estrella de Mar y El Galeón

Asimismo, el balneario en sí puede ser sustituido por otras playas como: Salinas, Montañita, Olón, entre otras playas de la Ruta del Sol.

### **6.6 Estrategia de Posicionamiento**

El posicionamiento que una hostería debería tratar de alcanzar en la mente de los consumidores es ser la primera opción de alojamiento en General Villamil Playas, tanto por sus cómodas y acogedoras instalaciones, como por su oferta de servicios innovadora, personalizada y de primera calidad. Así pues, su estrategia de posicionamiento debe basarse en la diferenciación de los servicios, y en ser una propuesta totalmente diferente a la oferta actual existente en el sector.

En General Villamil Playas, las hosterías en su mayoría están enfocadas en ofrecer principalmente servicios complementarios de recreación como bares y discotecas, por lo que sería recomendable brindar propuestas diferentes para poder obtener la diferenciación, así por ejemplo, ofrecer un ambiente agradable de relajación e integración familiar, para lograr satisfacer las necesidades de aquellos que buscan ir a la playa en busca de tranquilidad.

### **6.7 Marketing Mix**

A continuación se detallan los cuatro elementos del marketing mix, los cuales constituyen herramientas de mucha utilidad para alcanzar las metas fijadas en cualquier hostería de primera categoría:

### **6.7.1 Estrategia de Producto**

En este tipo de alojamiento, se deben ofrecer servicios de calidad acorde a las necesidades del mercado meta, tratando siempre de conservar el entorno natural por lo que se recomienda la utilización de infraestructura vernácula, por ejemplo, con el uso de balsa, madera para la construcción de cabañas, decoradas con conchas, que tengan las tradicionales hamacas tejidas en los balcones de las cómodas habitaciones, las cuales estarán rodeadas de áreas esparcimiento, recreación y relajamiento.

Se recomienda ofrecer como ventaja competitiva algunos servicios novedosos, ajenos a la oferta actual en el sector, que servirán para alcanzar la diferenciación del producto, tales como:

#### Servicios generales:

- Servicio de Recepción las 24 horas los fines de semana
- Restaurante
- Lounge bar con mesa de billar, karaoke, dardos, juegos de mesa, entre otros
- Spa con servicios de masajes y sauna
- Gimnasio
- Área de Barbecue, piscina para adultos y niños, Jacuzzi, rodeados de mesas y perezosas.
- Área Recreacional para niños
- Amplias áreas verdes
- Distracciones: Bicicletas, Kayaks y Cuadrones
- Salvavidas en la playa
- Parqueadero privado
- Guardianía y conserjería las 24 horas del día
- Información turística gratuita
- Botiquín de primeros auxilios

#### Servicios en las Habitaciones:

- Aire acondicionado y teléfono

- Televisión con Cable
- Mini – Refrigeradora
- Baño Privado con agua caliente
- Sala de estar con sofá
- Balcones con hamacas

### **6.7.2 Estrategia de Precios**

Para establecer los precios se recomienda hacer previamente un análisis financiero, dentro del cual se determine el nivel de los costos de producción, y el grado de rentabilidad atractiva para la empresa, así como realizar comparaciones y estudios de los precios de la competencia. De esta manera, se pueden lograr implantar precios convenientes y asequibles para la demanda, mejores que los de la competencia, y que a la vez sean rentables y beneficiosos para la empresa.

### **6.7.3 Estrategia de Distribución**

Para la distribución, se recomienda que las hosterías establezcan vínculos comerciales con agencias de viajes de las principales ciudades del país, especialmente de Guayaquil y Cuenca, en donde las personas podrán obtener información de las hosterías e incluso hacer reservas a través de ellas. Asimismo, éstas venderán paquetes turísticos que incluyan las estadías en las hosterías.

Además, se firmarán convenios de compromiso de promoción y relación tanto con el Ministerio de Turismo como con el Municipio de Playas, los cuales otorgarán apoyo a la administración de la empresa y les brindarán facilidades no sólo en cuanto a promoción sino también en factores como la transportación necesaria hasta la hostería.

Por otro lado, es vital que las hosterías tengan su propia página web, que les permitirá llegar a un mayor número de clientes, incluso del extranjero, a través de esta eficiente herramienta de distribución que ha roto con los esquemas de comunicación y comercialización a nivel mundial.

### **6.7.4 Estrategia de Promoción**

Es importante tener conocimiento que el más fuerte impulso publicitario que ha tenido General Villamil Playas fue la compra de un departamento en el último piso del edificio O' Mar, ubicado en el malecón, por la actriz norteamericana Bo Derek. Esto incluso atrajo la atención de empresas

internacionales, que actualmente buscan espacios para la construcción de edificios en el borde costero de la vía Playas-Data Villamil.

Los medios de promoción y publicidad deben de ser estratégicamente seleccionados para lograr captar el mercado meta, siguiendo el principio de Pareto del 80/20, el cual indica que la publicidad debe estar enfocada al 20% del mercado para obtener el 80% de resultados, mientras que si uno se enfoca en el 80% habrá desperdicio porque se obtendrán solo un 20% de los efectos. Por esta razón, los medios idóneos de promoción y publicidad no serán precisamente masivos, sino mas bien estratégicos, tales como:

- Flyers, que se repartirán al Ministerio de Turismo, Municipio de Playas, agencias de viajes y operadoras, para que oferten y promocionen los servicios de las hosterías. Además, serán repartidos en el peaje vía a la Costa, en los centros comerciales y lugares públicos más visitados por el público objetivo, como es el caso del World Trade Center y la sala VIP del aeropuerto José Joaquín de Olmedo en Guayaquil. Asimismo, se establecerán nexos con las tarjetas de crédito para que envíen los flyers en los estados de cuentas a sus clientes y de esta manera llegar estratégicamente al mercado meta.

**VISTA BAY**  
PLAYAS·ECUADOR

Abierto al Público en Diciembre 2009

HOSTERIA VISTA BAY

<p><b>Servicios de la Hostería:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción y Guardanía 24H fines de semana</li> <li>• Restaurante, Bar y Parqueadero privado</li> <li>• Lounge con mesa de billar, karaoke, dardos</li> <li>• Barbecue, Juegos de mesa, entre otros</li> <li>• Spa con servicios de masajes y sauna</li> <li>• Gimnasio, Piscina y Jacuzzi</li> <li>• Área Recreacional para niños</li> <li>• Distracciones: Bicicletas, Kayaks y Cuadrones</li> <li>• Salvavidas en la playa</li> </ul>	<p><b>Servicios de la Habitación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua Caliente</li> <li>• Aire acondicionado y teléfono</li> <li>• Televisión con Cable</li> <li>• Mini – Refrigeradora</li> <li>• Baño Privado</li> <li>• Sala con sofá</li> </ul>	<p><b>Dirección</b> Km 1/2 Vía Data Playas . Ecuador</p> <p><b>Reservaciones</b> • 097833196 • 094492923 • 099198155</p> <p><b>Correo Electrónico</b> Info@hosteriavistabay.com</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

WWW.HOSTERIAVISTABAY.COM

**Foto 3:** Ejemplo de Flyers de Promoción

- Artículos promocionales como gorras, llaveros, vasos, etc. con el logo de las hosterías, que se repartirán a los clientes directos que se hospeden en ellas. Esto ayudará a generar un mayor efecto “de boca a boca, y se despertará el interés en las demás personas en conocerlas.
- Publicidad en revistas como la Transport.
- Página web oficial, donde se promocionarán los servicios ofertados con fotos e información necesaria. Además, se podrán hacer reservaciones a través de la página, y habrá un chat donde las personas pueden comentar acerca de sus experiencias en los establecimientos. Se podrá llegar a la página a través de buscadores como Google y Altavista.
- Mails enviados directamente a las personas que conforman la base de datos de las hosterías para ofrecerles los servicios y que visiten las instalaciones nuevamente. Asimismo, se les informará de promociones, y luego de cada estadía se les enviará un formulario de calificación del servicio en las hosterías, los cuales serán revisados directamente por los gerentes.
- Realización de cocteles de apertura, que se realizarán con invitaciones a los representantes de los principales medios de comunicación, agencias de turismo, autoridades locales y nacionales, y a personajes públicos; todo esto con el fin de atraer la atención de la sociedad hacia los nuevos establecimientos.

## **6.8 Factores Determinantes de Localización**

Como ha sido mencionado anteriormente, se recomienda que las hosterías se localicen en la zona 3 de Playas, que es una ubicación muy estratégica, debido a que es una zona muy comercial donde está ubicada la mayor parte de la competencia, y relativamente cerca del pueblo, de tal manera que los

huéspedes pueden salir a comer, hacer sus compras y recorridos sin ningún problema.

Se está realizando la regeneración urbana del malecón hasta el Km 2 vía Data, la cual brindará facilidades a las hosterías, cuyos huéspedes, por ejemplo, podrán realizar paseos en bicicleta por las ciclo vías a lo largo del malecón, sin correr ningún tipo de riesgo.

## **6.9 Ventajas del Sector**

General Villamil Playas consta de diversas ventajas que le favorecen a la hostería, principalmente debido al interés de las autoridades y del sector privado en invertir en el lugar y desarrollarlo como destino turístico a raíz de la provincialización de la Santa Elena, lo cual a su vez ha causado una mayor captación de turistas en la zona. Hay diversos proyectos a realizarse que seguirán dándole ventajas al sector como es el caso de la Regeneración Urbana por parte del Municipio del cantón, la construcción de la autopista Guayaquil – Playas, la ampliación de las vías Progreso-Playas, Playas-Posorja, etc.

Otras de las ventajas con las que cuenta General Villamil Playas es que posee el 2do mejor clima del mundo, existe la presencia de servicios básicos y una gran cercanía con Guayaquil. Asimismo, es muy atractiva la tranquilidad del sector, la extensión de sus playas, la amabilidad de la gente local, la gastronomía, y la cercanía de otros atractivos turísticos como el avistamiento de delfines en Puerto el Morro.

## **7. Viabilidad de la propuesta**

En cuanto al aspecto legal, según el Registro oficial N.726, artículo 27, las hosterías con 3 estrellas (de primera categoría) deben contar con los siguientes servicios para su funcionamiento:

- Recepción las 24 horas del día, atendido por personal calificado que conocerá tanto el idioma español como el inglés. Existirá un mozo de equipaje o mensajero que dependerá de la recepción.
- Central de teléfonos para llamadas locales e interprovinciales, en los lugares donde hubiere servicio, y para comunicación con las habitaciones. Este servicio podrá ser ofrecido por el mismo personal de recepción.
- Botiquín de primeros auxilios

En el **Anexo # 4**, se presenta el Registro Oficial N. 726.



Adicionalmente, se deben cumplir con los permisos legales para abrir una hostería en el sector, que según la Srta. Nancy Ocaña, del departamento de turismo del Municipio de Playas, estos son:

- 1.- Permiso de construcción (diseños arquitectónicos y planos), en el departamento de catastros en el Municipio de Playas.
- 2.- Permiso en el Ministerio de Turismo.
- 3.- Registro en el Ministerio de Turismo.
- 4.- Licencia de Funcionamiento en el Municipio de Playas.

Actualmente, el Municipio de Playas está aprobando diversos proyectos hoteleros para que tengan funcionamiento en el área y se está incentivando la inversión privada; esto representa una gran ventaja para la implementación de hosterías en el sector.

En el **Anexo # 5**, se presentan los requisitos para constituir una compañía.

En cuanto al aspecto económico, se recomienda primeramente hacer un cálculo de la inversión inicial que requerirá cada proyecto. La Corporación Financiera Nacional (CFN) tiene una línea de crédito que brinda facilidades a muchos inversionistas con el apoyo financiero que brinda esta organización.

En cuanto a los aspectos generales, General Villamil Playas cuenta con diversas ventajas, que lo convierten en un balneario muy atractivo, el cual promete resultados de rápida expansión, sobre todo por el gran interés e incentivos de inversión que está dando el sector público en la zona. En este momento hay varios proyectos en realización en Playas, además de varios planes de mejoramiento como el POP, Plan maestro de salud, etc. que permitirán un mayor desarrollo y mejoramiento de Playas. Esto asegura viablemente cualquier oferta de negocio atractiva que se desee instalar en dicha área.

## **8. Conclusiones**

Es factible la implementación de hosterías en General Villamil Playas, porque además de contar con el apoyo del sector público para la inversión, el exceso de demanda para la escasa oferta existente es un factor evidente de la actual necesidad de colocar un establecimiento de alojamiento de primera categoría en el sector. Además, la oferta actual es muy similar o homogénea entre competidores, por lo cual se requiere de propuestas de alojamiento diferentes e innovadoras, y que satisfagan las necesidades de relajación y descanso familiar que actualmente no se puede encontrar en Playas debido a que los alojamientos están dirigidos a la recreación, y ofrecen sus servicios combinados con bares abiertos al público en general.

Es preciso concluir con el hecho de que actualmente en General Villamil Playas los empresarios turísticos están registrando mayores ganancias. Según Esperanza López, presidenta de la Cámara de Turismo de Playas, esto se debe al crecimiento urbanístico que está teniendo el cantón. E incluso afirma que el desarrollo ha llegado al 70% desde que General Villamil se convirtió en el único balneario del Guayas. Así pues, para este año 2009 el 80% de la capacidad hotelera está ya cubierta para los próximos feriados de Navidad y fin de año.

## **9. Recomendaciones**

- Se recomienda la puesta en marcha de las hosterías debido a la gran afluencia de turistas que este sector está presentando en los últimos años.
- Implementar las hosterías dentro de la clasificación de 3 estrellas (primera categoría), ya que luego de realizar el análisis de la demanda, ese es el tipo de alojamiento que requiere el mercado meta.
- Tomar ventaja de la actual situación de General Villamil Playas, que es un sector que se está desarrollando turísticamente y que presenta algunas oportunidades contundentes que lo seguirán favoreciendo.
- Contribuir con el desarrollo de Playas, satisfacer las necesidades de la demanda, y beneficiar a la comunidad local.
- Siempre tener presente que el cliente es lo primero. Es de vital importancia ofrecer un servicio de calidad que será un factor diferenciador de las propuestas.
- Realizar mantenimiento constante de las instalaciones y equipos, y hacer pruebas continuas al personal, y de esta manera mantener el mismo nivel de calidad a través del tiempo.
- Contar con un excelente asesoramiento técnico y de implementaciones de estrategias de mercado a largo plazo, que les permita mantener o mejorar el rendimiento del negocio e incluso llegar a incrementar la demanda de alojamiento de las hosterías.

## **Bibliografía**

-CAPTUR. (2006, Enero 16). General Villamil Playas. Boletín temas turísticos. Edición N.148. Extraído el 17 Abril, 2009 de <http://www.captur.com/boletin/148ene06/destinos.asp>

-Diario El Universo. (2008, Diciembre 22). Playas busca su desarrollo a través de regeneración y turismo. Extraído el 25 Abril, 2009 de <http://www.eluniverso.com/2008/12/22/1/1445/C60116C0D720433F8A88EF3826FD4A1C.html>

-El comercio. (2007, Octubre 23). General Villamil Playas muestra su plan de desarrollo turístico. Extraído el 01 Mayo, 2009 de

<http://www.elcomercio.com/noticiaEC.asp?>

[id\\_noticia=145291&id\\_seccion=10](#)

-Exploring Ecuador. (2008). Hoteles en Playas. . Extraído el 20 Abril, 2009 de <http://www.exploringecuador.com/espanol/coast/playas/hoteles-playas-alojamiento.htm>

-Mendoza, N. (2007, Noviembre 01). Playas espera más turismo en feriado. Diario El Universo. Gran Guayaquil, p. 3

-Municipio de Playas. Telf.: 2760556/ 2761032 ext.117

-Programa de Ordenamiento de Playas. (2008). Boletines Informativos de Playas. Guayaquil: Consultora Soluciones Ambientales Totales (SAMBITO)

-Recorre Ecuador. (2008, Marzo 7). General Villamil Playas. Extraído el 21 Abril, 2009 de <http://www.recorrecuador.com/ecuador/costa/general-villamil-playas>.

-Ruta del Sol Ecuador. (2008). Programa de Ordenamiento de Playas. La Península se prepara con altos estándares. Extraído el 22 Abril, 2009 de [http://www.rutadelsol.com.ec/Anexos/proyecto\\_pop.htm](http://www.rutadelsol.com.ec/Anexos/proyecto_pop.htm)

-Tego 02. (2008, Enero 25). Playas Villamil. Extraído el 21 Abril, 2009 de <http://tego002.blogspot.com/2008/01/playas-villamil.html>