

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

TEMA:

Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas
como medio efectivo para el incremento de turistas

AUTORA:

Game Méndez, Paola Norelly

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

TUTORA

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

15 de septiembre del 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por GAME MENDEZ PAOLA NORELLY como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTOR (A)

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, GAME MENDEZ PAOLA NORELLY

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas como medio efectivo para el incremento de turistas, previo a la obtención del título de Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR (A)

GAME MENDEZ, PAOLA NORELLY



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, GAME MENDEZ PAOLA NORELLY

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas como medio efectivo para el incremento de turistas cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021

EL AUTOR (A)

GAME MENDEZ, PAOLA NORELLY



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas como medio efectivo para el incremento de turistas presentado por la estudiante GAME MENDEZ, PAOLA NORELLY fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

| URKUND | |
|----------------|--|
| Documento | Urkund PAOLA.GAME.docx (D111670030) |
| Presentado | 2021-08-25 07:02 (-05:00) |
| Presentado por | Shirley Segura (shirley.segura@cu.ucsg.edu.ec) |
| Recibido | shirley.segura.ucsg@analysis.arkund.com |
| Mensaje | TT Paola Game Mostrar el mensaje completo |
| | 0% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes. |

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

TUTOR

AGRADECIMIENTOS

Primero, le agradezco a Dios por haberme concedido la vida y salud para cumplir esta meta tan soñada y anhelada.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a la facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales junto con la carrera de Administración de Empresa Turísticas y Hoteleras por acogerme y darme la oportunidad de conocer a excelentes profesores que a lo largo de mis estudios universitarios han inculcado en mi conocimiento esencial, eficiente y de primera para ser una profesional en la actualidad.

A todos los miembros de mi familia, ya que, sin la ayuda, apoyo fundamental y constante de ellos este logro no pudo haber sido posible, agradecer por la enseñanza, valores y ética que me han transmitido a lo largo de mi vida para ser la mujer que soy hoy en día.

Al señor Ely Hajjar uno de los miembros de la dirección de Turismo del Playas que pudo aportar con información valiosa y esencial que fue enriquecedora para este trabajo de titulación.

Y, por último, a mi tutora de tesis Shirley Carolina Ronquillo Segura por brindarme su ayuda, también por todo su apoyo fundamental a lo largo de este proceso. Por consiguiente, aportar con conocimientos esenciales para que este trabajo de titulación se lleve a cabo de la mejor manera posible.

Paola Norelly Game Mendez

DEDICATORIA

Este trabajo presente es total dedicado a mis padres, quienes son mis pilares fundamentales, los que me motivan a ser mejor persona día a día, que inalcanzablemente han hecho todo lo necesario para que nada me falte en esta vida.

Sin ellos, este logro no sería posible.

A mis hermanos: Valeria y Juan Carlos, quienes me han dado su apoyo total; dándome consejos para crecer como persona y profesionalmente. Quiero que sepan que todo lo que se propongan en esta vida, todo lo pueden conseguir, con amor, paciencia, dedicación y perseverancia todos sus logros, sueños y metas serán alcanzados.

A mi sobrina, Sofía Schwab nueva integrante de la familia quien llevo a nuestras vidas para llenarla de mucha felicidad; quiero que sepa que siempre podrá contar con el apoyo y amor incondicional de su tía.

Paola Norelly Game Mendez



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

TUTOR

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Lcda. Mariela Ercilia Pinos Guerra, Mgs.

OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

| APELLIDOS Y NOMBRES | NOTA FINAL DEL TUTOR |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| GAME MENDEZ PAOLA NORELLY | |

Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs.

TUTOR

Índice General

Tabla de contenido

| | |
|--|------|
| CERTIFICACIÓN | vi |
| DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD..... | vii |
| AUTORIZACIÓN | viii |
| CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO | ix |
| AGRADECIMIENTOS | vi |
| DEDICATORIA | VII |
| TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN..... | VIII |
| CALIFICACIÓN | IX |
| Índice de tablas..... | XIII |
| Índice de gráficos | XVI |
| Índice de apéndices | XX |
| Resumen..... | XXI |
| Abstract | XXII |
| Introducción | 2 |
| Planteamiento del problema..... | 4 |
| Justificación..... | 6 |
| Objetivo general..... | 7 |
| Objetivos específicos | 7 |
| Capítulo I..... | 8 |
| Marco teórico | 8 |
| Teoría del sistema turístico | 10 |
| Teoría de la gestión de calidad de servicios..... | 13 |
| Modelo Servqual | 15 |
| Modelo de las brechas de la calidad del servicio | 17 |
| Marco conceptual | 21 |
| Marco referencial | 22 |
| Marco legal..... | 24 |
| Ley Orgánica del Consumidor | 24 |
| Protección al consumidor de servicios turísticos | 24 |

| | |
|--|-----|
| Capítulo II | 26 |
| Diseño metodológico de la investigación | 26 |
| Enfoque mixto..... | 26 |
| Alcance descriptivo..... | 26 |
| Métodos de la investigación..... | 26 |
| Método deductivo..... | 26 |
| Método empírico | 26 |
| Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación | 27 |
| Encuesta. | 27 |
| Variables | 27 |
| Operacionalización de variables | 28 |
| Población de estudio | 29 |
| Fórmula de cálculo de la muestra | 29 |
| Diseño de muestreo | 31 |
| Capítulo III..... | 33 |
| Análisis e interpretación de los datos obtenidos | 33 |
| ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue? | 76 |
| ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas?..... | 78 |
| ¿Su experiencia de visita en el cantón fue?..... | 79 |
| ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas?..... | 80 |
| ¿Considera usted que el personal conto con capacitación especializada? | 81 |
| Modelo de brecha entre expectativa y percepción de los resultados obtenidos..... | 90 |
| Capítulo IV..... | 102 |
| Propuesta de plan de mejora de los servicios turísticos del cantón Playas | 102 |
| Análisis Foda..... | 102 |
| Fortalezas: | 102 |
| Oportunidades: | 103 |
| Debilidades:..... | 103 |
| Amenazas: | 103 |
| Objetivos | 105 |
| Recomendaciones..... | 105 |
| Mejorar la infraestructura..... | 105 |
| Diversificar la oferta gastronómica. | 106 |

| | |
|---|-----|
| Capacitar a los prestadores de servicios turísticos. | 106 |
| Aumentar las actividades recreativas. | 106 |
| Mejorar los equipamientos. | 107 |
| Mejorar las prácticas medioambientales. | 107 |
| Mejorar la experiencia. | 108 |
| Mejorar las instalaciones. | 108 |
| Aumentar la seguridad. | 108 |
| Aumentar la oferta turística. | 108 |
| Mejorar la calidez y prestación de servicios turísticos. | 109 |
| Conclusiones. | 109 |
| Recomendaciones. | 111 |
| Referencias bibliográficas. | 112 |
| Apéndices. | 117 |
| Apéndice A1. | 117 |
| Modelo de cuestionario basado en las expectativas. | 117 |
| Apéndice A2. | 119 |
| Modelo de cuestionario basado en las percepciones. | 119 |
| Cuestionario basado en las expectativas. | 121 |
| Cuestionario basado en la percepción. | 124 |
| DIRECTORIO TURISTICO CANTONAL DEL CANTON PLAYAS. | 127 |
| DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN. | 129 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Cuadro de variables dependientes..... | 28 |
| Tabla 2: Cuadro de variables independientes..... | 28 |
| Tabla 3: Rango de edades | 33 |
| Tabla 4: Sexo..... | 34 |
| Tabla 5: Nivel de estudios..... | 35 |
| Tabla 6: ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas?..... | 35 |
| Tabla 7: ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas?..... | 36 |
| Tabla 8: ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón? | 37 |
| Tabla 9: ¿Con que frecuencia usted viaja a la playa? | 38 |
| Tabla 10: ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea?..... | 39 |
| Tabla 11: ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean?..... | 40 |
| Tabla 12: ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea?..... | 41 |
| Tabla 13: ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?..... | 42 |
| Tabla 14: ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue? | 42 |
| Tabla 15: ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean? | 43 |
| Tabla 16: ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean? | 44 |
| Tabla 17: ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea? | 45 |
| Tabla 18: ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean? | 46 |
| Tabla 19: ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son?..... | 47 |
| Tabla 20: ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean? | 48 |
| Tabla 21: ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son? | 48 |
| Tabla 22: ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea?..... | 49 |
| Tabla 23: ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea? | 50 |
| Tabla 24: ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | 51 |
| Tabla 25: ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas?..... | 52 |
| Tabla 26: ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es?..... | 53 |
| Tabla 27: ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas?..... | 54 |
| Tabla 28: ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada?..... | 55 |
| Tabla 29: ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón? | 55 |
| Tabla 30: ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable? | 56 |

| | |
|--|----|
| Tabla 31: ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas? | 57 |
| Tabla 32 : Edades | 59 |
| Tabla 33: Sexo | 59 |
| Tabla 34: Nivel de estudios | 60 |
| Tabla 35: ¿Volvería a visitar el cantón Playas? | 61 |
| Tabla 36:¿Con quién volvería a visitar el cantón? | 62 |
| Tabla 37: ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón? | 63 |
| Tabla 38: ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa? | 64 |
| Tabla 39: ¿La infraestructura del cantón Playas fue? | 65 |
| Tabla 40: ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron? | 66 |
| Tabla 41: ¿El equipamiento del cantón Playas fue? | 67 |
| Tabla 42: ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue? | 68 |
| Tabla 43: ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida? | 69 |
| Tabla 44: ¿Las actividades recreativas del cantón fueron? | 70 |
| Tabla 45: ¿Los establecimientos de alojamiento fueron? | 70 |
| Tabla 46: ¿En general, la oferta turística del cantón fue? | 71 |
| Tabla 47: ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron? | 72 |
| Tabla 48: ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron? | 73 |
| Tabla 49: ¿Las señaléticas del cantón fueron? | 74 |
| Tabla 50: ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón? | 74 |
| Tabla 51: ¿La seguridad percibida en el cantón fue? | 75 |
| Tabla 52: ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue? | 76 |
| Tabla 53: ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | 77 |
| Tabla 54: ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas? | 78 |
| Tabla 55¿Su experiencia de visita en el cantón fue? | 79 |
| Tabla 56: ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas? | 80 |
| Tabla 57: ¿Considera usted que el personal conto con capacitación especializada? | 81 |
| Tabla 58: ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención? | 82 |
| Tabla 59: ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable? | 83 |
| Tabla 60: ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas? | 84 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 61: ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo? | 85 |
| Tabla 62: ¿Qué sugerencias mencionaría ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas? | 88 |
| Tabla 63: Propuesta de plan de mejora de los servicios turísticos..... | 104 |
| Tabla 64: Objetivos y recomendaciones | 105 |

Índice de gráficos

| | |
|---|----|
| Figura No. 1 El Modelo del sistema turístico. Tomado de: El sistema turístico, por Roberto Boullón, 2004 ----- | 12 |
| Figura No. 2 Modelo del sistema turístico. Tomado de: El sistema turístico según la OMT, por Tecnológico Internacional, 2017 ----- | 12 |
| Figura No. 3 . Mejora continua del sistema de gestión de calidad. Tomado de: Sistema de gestión de calidad, por Mejía, 2014. ----- | 15 |
| Figura No. 4 La Calidad del Servicio y la satisfacción del consumidor. Tomado de: Modelo de las brechas de la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL), por Contreras, 2011----- | 18 |
| Figura No. 5 Fórmulas de población finitas e infinitas, Tomado de: Calcular el tamaño de la muestra, Méndez y Sandoval F, 2009----- | 30 |
| Figura No. 6 Muestra no probabilístico intencional Tomado de: Muestras no probabilística, por Dominguez , Reyes, Martinez, Ronquillo, 2017 ----- | 31 |
| Figura No. 7 Rango de edades ----- | 33 |
| Figura No. 8 Sexo ----- | 34 |
| Figura No. 9 Nivel de estudios ----- | 34 |
| Figura No. 10 ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas? ----- | 35 |
| Figura No. 11 ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas? ----- | 36 |
| Figura No. 12 ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón? ----- | 37 |
| Figura No. 13 ¿Con que frecuencia ud viaja a la playa?----- | 38 |
| Figura No. 14 ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea? ----- | 39 |
| Figura No. 15 ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean? ----- | 40 |
| Figura No. 16 ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea? 41 | |
| Figura No. 17 ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?----- | 41 |
| Figura No. 18 ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue?-- | 42 |
| Figura No. 19 ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean?----- | 43 |
| Figura No. 20 ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean? ----- | 44 |
| Figura No. 21 ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea? ---- | 45 |
| Figura No. 22 ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean? ----- | 46 |
| Figura No. 23¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son? ----- | 47 |
| Figura No. 24 ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean? ----- | 47 |
| Figura No. 25 ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son? --- | 48 |
| Figura No. 26 ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea? ----- | 49 |

| | |
|--|----|
| Figura No. 27 ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea? | 50 |
| Figura No. 28 ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | 51 |
| Figura No. 29 ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas? | 52 |
| Figura No. 30 ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es? | 53 |
| Figura No. 31 ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas? | 53 |
| Figura No. 32 ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada? | 54 |
| Figura No. 33 ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón? | 55 |
| Figura No. 34 ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable? | 56 |
| Figura No. 35 ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas? | 57 |
| Figura No. 36 Rango de edades | 58 |
| Figura No. 37 Sexo | 59 |
| Figura No. 38 Niveles de estudio | 60 |
| Figura No. 39 ¿Volvería a visitar el cantón Playas? | 61 |
| Figura No. 40 ¿Con quién volvería a visitar el cantón? | 62 |
| Figura No. 41 ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón? | 63 |
| Figura No. 42 ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa? | 64 |
| Figura No. 43 ¿La infraestructura del cantón Playas fue? | 65 |
| Figura No. 44 ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron? | 66 |
| Figura No. 45 ¿El equipamiento del cantón Playas fue? | 67 |
| Figura No. 46 ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue? | 68 |
| Figura No. 47 ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida? | 69 |
| Figura No. 48 ¿Las actividades recreativas del cantón fueron? | 69 |
| Figura No. 49 ¿Los establecimientos de alojamiento fueron? | 70 |
| Figura No. 50 ¿En general, la oferta turística del cantón fue? | 71 |
| Figura No. 51 ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron? | 72 |
| Figura No. 52 ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron? | 73 |
| Figura No. 53 ¿Las señaléticas del cantón fueron? | 73 |
| Figura No. 54 ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón? | 74 |
| Figura No. 55 ¿La seguridad percibida en el cantón fue? | 75 |
| Figura No. 56 ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue? | 76 |

| | |
|--|----|
| Figura No. 57 ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? ----- | 77 |
| Figura No. 58 ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas? ----- | 78 |
| Figura No. 59 ¿Su experiencia de visita en el cantón fue? ----- | 79 |
| Figura No. 60 ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas? ----- | 80 |
| Figura No. 61 ¿Considera usted que el personal contó con capacitación especializada?----- | 81 |
| Figura No. 62 ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención? ----- | 82 |
| Figura No. 63 ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable? ----- | 83 |
| Figura No. 64 ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas? ----- | 84 |
| Figura No. 65 ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo? ----- | 85 |
| Figura No. 66 ¿Qué sugerencias mencionaría ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas? ----- | 87 |
| Figura No. 67 Brecha de expectativa y percepción de la infraestructura ----- | 90 |
| Figura No. 68 Brecha de expectativa y percepción de las instalaciones ----- | 90 |
| Figura No. 69 Modelo de brecha expectativa y percepción de los equipamientos-- | 91 |
| Figura No. 70 Modelo de brecha expectativa y percepción de la gastronomía ----- | 91 |
| Figura No. 71 Modelo de brecha expectativa y percepción de la promoción turística ----- | 92 |
| Figura No. 72 Modelo de brecha expectativa y percepción de las actividades recreativas ----- | 93 |
| Figura No. 73 Modelo de brecha y expectativa de los alojamientos----- | 93 |
| Figura No. 74 Modelo de brecha expectativa y percepción de la oferta turística --- | 94 |
| Figura No. 75 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre las instituciones publicas----- | 94 |
| Figura No. 76 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre los puntos de información turística ----- | 95 |
| Figura No. 77 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre las señaléticas --- | 95 |
| Figura No. 78 Modelo de brecha expectativa y percepción de las prácticas medioambientales ----- | 96 |
| Figura No. 79 Modelo de brecha expectativa y percepción de la seguridad ----- | 96 |
| Figura No. 80 Modelo de brecha expectativa y percepción de la comunidad receptora----- | 97 |
| Figura No. 81 Modelo de brecha expectativa y percepción de calidad y calidez de atención ----- | 97 |

| | |
|--|-----|
| Figura No. 82 Modelo de brecha expectativa y percepción de la calidad y prestación de los servicios turísticos ----- | 98 |
| Figura No. 83 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre la experiencia---- | 98 |
| Figura No. 84 Modelo de brecha expectativa y percepción de los servicios personalizados ----- | 99 |
| Figura No. 85 Modelo de brecha expectativa y percepción de capacitación especializada ----- | 99 |
| Figura No. 86 Modelo de brecha expectativa y percepción de servicio rápido----- | 100 |
| Figura No. 87 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre servicio fiable-- | 100 |

Índice de apéndices

| | |
|--|-----|
| Tabla de Apéndices 1 Modelo de encuesta basado en las expectativas. Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002 ----- | 117 |
| Tabla de Apéndices 2 Modelo de encuesta basado en las expectativas. Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002 ----- | 118 |
| Tabla de Apéndices 3 Modelo de encuesta basado en las percepciones, Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002 ----- | 119 |
| Tabla de Apéndices 4 Modelo de encuesta basado en las percepciones, Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002 ----- | 120 |

Resumen

El cantón Playas cuenta con un sinnúmero de atractivos naturales como culturales; estos en su actualidad presentan muchos problemas y falencias la cual hacen al turista tomar una decisión y optan por visitar un distinto balneario debido a la carencia de calidad al momento de brindar los servicios turísticos por parte de dueños de establecimientos.

Este trabajo de titulación tiene como objetivo primordial la presentación de propuestas y plan de mejora para los servicios que brinda el cantón Playas, se realizó un análisis para conocer la perspectiva y necesidades de los turistas al momento de visitar este balneario.

El problema de investigación se enfoca en la baja percepción de calidad de los servicios turísticos que conforman el cantón Playas, la cual se ha decidido realizar un análisis para descubrir cuáles son las falencias y problemas que se dan a cabo para que no se ejecute un servicio de manera apropiada. Es por esto que se procedió a hacer un diagnóstico del balneario.

Como finalidad de este proyecto de titulación, el objetivo es conocer la calidad de servicios turísticos que ofrece el cantón Playas; luego de obtener la información recopiladas a través de encuestas, estudio de campo y referencias bibliográficas poder elaborar propuestas que incidan al mejoramiento de la calidad de servicios con el fin de incrementar las visitas de los turistas.

Palabras clave: Calidad, cantón Playas, expectativas, servicios, servicios turísticos, percepción, satisfacción.

Abstract

Playas has a lot of attractive natural and cultural places, but actually they have a lot of issues and failures, which cause the tourists to make decisions, and they choose to visit a different one, due to the quality absence at the time of that the owners give their service.

This graduation project, is focused, in the low quality's perception, of touristic services that belong to Playas town. Which one is decided to make an analysis, to discover which ones are the failures and issues that are not allowing to execute the touristic services correctly. Because of this situation, a diagnosis was proceeding, to be made of this beach.

The objective of this graduation work, is the presentation of the proposals and better plans, for the services that General Villamil Playas give an analysis was realized, to know the perspectives and tourist's necessities, when they visit this beach.

Finally, this graduation work, which the objective is to know the quality of touristic services that playas offer. Before getting the information, from surveys, research, and bibliographic references to create proposals that allows to get a better quality of services in order to improve the visitors coming.

Key Words: Quality, Playas; Expectative; Services; Touristic services; perception; Satisfaction.

Introducción

El cantón Playas es uno de los principales balnearios de la provincia del Guayas, este es conocido debido a sus lindas y atractivas playas, la cual oferta diferentes sitios en donde el turista se sienta gustosamente y pueda complacer sus necesidades elementales como el: alimento, descanso y entretenimiento.

A pesar que el cantón posee diversos servicios turísticos que son ofrecidos a sus clientes; estos presentan problemas y falencias que a lo largo del tiempo no han sido tomados en cuenta por autoridades gubernamentales; como consecuencia siguen persistiendo dichas falencias; y, por ende; no ha existido un cambio radical y esto hacen que el turista al visitar el destino lo piense dos veces o simplemente su decisión será optar por visitar otro destino.

El cantón Playas es conocido por ofertar y brindar todo tipo de servicios turísticos a los turistas y se brindan servicios tales como ejemplo: alimentos y bebidas, actividades recreativas, visita de atractivo naturales y culturales, entre otros; sin embargo; por más que los prestadores turísticos realicen su actividad los viajeros no están conformes con el servicio proporcionado debido a mala calidad que ellos perciben.

En la actualidad tanto los turistas como los consumidores son más rigurosos al momento de requerir tanto un producto en específico como un servicio. Es por esto; que para poder brindar un buen servicio y que el turista este conforme con aquello, el prestador turístico debe cumplir con todos los requisitos del turista, esto involucra desde recibir sugerencias; escuchar si se presenta alguna falencia para que de esta manera se logre todo tipo de cambios y se gran prioridad en cumplir las necesidades.

El factor más importante para que el turismo se desarrolle de manera efectiva es brindar calidad adecuada ya que hoy en día la expectativa y la percepción del turista juega un papel importante para que influya en la satisfacción del turista.

Al momento de hablar sobre la calidad de servicio es importante indicar que involucra acciones relevantes que van de la mano; por consiguiente; generan un solo propósito; la cual es brindar una buena satisfacción al consumidor para que así; el

turista vuelva al destino y de esta manera se incremente la afluencia de los turistas al momento de visitar el cantón.

El capítulo I hace referencia al marco teórico; se realizó una investigación bibliográfica de manera exhaustiva; también se pudo obtener información requerida sobre diferentes trabajos ya realizados para que este genere un aporte al trabajo de titulación.

El capítulo II aborda el diseño de investigación y los métodos adecuado para la investigación. De la misma manera, se detalla las técnicas fundamentales para poder recopilar los datos que serán parte del estudio a realizar.

En el capítulo III se desarrollan los resultados, análisis e interpretación de datos obtenidos por medio de la encuesta aplicada, la cual fue un instrumento apropiado para recolectar la información. También este resultado nos incitara a tomar firmeza para realizar decisiones óptimas para dicha investigación.

En el capítulo IV se diseña la propuesta de mejora consecuente con los resultados expuestos, donde se da a conocer algunas propuestas que serán fundamentales para este trabajo de investigación y que coopera a la mejora de los servicios turísticos del cantón para mejorar la satisfacción del turista y que de esta manera exista a futuro un incremento de turistas al momento de visitar el cantón Playas.

Planteamiento del problema

Las playas costeñas ecuatorianas han sido reconocidas como una de las mejores en Sudamérica debido a su atractivo, variedad de ofertas gastronómicas, servicios turísticos, entre otras actividades que permitan al turista regresar a este cantón. Una de las playas más destacadas por los turistas nacionales y extranjeros es General Villamil Playas. Siendo uno de los principales cantones de la Provincia del Guayas. Nuques (2012).

El Cantón Playas, se encuentra ubicado a 94 km del Cantón Guayaquil, siendo el único balneario de la provincia del Guayas, forma parte de la zona de planificación 5 de la Secretaria Nacional de Planificación. Además, cuenta con 14 km de extensas playas, es uno de sus principales atractivos turísticos para los turistas nacionales y extranjeros por ser un sitio apacible para compartir en familia, amigos, entre otros. Gobierno Autonomo descentralizado de Playas (2014)

El cantón Playas, por ser el único balneario de la provincia de Guayas, constituye un atractivo que atrae a un sinnúmero de turistas nacionales y extranjeros y personas desde las comunas y recintos para acceder a los servicios de salud, educación Gobierno Autonomo descentralizado de Playas (2014). La información complementaria por parte de la Cámara de Turismo de General Villamil Playas, reportada a los medios de comunicación colectivos, el número de turistas que visitan el cantón Playas puede variar entre la presencia de 20 mil turistas. En el feriado de Semana Santa del año 2014 el número de turistas que llegaron a Playas tuvo alrededor de 80 mil visitantes Hurtado & Hurtado Dominguez (2014)

Según datos estadísticos en base al reporte realizado por el Sistema de Información Costera del Ecuador el número de visitantes registrados para el año 2012 fue un total de 47.296 turistas la cual el 32.170 conforma nacionales y 15.126 son extranjeros, el 56% fueron turistas nacionales, por consiguiente, el 44% turistas extranjeros. Por otro lado, se evidenció cifras del Mintur periodo 2014 la cual en este cantón ingresan cerca de 72.000 turistas en temporada alta y 26.000 en temporada baja; un promedio entre ambas temporadas es de 49.000 viajeros anualmente. Lopez & Garcia Lopez (2016)

De acuerdo a información de la Cámara de Turismo de Playas, en cada feriado se recibe un promedio de 100.000 turistas, en su mayoría de la ciudad de Guayaquil Vallazza (2020). La frecuencia de parte de los visitantes al balneario lo realiza entre

los días viernes a domingo con un 43%, mientras que el 33% lo realizan en algún feriado, seguido de un 23% de los turistas que realizan varias actividades cotidianas entre lunes a jueves. Gonzales (2020)

El cantón Playas posee uno de los balnearios más concurridos por parte los turistas, pero estos se llevan una mala imagen del destino debido a que no se ofertan los servicios turísticos de manera apropiada. La falta de interés por parte de propietarios de establecimientos y negocios que conforman el sector turístico hace que no se brinde un servicio de manera eficiente y eficaz, la cual esto hace que el turista tome la decisión y prefiera optar por visitar otro balneario distinto con la finalidad de que proporcionen al viajero un mejor servicio.

Un servicio de calidad no es solamente ajustarse a las especificaciones, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente. Fuentes (2000). El servicio y la calidad son factores claves, las cuales siempre van ligadas de antemano, en caso de que no se cumplan estos factores no se podrá satisfacer las necesidades y expectativas del turista de manera conveniente.

Formulación del problema: ¿Cómo incide la calidad de los servicios turísticos en la satisfacción del visitante del cantón General Villamil Playas?

Justificación

Es relevante comentar que el cantón Playas tiene una afluencia de viajeros nacionales, locales y extranjeros, de tal manera que realizan esta actividad turística con diferentes propósitos y motivaciones tales como ejemplo: vacaciones, ocio, negocios, salud, recreación, entre otras actividades.

En la actualidad la variedad de atractivos turísticos que presenta el cantón Playas es un gran motivo para precisar el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos de tal manera que se genere una alta percepción de la calidad como medio efectivo para el incremento de turistas en el balneario.

A través de este diagnóstico será de gran aporte ya que esta será de alto aprovechamiento para los habitantes del cantón Playas y, favorecerá también a dueños y propietarios de establecimientos y negocios que se encuentran en el ámbito turístico, y, por último, a turistas nacionales, locales y extranjeros ya que son aquellos que realizarán la visita al destino.

En este cantón se necesita conocer la calidad de servicios turísticos que ofrecen toda organización que esté vinculada con el turismo con el fin de poner en marcha mecanismos y acciones que permitan mejorar el turismo de sol y playa para así aumentar la demanda turística y por consiguiente incrementar las visitas de los viajeros.

Este estudio es importante desde la perspectiva de las entidades gubernamentales, en especial, para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Playas para que con su gestión puedan generar alianzas estratégicas con el propósito de ejecutar acciones inmediatas que mejoren la calidad de los servicios turísticos, la cual favorecerá a dueños de establecimientos y negocios que estén relacionados al sector turístico y que de esta manera puedan brindar un servicio eficaz para generar una alta percepción en el turista y un medio efectivo para el incremento de turistas en este balneario.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo es de suma relevancia garantizar toda una vida con igual oportunidades para todas las personas. Hoy en día la ciudadanía hace hincapié en el acceso a los servicios básicos y el disfrute de un hábitat seguro. Consejo Nacional de Planificación (2017)

Objetivo general

Analizar la calidad de los servicios turísticos mediante el estudio de las preferencias y percepción de los turistas para generar estrategias de mejora para el nivel de satisfacción de los visitantes del balneario del cantón Playas y mejorar su afluencia.

Objetivos específicos

- Identificar las dimensiones de la calidad de servicio mediante la revisión bibliográfica para desarrollar el instrumento de investigación apropiado.
- Evaluar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en el balneario del cantón Playas a través de un estudio de campo para reconocer las expectativas y percepción de los visitantes.
- Proponer alternativas para mejorar la calidad de servicios turísticos que actualmente ofrece el balneario del cantón Playas para mejorar la afluencia de visitantes.

Capítulo I

Marco teórico

General Villamil Playas es una de las playas más reconocidas debido a que posee diversos servicios turísticos, hermosas playas y una extensa infraestructura que la convierte en una de las preferidas al momento de realizar su visita. Es un destino turístico por su belleza paisajística la cual permite la toma de fotografías y observar un atardecer agradable, y sus cálidas aguas que permiten tener una temporada playera durante todo el año por el privilegio de su clima tropical. Asamblea Nacional (2014)

En General Villamil Playas el turismo es el factor clave que genera mayor fuente de ingresos gracias a la afluencia de turistas nacionales y extranjeros de tal forma que puedan sentirse a gusto en el destino turístico y a su vez realizar actividades y complacer las necesidades básicas tales como: alimentación, entretenimiento y sobre todo el descanso.

El cantón Playas es un balneario y como tal es necesario empezar por definir el término balneario como todo aquel sitio o espacio que se encuentre junto al mar o al lado de un arroyo, río, lago o laguna, que funciona como lugar de descanso, esparcimiento en la tierra y en el agua, integración familiar, social, práctica de deportes y la realización de otras distintas actividades cuyo propósito es reunir o integrar a familiares, conocidos, para que pasen un momento acogedor. En estos espacios se ofrecen diversos servicios tales como: venta de alimentos y bebidas, alquiler de sillas y sombrillas para el descanso de los turistas, también se brinda alquiler de motos acuáticas, tablas de surf, lanchas, entre otros. Garcia G. (2015)

También puede ser definido como un centro de relación social, dedicado a la relajación, meditación y ocio, a más de disfrutar de diferentes actividades recreacionales orientadas a las necesidades de los clientes. El objetivo primordial del balneario es acoger a turistas que buscan disfrutar de baños de agua natural, el uso recreativo de espacios o áreas verdes para así brindar un buen confort para que de esta manera puedan disfrutar del descanso, tanto de un bienestar físico, de mucha relajación, para que turistas se olviden de la ajetreada vida cotidiana; teniendo presente que estos lugares son frecuentados por gente de todas las edades y que ello implica

brindar siempre un servicio de calidad. Hoy en día existen balnearios que poseen un sinnúmero de servicios, algunos con centros dedicados especialmente para mejorar la salud y calidad de vida, ya sea por medio de baños medicinales o aguas termales. La utilización del agua, energía, trae consigo beneficios importantes para la salud que se consigue a través de ciertos minerales allí encontrados. Hay dos tipos de balnearios, el balneario tradicional y el de esparcimiento. Nuques (2012)

Carvache, Camacho Carvache , Macas Lopez & Mejia Orden (2018) indicaron que es de suma relevancia que hoy en la actualidad genere una gran imagen ya que esta juega un papel importante en los destinos turísticos, por otro lado, se puede conocer las motivaciones, valoración y satisfacción del turista en el destino General Villamil Playas de Ecuador, considerando que estos indicadores forman parte de la lealtad de los visitantes, y esto a su vez sigue siendo importante en la gestión exitosa de los destinos turísticos. (pág. 3)

Las características principales y esenciales que no deben pasar por desapercibido al momento de visitar un balneario son:

- Tener instalaciones adecuadas: brindar todo tipo de servicio de alojamiento
- Proporcionar servicios básicos: seguridad, primeros auxilios, actividades culturales y naturales, etc.
- Fácil acceso para el turista
- Brindar servicios de alimentación
- Ofrecer áreas de recreación
- Poseer agua potable para el debido consumo
- Cada balneario debe ser único (lograr que cada balneario sea diferente uno del otro)
- Satisfacer todas las necesidades del turista.

Teoría del sistema turístico

El sistema turístico es el conjunto de funciones en las cuales se puede desarrollar correctamente el turismo, por consiguiente, se detallará algunos de los autores más relevantes que sustentan esta teoría.

Molina (2010 citado de Gómez 2016 pág. 38) define que es un conjunto de elementos que se relacionan e interactúan en busca de un objetivo común; un conjunto abierto de procedimientos relacionados e integrados con su medio ambiente en el que establece una especie de trueques, y este se encuentra integrado por un subconjunto de subsistemas los cuales se relacionan entre sí, para llegar a un objetivo común.

Fuentes (2013 citado en Mena 2017 pág. 20) plantea que el sistema turístico permite tener un enfoque real y lógico de las verdaderas posibilidades de un lugar, para convertirse en destino turístico.

Hernández (2010 citado en Alcivar 2018 pág. 20) menciona que el sistema turístico como un conjunto bien definido de relaciones; servicios; e instalaciones que se generan en virtud de los desplazamientos humanos.

El sistema turístico es un sistema abierto que juega un ciclo dinámico en la que todos los factores involucrados dependen de todos para poder llegar a un circuito turístico Alcivar (2018). En relación al sistema turístico, la Organización Mundial del Turismo (OMT) menciona cuatro elementos que son: La demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado.

- **Demanda:** Es el conjunto de consumidores –o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.
- **Oferta:** Es el conjunto de todos los productos y servicios involucrados directamente con la experiencia turística del visitante al momento de visitar un destino.
- **Espacio geográfico:** Consiste en la base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda y en donde se sitúa la población residente, que, si bien no es en sí misma un elemento turístico, se considera un importante factor de cohesión o disgregación, según se la haya tenido en cuenta o no a la hora de planificar la actividad turística.

- **Operadores de mercado:** Son aquellas empresas y organismos cuya función principal es facilitar la interrelación entre la oferta y la demanda. Entran en esta consideración las agencias de viajes, las compañías de transporte regular y aquellos organismos públicos y privados que, mediante su labor profesional, son artífices de la ordenación y/o promoción del turismo.

Por su parte Boullon (2004) propone los siguientes elementos: atractivo, facilidades, infraestructura, oferta, superestructura.

- **Atractivo:** Origen del sistema turístico ya que territorialmente, el sistema se genera alrededor de estos. Los atractivos pueden ser naturales o culturales y pueden ser jerarquizados de acuerdo a su capacidad de generar una demanda o de acuerdo a su potencialidad de desarrollo. Roldan (2016)

- **Facilidades:** Las facilidades esenciales son insumos (bienes o servicios) ofrecidos de forma exclusiva por un monopolista, o por un número muy reducido de vendedores. Roldan (2016)

- **Infraestructura:** Apoya a la oferta de servicios, por eso es considerado un elemento del sistema. Se incluyen servicios básicos como agua potable, energía eléctrica y alcantarillado, pero también servicios de salud y gasolineras. Aquí se identifican además los servicios de transporte, vías y terminales que permiten la llegada de la demanda y su traslado desde y hacia otros espacios turísticos Roldan (2016)

- **Oferta:** Incluye a los servicios propiamente turísticos como la alimentación, alojamiento, esparcimiento y otros, cuya función es facilitar y extender la estadía del visitante. También se incluye la oferta de actividades turísticas que tiene un destino. Este subsistema puede caracterizarse a través de inventarios o catastros que aglutinan a todas las empresas e instalaciones de carácter turístico de un lugar determinado. Roldan (2016)

- **Superestructura:** Conjunto de fenómenos jurídico-políticos e ideológicos, así como las instituciones que los representan, que están asentados sobre la estructura económica. Roldan (2016)

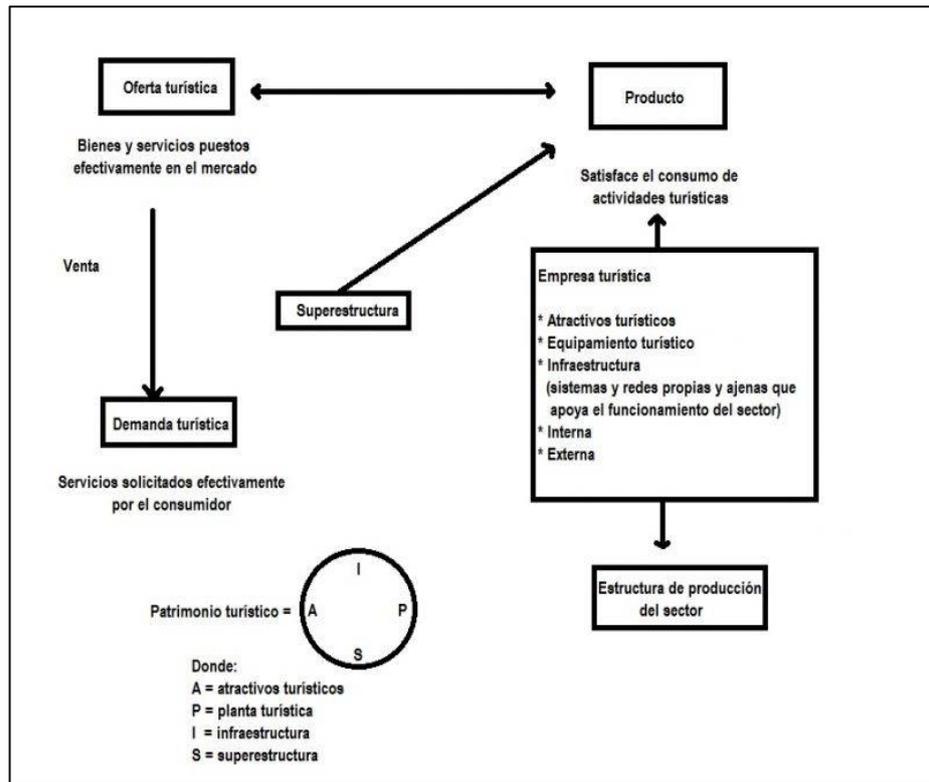


Figura No. 1 El Modelo del sistema turístico. Tomado de: El sistema turístico, por Roberto Boullón, 2004

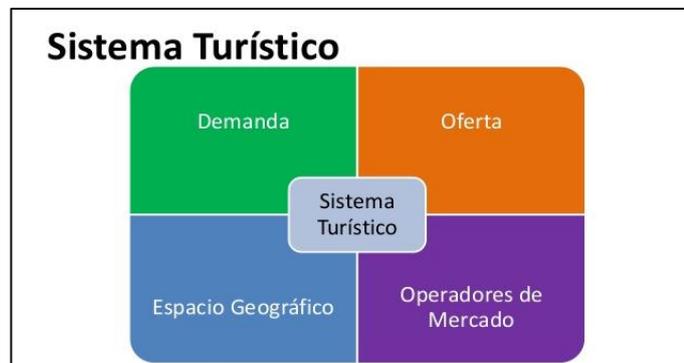


Figura No. 2 Modelo del sistema turístico. Tomado de: El sistema turístico según la OMT, por Tecnológico Internacional, 2017

Teoría de la gestión de calidad de servicios

La calidad ha sido a lo largo del tiempo definida de varias maneras como el valor Abbot (1995), conformidad con las especificaciones Gilmore & Levit (1974), conformidad con los requisitos exigidos Crosby (1979), aptitud para el uso del producto Juran (1974) y el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes Parasuraman Zeithaml & Berry (1988).

Grönroos (1984 citado en Contreras 2011, pág. 8) hizo énfasis en la debida importancia de entender lo que el usuario busca realmente y lo que se evalúa, este propone dos dimensiones que conforma el servicio: la calidad técnica o diseño del servicio, donde se valora correctamente lo que el cliente quiere, esto se ve reflejado en el resultado general de la calidad del servicio; y por otro, la calidad funcional o proceso de la calidad del servicio, que se sintetiza en cómo se prestará el servicio.

Schiembri & Sandberg (2002 citado en Contreras 2011, pág.10). Esto pone en manifiesto que la calidad percibida del servicio por parte del cliente, es producto de la imagen generada por el proveedor del servicio y de la realidad. Hace evidente que las acciones de marketing, así como la calidad del proceso y la funcionalidad del mismo, tienen un efecto importante sobre la brecha de percepción.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988 citado en Parra 2015, pág. 4) la calidad es el principal juicio sobre la excelencia de lo que consumió. También Stevens, Knuston y Patton (1995) mencionan que la percepción que tiene el consumidor de la superioridad que recibe en el servicio donde se involucran las dos dimensiones: la intangible que es aquella que hace referencia a la atención del cliente y la tangible que son instalaciones físicas del establecimiento.

La calidad hoy en día es aquella palabra que se necesita rescatar al momento de brindar un servicio o producto para que su finalidad sea satisfacer las expectativas del cliente provocando un mayor interés y aumentando así la demanda turística del destino.

La calidad en la actualidad no es más que el nivel de efectividad o de desempeño con que se brinda un servicio, y como tal, constituye un atributo del propio servicio, estando este nivel de efectividad o desempeño bajo el control del proveedor

del servicio. Por lo tanto, la calidad de servicio permite medir y estar pendiente del nivel de servicios prestados, lo cual dependerá de la satisfacción y las expectativas del cliente, acciones que lograrán la fidelización en el servicio. La gestión de la calidad es un conjunto de principios y métodos que se establecen en las empresas que buscan alcanzar la calidad como estrategia de mercado, para ello se debe optimizar continuamente los recursos de la empresa en todos los niveles organizativos, con el menor costo posible Nuques (2012)

Cantos & Kamarova (2018) mencionan que “actualmente, los modelos de calidad son referencias que las organizaciones utilizan para mejorar su gestión. A diferencia de las normas, no contienen requisitos sino directrices para la mejora. Existen modelos orientados a la calidad total y la excelencia y a la mejora continua. Personajes como Juran, Deming, Grocock y Ishikawa afirman que la calidad es controlar procesos, minimizar costos, satisfacer al cliente y mejorar en su competitividad.” (pág. 6)

En estas teorías se plantean que son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un modelo de calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. Cantos & Kamarova (2018) pág. 7

Los principales indicadores de la teoría son los siguientes:

- ❖ **Fiabilidad:** Hacer todo lo esencial para que el cliente hable del servicio que han ofertado.
- ❖ **Sensibilidad:** Disposición para ayudar a los usuarios
- ❖ **Seguridad:** Habilidad para inspirar confianza y credibilidad.
- ❖ **Empatía:** Grado de atención personalizada y adaptado al gusto del cliente.
- ❖ **Elementos tangibles:** Ambiente, infraestructura, equipos, materiales, RRHH.



Figura No. 3 . Mejora continua del sistema de gestión de calidad. Tomado de: Sistema de gestión de calidad, por Mejía, 2014.

Modelo Servqual

Holbrook & Corfman (1985) mencionaron que “hoy en día, el significado conceptual se distingue entre la calidad mecanicista y humana, involucra la respuesta subjetiva de las personas a los objetos y fenómenos altamente relativistas.” (pág. 13)

Garvin (1988) dio énfasis en que “los cinco enfoques para definir la calidad, son incluidos y basados en el producto y en la fabricación que se refieren a la calidad objetiva y al usuario, que son paralelos a la calidad percibida.” (pág. 9)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) indicaron que “el método Servqual es utilizado por empresas minoristas de unidades múltiples para realizar un seguimiento del nivel de servicio proporcionado por cada tienda de la cadena. Su propósito es determinar la importancia relativa de las cinco dimensiones para influir en las percepciones generales de calidad de los clientes.” (pág. 10)

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) mencionó “el método Servqual consiste en la distinción entre la actitud y satisfacción; es una distinción entre el servicio de calidad y satisfacción: la calidad percibida es un juicio global o actitud relativo a la superioridad del servicio, mientras que la satisfacción está relacionada a una transacción específica”. (pág. 11)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) hacen referencia que “actualmente, apoyan la noción de que la calidad del servicio tal como la perciben los consumidores deriva de una comparación de lo que creen que las empresas deberían ofrecer con su perspectiva del desempeño al momento que prestan los servicios.” (pág. 13)

El método Servqual es una técnica esencial y fundamental la cual permite medir la calidad de servicio; a su vez conocer las expectativas de los consumidores; también este método permite realizar un análisis cuyos son cuantitativos y cualitativos de los viajeros; para de alguna conocer más a fondo los factores que indiquen a utilizar este método en particular. El método Servqual tiene como función elemental indicar información más profunda como ejemplo: conocer las opiniones que tienen los clientes sobre el servicio que se ofreció; proporcionar recomendaciones eficientes para realizar todo tipo de mejoras.

García y Sánchez Romero (2016) “indican que el modelo Servqual es considerado de mayor aplicación dentro de todas las organizaciones de servicio debido a su flexibilidad para adaptarse a los diversos procesos de servicio, al identificar las discrepancias resultantes entre las expectativas y las percepciones del cliente “. (pág. 8).

Maza (2019) menciona que:

indica que el cuestionario SERVQUAL consta de dos secciones importantes como lo plantea (...) en la primera sección se interroga o se pregunta al cliente o consumidor cuales serían las expectativas que estos tienen en cuanto a un servicio determinado. Esto se realice mediante 22 declaraciones en donde el usuario debe situar en escala de Richter calificar de 1-7 el grado de expectativa que percibe el consumidor ya que sea importante para cada una de dichas declaraciones (...) en la segunda y última se recoge la recopilación de datos y se obtiene la percepción del cliente respecto al servicio ya prestado. (pág. 32)

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio. Parasuraman (2009) pág. 7

- **Fiabilidad:** Este término hace referencia a la habilidad para ejecutar y realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa.

- **Sensibilidad:** Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

- **Seguridad:** Este término abarca la atención de los empleados en donde destacan todas sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.

- **Empatía:** Indica el nivel atención que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado.

- **Elementos tangibles:** Es todo lo que abarca la apariencia física, también involucra el estado de instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

Modelo de las brechas de la calidad del servicio

El modelo centra la mayor parte de su atención en las estrategias y los procesos que las organizaciones pueden emplear para alcanzar un servicio de excelencia, el modelo y sus componentes pueden emplearse tanto para conducir las estrategias como para poner en práctica las decisiones.

El foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha, esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones del cliente donde las expectativas son los puntos de referencia que los clientes han obtenido poco a poco a través de sus experiencias con los servicios. Por su parte, las percepciones reflejan la forma en que efectivamente se recibe el servicio. La idea consiste en que las organizaciones, con objeto de satisfacer a sus clientes deben cerrar la brecha entre lo que espera y lo que recibe. Sin embargo, el modelo propone que para cerrar la brecha del cliente es necesario cerrar las otras cuatro brechas, es decir, las de la organización. Contreras E. M. (2011)

Parasuraman (2009) mencionan que las brechas indican discrepancias y diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los requerimientos

de los clientes y estos influyen en la evaluación final respecto a la calidad. A continuación en la figura se muestran las mismas. (pág. 7)

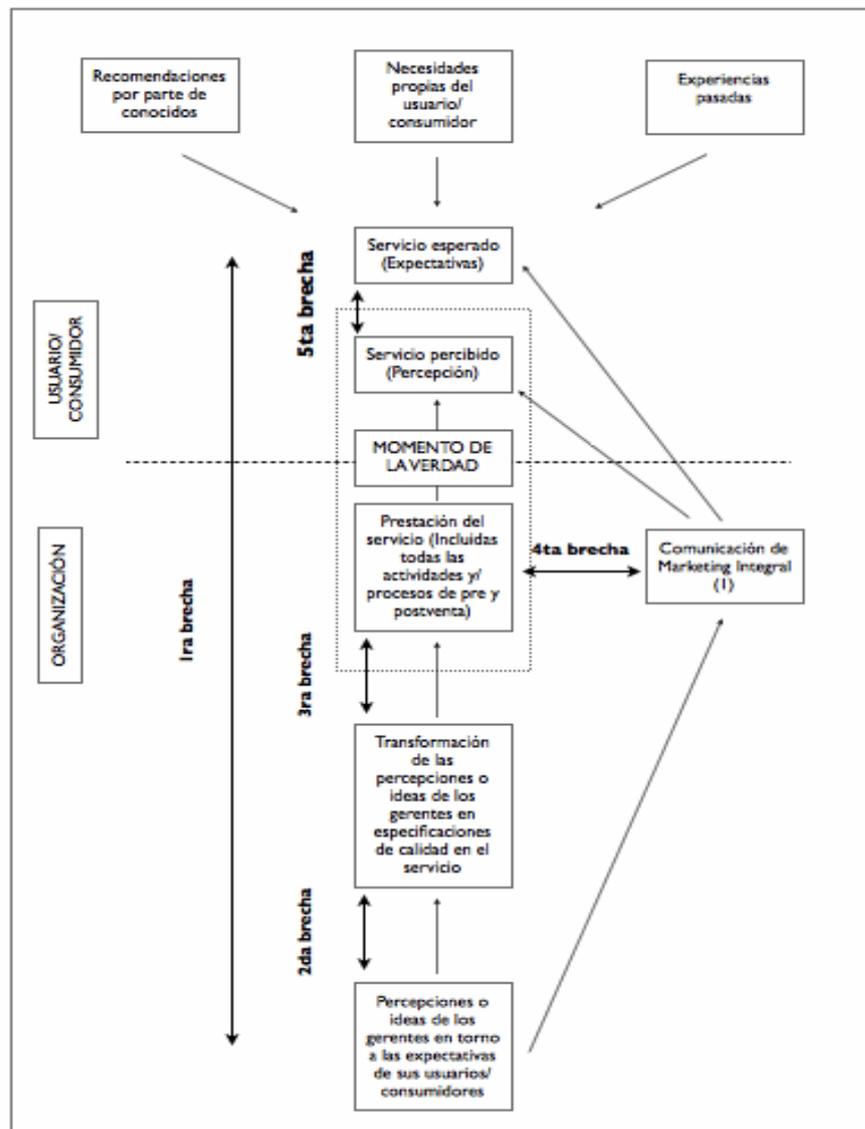


Figura No. 4 La Calidad del Servicio y la satisfacción del consumidor. Tomado de: Modelo de las brechas de la calidad de servicio (Modelo SERVQUAL), por Contreras, 2011

- **Brecha 1:** No sabe lo que el cliente espera: Esta brecha consiste cuando la empresa no conoce lo que el cliente espera, quiere decir que las estrategias que se plantea en la compañía no están ligadas en función al cliente y solo en la organización. Esto puede ocurrir debido a que la empresa no realiza una investigación de mercado o no se encuentra en constante comunicación con el cliente y asume lo que ellos esperan del servicio sin realmente indagar en sus necesidades.

- **Brecha 2:** Del diseño, procesos y estándares de servicio: Hace referencia a los atributos de la compañía que desea brindar no se dan de manera óptima debido a que sus procesos no se encuentran bien establecidos y/o que los sistemas no son los adecuados para brindar un servicio eficiente.

- **Brecha 3:** Desempeño del servicio: Esta brecha ocurre cuando el desempeño del cliente interno no es el adecuado y por ese motivo puede brindar un servicio deficiente. Esto puede ocurrir también por consecuencia de la brecha anterior y que como mencionamos que por más esfuerzos que realice no puede desempeñarse de forma adecuada al no contar con los recursos necesarios para desempeñar sus labores. Otro punto puede ser que los procesos están bien establecidos y que las herramientas son las correctas. Sin embargo, los procesos no fueron entendidos por el colaborador y por ende brinda un mal servicio.

- **Brecha 4:** La comunicación: Esta brecha ocurre cuando el desempeño no corresponde a las promesas que se comunican al cliente, puede ser debido a errores en la comunicación. La causa puede ser que la comunicación entre el cliente externo o interno no es la correcta debido a que como mencionamos en el punto anterior no se encuentra calificado o desconoce los procesos o procedimientos de la compañía y esto genera que brinde una mala información. A su vez cuando la organización o jefatura no comunica de manera efectiva los cambios en procesos, procedimientos o los objetivos del área, lo que finalmente recae en la comunicación hacia el cliente externo y este se puede ver afectado.

- **Brecha 5:** Diferencia entre la expectativa y la percepción del cliente: Se puede mencionar que esta última brecha consiste en el servicio que corresponde al cliente o consumidor. Esta es la relación entre lo que el cliente espera al recibir el servicio y lo que finalmente recibe. Las expectativas son los atributos en el servicio que el cliente espera recibir y que la percepción es la evaluación al desempeño del servicio recibido. Por ese motivo las variables que identificamos y los atributos que mencionamos en la encuesta a realizar, nos ayudaran a determinar si existe o no la quinta brecha en el área de grupos de la compañía a evaluar.

Este modelo de brecha es una herramienta totalmente usada en las organizaciones y empresas de todos los ámbitos; con el fin de conocer las

expectativas y percepciones de los consumidores al momento de adquirir tanto un producto como servicio en específico.

El término o la palabra calidad se ha convertido hoy en un aspecto muy relevante para todas las empresas sin importar el tipo de ocupación que estas poseen. Hoy en día, las empresas deben ofrecer al mercado productos y servicios efectivos de calidad con la finalidad de que estos consumidores queden satisfechos.

Para finalizar con lo propuesto, se utilizará el método de brecha 5 la cual habla y hace referencia sobre la expectativa y la percepción del cliente debido a que se realizará un estudio de campo en el cantón Playas, la cual se ejecutarán encuestas para todos los turistas nacionales como extranjeros que ingresan a este atractivo para comprender las expectativas, conocer las diversas necesidades y exigencias actuales de los visitantes.

Marco conceptual

Balneario: Establecimiento que tiene como característica fundamental la de utilizar aguas minero medicinales declaradas de utilidad pública, con equipamientos e instalaciones y equipo médico para realizar los tratamientos derivados de esta especialidad Aguilar& Rosa (2017)

Calidad de servicio: Consiste en cumplir las expectativas del consumidor sobre un servicio o producto que satisfaga sus necesidades. Tamayo (2014)

Infraestructura: Consiste en el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente. Cantos & Kamarova (2018)

Perspectiva: Es el punto de vista concreto, particular y subjetivo que tiene una persona sobre un tema en concreto. Nicusea (2014)

Servicio turístico: Conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista. Paladines (2017)

Servicio al cliente: Conjunto de actividades que se realizan al ofrecer un producto en el momento y lugar adecuado; dejando satisfecho al cliente por el servicio brindado.

Superestructura: Conjunto de fenómenos jurídico-políticos e ideológicos, así como las instituciones que los representan, que están asentados sobre la estructura económica. Garcia G. (2015)

Turismo: Comprende las actividades de personas que viajan y permanecen en lugares fuera de su ambiente usual durante no más de un año consecutivo con fines de gozar de tiempo libre, negocios u otros. Paladines (2017)

Turista: Se denomina turista o visitante que pernocta a aquella persona que se desplaza fuera de su entorno habitual por un periodo de tiempo superior a veinticuatro horas, diferenciando este concepto del correspondiente al visitante de día o excursionista, cuya estancia es inferior a este tiempo. Esteban (2001)

Marco referencial

En el tema titulado *Satisfacción del cliente mediante la medición para mejorar el turismo en los hoteles del Cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas* se dedujo que, en la actualidad, los índices de satisfacción al cliente no fueron totalmente evaluados en el sector hotelero del cantón Villamil Playas, esto como consecuencia, va careciendo de retroalimentación para el ofrecimiento de sus servicios para verificar si cumplen o no con las expectativas de sus usuarios. Terranova & Bravo (2017)

Además, se reflejó en la investigación *Satisfacción del cliente mediante la medición para mejorar el turismo en los hoteles del Cantón General Villamil Playas Provincia del Guayas* se mostró como conclusión en la investigación que la percepción del cliente se encuentra muy por debajo de las expectativas que estos querían llegar a percibir en su momento, a su vez, indicaron que cuyas calificaciones entre la expectativa y percepción son: en la expectativa ascendía a 6,11; mientras que en la percepción cae a 5,37; es decir, que existió una diferencia entre lo esperado y lo realmente experimentado, es por esto que se generó una gran inconformidad e insatisfacción por parte del cliente. Por tanto, éste es un pilar necesario de atender en la propuesta de mejoramiento del servicio. En cuanto, al resto de los elementos se mantiene la diferencia, que, si bien evidencia que predomina la no satisfacción, ésta es menos elevada que la de seguridad. Terranova & Bravo (2017)

Por otro lado, en el presente trabajo *Estudio de la percepción de los turistas con relación a la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá*, se aplicó una encuesta a un total de 1.664 turistas, con la finalidad de medir la percepción de los mismos con relación a la calidad de atención que reciben en el lugar, obteniendo como

resultado, trabajar en muchos aspectos referente a infraestructura y mejorar la atención de los servicios. García (2017)

En el trabajo *Atributos de la calidad percibida del servicio turístico comunitario que ofrece puerto El Morro a los excursionistas* hicieron énfasis en que la percepción que tiene el consumidor sobre un producto o servicio, influirá en la decisión de compra, o en la selección del destino turístico; lo cual incentiva a la comunidad a generar mayor valor a los servicios que ésta ofrece para diferenciarlos de otras ubicaciones. Por otro lado; dicha percepción depende de los elementos que influyen en las actividades turísticas; donde no solo son relevantes los servicios turísticos, sino la infraestructura, la comunidad, el asfaltado, el cuidado por el medio ambiente, etc. Si es que, el cliente queda insatisfecho con alguno de los elementos, esto incitará percepciones negativas sobre el destino turístico de manera general. Beltran (2018)

En el trabajo titulado *Análisis de la calidad de los servicios turísticos y su relación con la satisfacción de los turistas que visitan el atractivo turístico cruz del cóndor, distrito cabanaconde, provincia de Caylloma*, mostraron en su estudio la utilización y aplicación de encuesta hacia las empresas turísticas y atractivos de la ciudad de Puno; se pudo recopilar la información necesaria sobre el nivel de calidad del servicio que se proporcionan en las diversas empresas. La aplicación de dichas encuestas aplicadas durante el periodo de junio a noviembre y estas determinaron como resultado que los lugares y atractivos turísticos son los aspectos más importantes para que los turistas se sientan satisfechos con el viaje realizado con mayor ponderación que el alojamiento, la alimentación, el transporte y los guías turísticos. Malaga & Yauri (2019)

Marco legal

Ley Orgánica del Consumidor

Art. 4.- Derechos del Consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes según Asamblea Nacional (2014):

- Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar.
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio y medida.

Protección al consumidor de servicios turísticos

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe toda discriminación a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico.

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los

actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio.

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión.

Art. 49.- Si la parte responsable de la violación fuere el operador de un área Turística Protegida, de un contrato o concesión turística; la sanción podría implicar hasta la terminación del contrato.

Art. 50.- Sin perjuicio de los mecanismos de protección señalados en los artículos anteriores si en los actos u omisiones de los empresarios turísticos existiere infracción penal, los perjudicados podrán ejercer la acción legal correspondiente.

Capítulo II

Diseño metodológico de la investigación

Enfoque mixto

Este estudio tiene enfoque mixto ya que permite medir las dimensiones de la calidad de servicio desde la perspectiva y a partir de la aplicación de encuestas por el modelo Servqual para indagar y conocer más a fondo cuales son las expectativas que los turistas perciben antes del viaje y de la misma manera ir conociendo a su vez la percepción obtenida ya después de haber realizado la visita al cantón Playas.

Alcance descriptivo

La presente investigación es de alcance descriptivo, debido a que se ha realizado un análisis sobre la problemática ya planteada la cual está enfocada en el servicio y la calidad como factores clave que hoy en día no son totalmente resaltados de la manera apropiada en General Villamil Playas. En esta se puede describir las características y los aspectos del problema.

Con toda la información que se va a recopilar se podrá analizar las opiniones y percepciones de los turistas nacionales y extranjeros al momento de visitar un balneario como lo es General Villamil Playas ya que es fundamental en la investigación, puesto que son los principales consumidores de los recursos turísticos y los cuales se beneficiarán por la mejora del servicio de tal manera que esta ayude a generar un incremento en dicho balneario.

Métodos de la investigación

Método deductivo. Mediante este método se parte de lo general que es la problemática del estudio concerniente a la falta de estrategias que permiten medir el nivel de satisfacción de los clientes. Paladines (2017)

Método empírico. Mediante el estudio observacional se conocerá la realidad por medio de percepción directa y se recopilará información de cada uno de los conceptos o variables definidas en el trabajo planteado. A través de las perspectivas de los turistas, revisión de fuentes de bibliográficas que permite interpretar, analizar y

describir los aspectos relevantes de la calidad de los servicios turísticos para fomentar con mayor fuerza la mejora de calidad al momento de visitar un balneario Gilces, Ochoa Guzman & Marcillo (2013)

Técnicas e instrumentos a utilizar en la investigación

Encuesta. Se desarrollará mediante un cuestionario con el propósito de evidenciar si existe alguna variación en la afluencia de los turistas al momento de visitar General Villamil Playas. Esta será realizada a todos los turistas que estén en este balneario. El cuestionario abarcará una serie de preguntas dicotómicas y de opción múltiple según la escala de Likert con la finalidad de obtener datos específicos.

El modelo SERVQUAL puede ser usado para medir la calidad del servicio en una amplia variedad de empresas, ya que permite la flexibilidad suficiente para adaptarse a cada caso en particular. La clave de este modelo es en ajustar el cuestionario a las características específicas de cada servicio en cuestión, de modo que los resultados se puedan identificar directamente con la realidad de lo observado. Sarabia & Quitana Roo (2015)

Se tomará como referencia un cuestionario tomado del trabajo titulado “Estudio sobre la calidad servicio percibido en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife” del periodo 2002 y elaborado por Barranco; Cáceres; Díaz; Hernández y Puyol. Este cuestionario será la base esencial y fundamental para la debida elaboración del cuestionario.

Variables

Las variables que se van a aplicar en el siguiente cuestionario estarán totalmente relacionadas por los elementos que conforma el sistema turístico las cuales son: atractivo, comunidad receptora, demanda, infraestructura, oferta y superestructura.

- La variable dependiente: la satisfacción.
- La variable independiente: calidad de servicios

Operacionalización de variables

Tabla 1: Cuadro de variables dependientes

| Variable dependiente | Dimensiones | Indicadores | Técnica | Instrumento |
|----------------------|---|--|----------|--------------|
| La satisfacción | Atractivo Comunidad receptora Facilidades Infraestructura Oferta superestructura | Atractivos naturales y culturales Áreas de descanso y recreación. Instalaciones turísticas Servicios turísticos Seguridad Planta turística Prácticas medioambientales en el balneario. Oficinas de información turística. | Encuesta | Cuestionario |

Tabla 2: Cuadro de variables independientes

| Variable independiente | Dimensiones | Indicadores | Técnica | Instrumento |
|------------------------|---|--|----------|--------------|
| Calidad de servicio | Elementos tangibles Empatía Fiabilidad Sensibilidad Seguridad | Calidad del producto Calidad de servicio Servicios complementarios | Encuesta | Cuestionario |

Población de estudio

La población que se utilizará en este trabajo planteado serán los turistas nacionales y extranjeros que visitan el cantón Playas. La información proporcionada por Ely Hajjar uno de los miembros de la dirección de Turismo del Municipio de Playas destaca la cantidad de visitantes promedio, relevante para el cálculo de la muestra.

- ✓ Fines de semana normal: Entre 5.000 10.000
- ✓ Feriados nacionales: 20.000 a 30.000
- ✓ Fin de año del periodo (2019): 300.000
- ✓ Carnaval (2020): 250.000

Debido a que el periodo en que se planificó el desarrollo de la encuesta no coincide con festividad alguna, el limitado tiempo para desarrollar la investigación y las restricciones por bioseguridad aún vigentes, se tomó de referencia como población de estudio el promedio de visitantes semanal en fines de semana habituales (no feriados) que es de 10.000 personas.

Fórmula de cálculo de la muestra

Otzen & Manterola (2017) indicaron que “es de suma importancia conocer el número o el tamaño de la muestra. El muestreo tiene como objetivo estudiar las relaciones existentes entre la distribución de una variable ‘y’ en una población ‘z’ en la muestra de un estudio”. (pág. 2).

Para conocer el número de personas que se va a encuestar, se procede a ingresar los datos, para esto se tomará en cuenta el dato obtenido del periodo 2020, y se lo aplicará en la siguiente fórmula que será finita para realizar el debido calculo, y de esta manera se podrá encuestar a los turistas.

Poblaciones finitas:

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

n = muestra
 Σ = Nivel de confianza
 N = Población
 p = probabilidad a favor
 q = probabilidad en contra
 e = error de estimación

Figura No. 5 Fórmulas de población finitas e infinitas, Tomado de: Calcular el tamaño de la muestra, Méndez y Sandoval F, 2009

- Tamaño de la muestra = 250.000
- Nivel de confianza = 1.96
- Probabilidad a favor = 50%
- Probabilidad en contra= 50%
- Error de estimación= 5%

$$N = \frac{(250.000) * (0.5)^2 * (1.96)^2}{(0.05)^2 (250.000-1) + (0.5)^2 * (1.96)^2}$$

$$N = \frac{(250.000) * (0.25) * (3.84)}{(0.25) (249.000) + (0.25) (3.84)}$$

$$N = \frac{240.000}{(62,250) + (0.96)}$$

$$N = \frac{240.000}{62,250.96}$$

$$N = 385.53$$

El número total de personas que se van a encuestar serán de 385

Diseño de muestreo

Otzen & Manterola (2017) dijeron que “La técnica del muestreo intencional permite seleccionar casos característicos de una población limitando la muestra sólo a estos casos. Se utiliza en escenarios en las que la población es muy variable y consiguientemente la muestra es muy pequeña.” (pág. 4).

En este modelo que presentan Hernandez & Carpio (2019) indican que este método se caracteriza por buscar con mucha dedicación el conseguir muestras representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente típicos. Es decir, cumplen con características de interés del investigador, además de seleccionar intencionalmente a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, en el que las personas acuden voluntariamente para participar en el estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra. (pág. 5)

En el presente trabajo de investigación se aplicó el muestreo no probabilístico intencional, debido a que la selección de los sujetos estudiados no podía dejarse al azar ya que se tomó en cuenta a todos los visitantes que realizan su estadía en el cantón.



Figura No. 6 Muestra no probabilístico intencional Tomado de: Muestras no probabilística, por Domínguez, Reyes, Martínez, Ronquillo, 2017

Se elaboraron 2 diferentes formatos de encuesta, en la primera encuesta se hizo énfasis sobre la expectativa que los turistas esperarían al momento de ejecutar la visita al cantón, de la misma manera, en la segunda encuesta se basó en la percepción ya obtenida por el turista, cabe recalcar que se eligieron a 385 personas para realizar dicho estudio. Por consiguiente, las personas involucradas en el estudio fueron las mismas al realizar la primera y segunda encuesta; puesto que la metodología utilizada fue aplicar el modelo de brecha 5 la cual hace referencia entre expectativa y la percepción para entender las exigencias actuales, finalmente las 385 personas que realizaron ambas encuestas las realizaron en 2 tiempos de periodo totalmente distintos, dando como resultado un total de 770 encuestas.

Las 385 encuestas realizadas en el cantón Playas tanto a los turistas nacionales, extranjeros que visitan este destino fueron aplicadas en los meses de julio y agosto del presente periodo 2021.

El punto donde se recabó la información fue directamente en el cantón en sitios estratégicos en donde hay una mayor afluencia por parte de las personas nativas del sitio, en especial en fines de semana.

Cabe destacar que las dos encuestas fueron aplicadas en diferentes puntos y sitios de Playas tales como sitios de alimentos y bebidas, alojamiento, entre otros servicios turísticos la cuales reciben a un sinnúmero de turistas nacionales y extranjeros.

Capítulo III

Análisis e interpretación de los datos obtenidos

La herramienta fundamental utilizada para la recolección de información fue la encuesta, por medio de estas se logró recopilar 385 encuestas que se les realizó a todas las personas que visitaron el cantón Playas, las mismas que permitió medir las expectativas y percepciones con la finalidad de conocer la satisfacción al momento de ejecutar un servicio turístico de calidad. A continuación, se evidencian los resultados que arrojaron el primer cuestionario fueron los siguientes.

Pregunta 1: Rango de edades

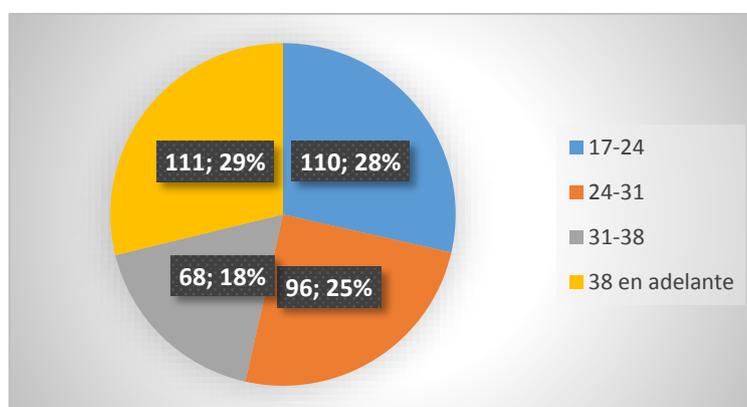


Figura No. 7 Rango de edades

Tabla 3: Rango de edades

| Edad | | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| 17-24 | 110 | 110% |
| 24-31 | 96 | 96% |
| 31-38 | 68 | 68% |
| 38 en adelante | 111 | 111% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: La mayoría de los 385 turistas encuestados que visitan el cantón Playas poseen mayormente la edad entre los 38 años en adelante. También, se logra observar que los rangos de personas que visitan el destino varían entre 17 y 31 años; y finalmente de 31 a 38 años de edad. Cabe mencionar que se recibe a turistas de todas las edades sin ningún tipo de excepciones, ni restricciones.

Pregunta 2: Sexo

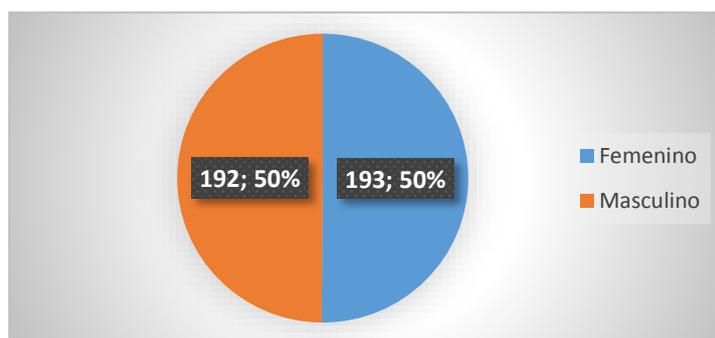


Figura No. 8 Sexo

Tabla 4: Sexo

| Sexo | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Femenino | 193 | 193% |
| Masculino | 192 | 192% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: Se puede observar en el siguiente grafico que los 385 turistas encuestados que fomentaron la visita al cantón Playas fueron tanto masculinos como femeninos. En este grafico se puede observar que hay una pequeña variación en la cual indica que el género femenino tiende una mayor relevancia.

Pregunta 3: Nivel de estudios

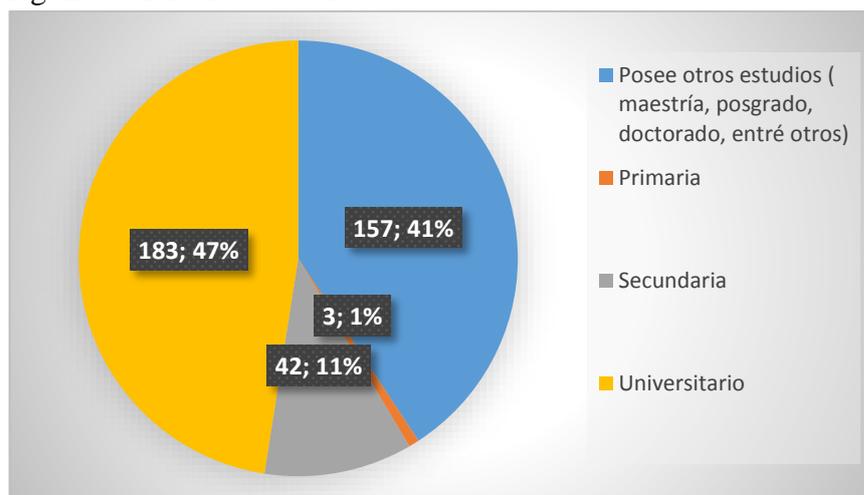


Figura No. 9 Nivel de estudios

Tabla 5: Nivel de estudios

| Nivel de estudios | | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Estudios superiores | 157 | 157% |
| Primaria | 3 | 3% |
| Secundaria | 42 | 42% |
| Universitario | 185 | 185% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: El siguiente grafico da a conocer que los 385 turistas encuestados que visitaron el cantón tienden a tener niveles de estudios superiores como maestría, posgrado, doctorado y entre otros debido a que estos persistieron con su formación educativa. Por otro lado, se puede observar que también hay turistas que poseen otros niveles de estudios tales como ejemplo: primaria, secundaria y universitarios.

Pregunta 4: ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas?

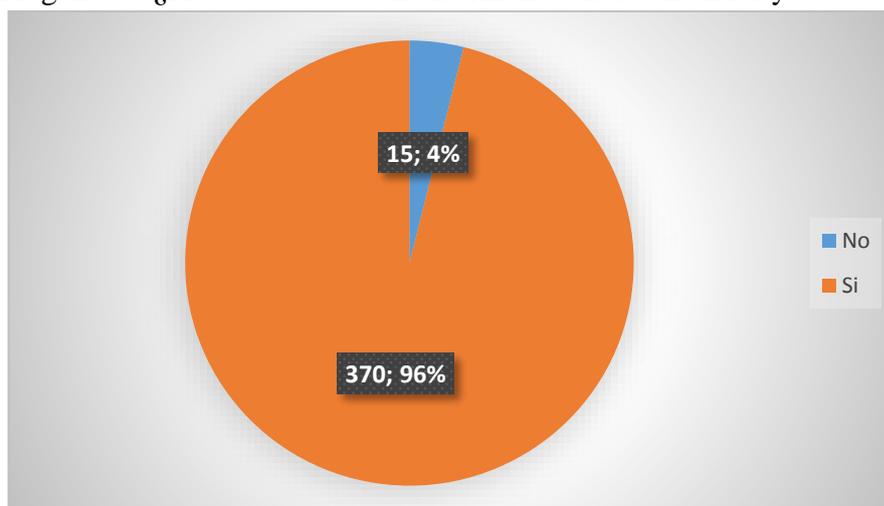


Figura No. 10 ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas?

Tabla 6: ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas?

| ¿Ha estado usted anteriormente en el cantón Playas? | Porcentaje |
|---|------------|
| Si 370.96 | 370.96% |
| No 15.4 | 15.4% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados dieron a conocer que en su gran mayoría si han visitado el cantón Playas. En este grafico se refleja que los turistas si han tenido la oportunidad de asistir al sitio para realizar diversas actividades de acuerdo a sus gustos y preferencias. Por consiguiente, se visualiza que hay un porcentaje pequeño que nos indica de que los turistas o viajeros no han estado anteriormente en el sitio, de la misma manera, dichos turistas nos indicaron que ellos prefieren optar por visitar otro destino y otros no desean realizar la visita al cantón Playas.

Pregunta 5: ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas?

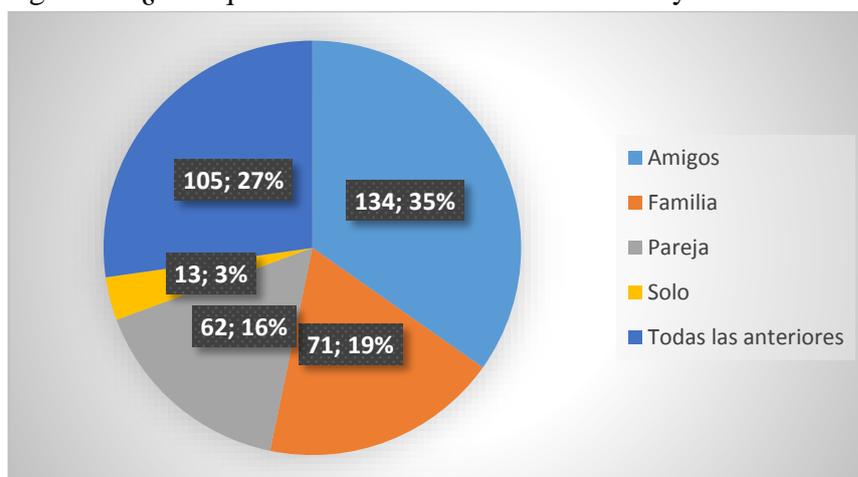


Figura No. 11 ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas?

Tabla 7: ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas?

| ¿Con quién realiza su visita al cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Amigos 134 | 134% |
| Familia 71 | 71% |
| Pareja 62 | 62% |
| Solo 13 | 13% |
| Todas las anteriores 105 | 105% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados hicieron énfasis en que prefirieron en realizar la visita al cantón Playas con sus amigos debido a que reflejan una mayor empatía, tranquilidad y armonía al momento de compartir y su finalidad es simplemente pasar un momento agradable. El grafico también indica que los turistas

no solo realizan la visita con sus amigos, también se la ejecuta con familiares; en pareja en caso de tenerla; ir solo y por último todas las opciones dadas.

Pregunta 6: ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón?

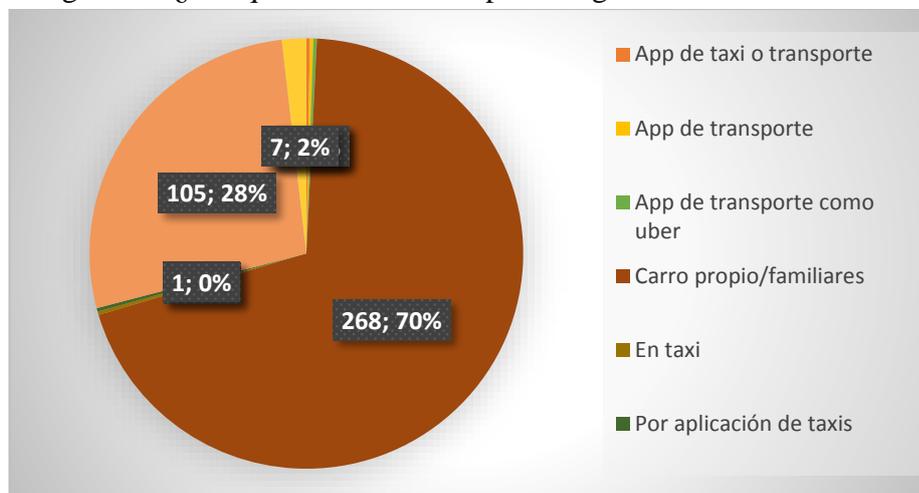


Figura No. 12 ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón?

Tabla 8: ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón?

| ¿Por qué medio de transporte llegó al cantón? | Porcentaje |
|---|------------|
| App de taxi o transporte 1 | 1% |
| App de transporte 1 | 1% |
| App de Uber 1 | 1% |
| Carro propio/familiar 268 | 268% |
| Taxi 1 | 1% |
| Aplicación de taxi 1 | 1% |
| Transporte publico 105 | 105% |
| Transporte turístico 7 | 7% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Como se puede observar en el siguiente gráfico este refleja que los 385 turistas encuestados poseen sus propios carros como medios de transporte para facilitarles la movilización de un sitio a otro. Puesto que ellos prefieren utilizar sus carros propios para llegar al cantón Playas de una manera cómoda, confortable y agradable. Por consiguiente; existen otros medios de transporte, así como buses, taxis, transporte público; Uber; entre otros que tienen como finalidad hacer que los turistas lleguen seguros.

Pregunta 7: ¿Con que frecuencia usted viaja a la playa?

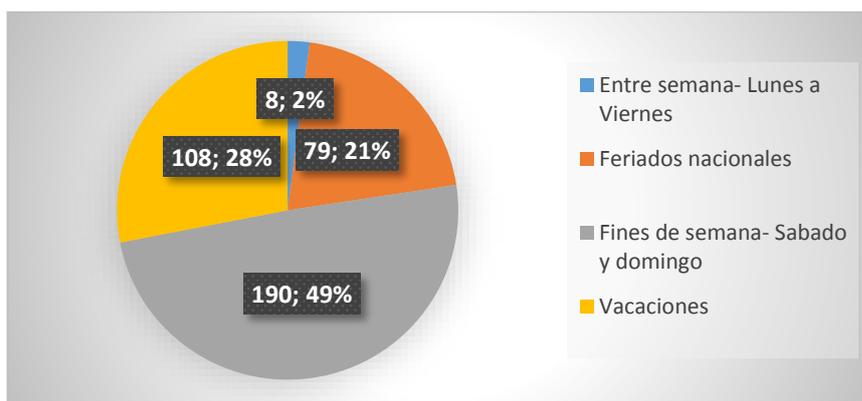


Figura No. 13 ¿Con que frecuencia usted viaja a la playa?

Tabla 9: ¿Con que frecuencia usted viaja a la playa?

| ¿Con que frecuencia ud viaja a la playa? | Porcentaje |
|--|------------|
| Entre semana- lunes a viernes 8 | 8% |
| Feriados nacionales 79 | 79% |
| Fines de semana- sábado y domingo 190 | 190% |
| Vacaciones 108 | 108% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En el siguiente grafico se da a conocer que los 385 turistas encuestados realizan con frecuencia su visita al cantón solamente los días sábados y domingo, pero cabe recalcar que son muy pocos los turistas que se quedan a pernoctar dichos días. La mayoría de estos suelen visitar el destino solo por ida y vuelta y regresan a su sitio o destino de origen. En esta pregunta los turistas nos afirmaron que de lunes a viernes no realizan dicha visita al sitio ya que realizan sus actividades cotidianas tales como trabajar para solventar todo tipo de gastos.

Por otro lado, algunos frecuentan el cantón Playas en las vacaciones cuya duración es normalmente de una semana a dos semanas; por otra parte; algunos de los turistas suelen viajar al destino cuando hay feriados nacionales.

Pregunta 8: Califique el nivel de calidad de servicios que usted espera recibir en Playas:

¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea?



Figura No. 14 ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea?

Tabla 10: ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea?

| ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 215 | 215% |
| Excelente 72 | 72% |
| Excelente, bueno 1 | 1% |
| Excelente, regular 2 | 2% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 89 | 89% |
| Bueno 2 | 2% |
| Regular 3 | 3% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través del siguiente gráfico se puede evidenciar que los 385 turistas encuestados hacen hincapié en que el nivel de calidad en base a la infraestructura (estructura física y organizativas) es uno de los aspectos más considerados al momento de haber visitado el cantón de Playas. Las expectativas de los turistas fueron muy altas al momento de elegir la infraestructura como factor clave en esta pregunta.

Pregunta: ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean?

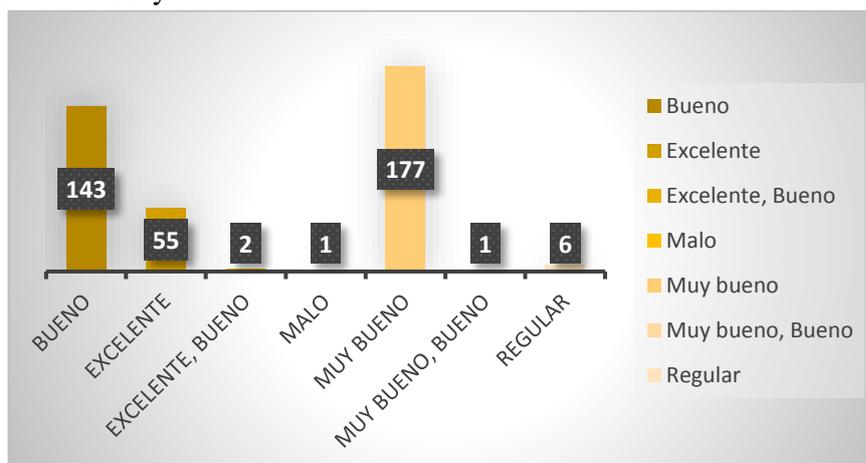


Figura No. 15 ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean?

Tabla 11: ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean?

| ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 143 | 143% |
| Excelente 55 | 55% |
| Excelente, bueno 2 | 2% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 177 | 177% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 6 | 6% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Se evidenció que los 385 turistas encuestados comentaban que sus expectativas de acuerdo al nivel de calidad de las instalaciones que posee el cantón Playas sean totalmente muy buenas. Estos turistas vieron que las diversas instalaciones estuvieron en condiciones óptimas, seguras y confortables para su debido uso.

Pregunta: ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea?

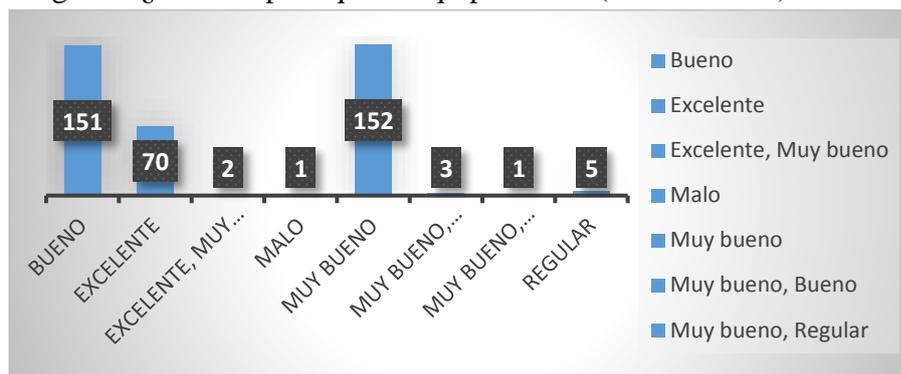


Figura No. 16 ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea?

Tabla 12: ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea?

| ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 151 | 151% |
| Excelente 70 | 70% |
| Excelente, muy bueno 2 | 2% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 152 | 152 % |
| Muy bueno, bueno 3 | 3% |
| Muy bueno, regular | 1% |
| Regular 5 | 5% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados dieron a conocer que sus expectativas en base a calidad de los equipamientos sean muy buenos. Hacen hincapié en que los equipamientos y edificaciones son óptimos y seguros para poder recibir a todos los turistas que visiten el cantón de Playas.

Pregunta: ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?

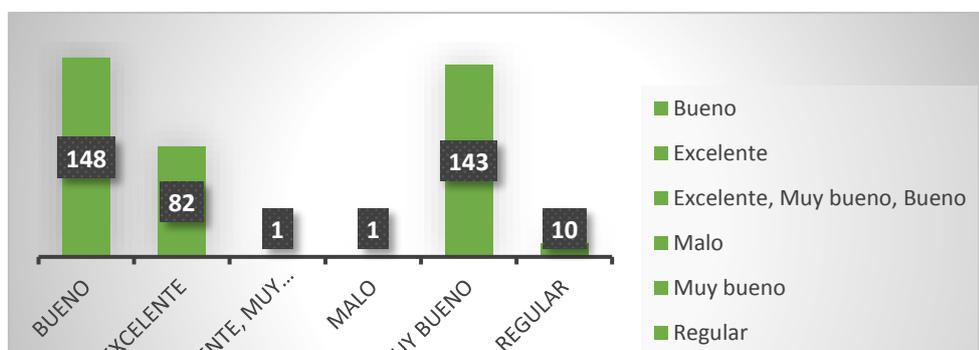


Figura No. 17 ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?

Tabla 13: ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?

| ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 148 | 148% |
| Excelente 82 | 82% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 143 | 143 % |
| Regular 10 | 10% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través del siguiente grafico se dio a conocer que los 385 turistas encuestados reflejaron que sus expectativas fueron altas y el nivel de calidad en cuanto a la gastronomía al momento de degustar esperan que sean bueno. De los siguientes resultados 148 respondieron bueno; además 82 personas respondieron excelente; 143 muy bueno; 10 regular.

Pregunta: ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue?

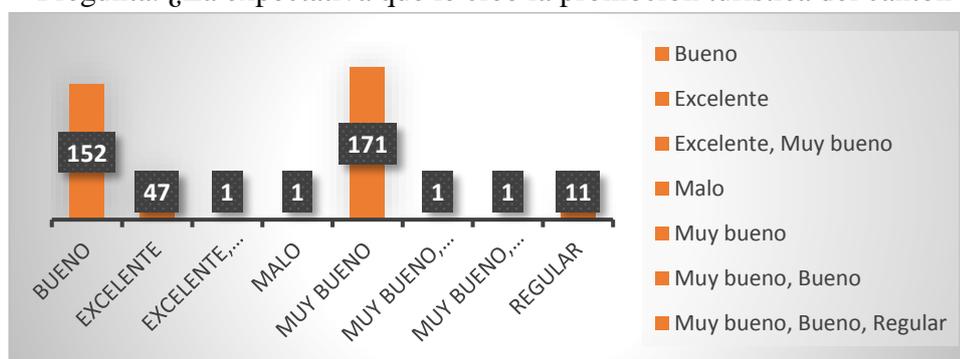


Figura No. 18 ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue?

Tabla 14: ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue?

| ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 152 | 152% |
| Excelente 47 | 47% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 171 | 171 % |
| Muy bueno, bueno, regular 1 | 1 |
| Regular 11 | 11% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados dan conocer que el nivel de calidad en cuanto a la promoción turística que esperaron recibir fue bueno. Se destaca que 148 turistas calificaron el el nivel de calidad en cuanto a las actividades recreativas como muy bueno. Por otro lado, solo 72 personas calificaron las actividades como excelente; 1 persona lo calificó como malo; así mismo 14 personas calificaron regular.

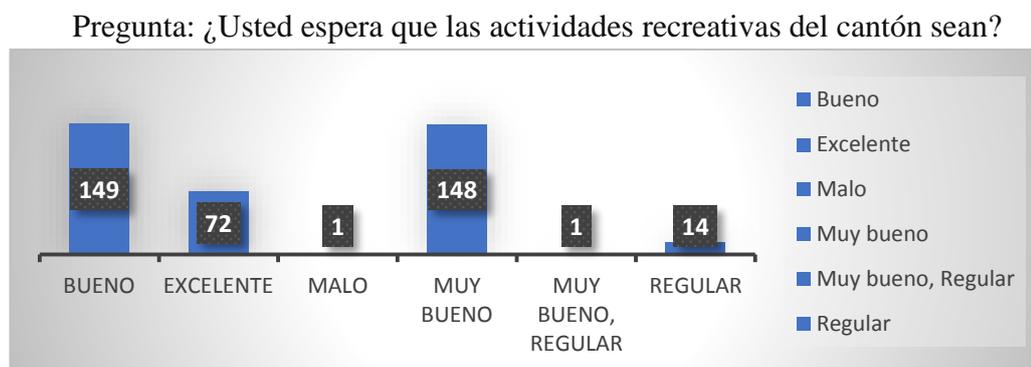


Figura No. 19 ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean?

Tabla 15: ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean?

| ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 149 | 149% |
| Excelente 72 | 72% |
| Malo 1 | 1% |
| Muy bueno 148 | 148 % |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 14 | 14% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados dan conocer que el nivel de calidad en cuanto a las actividades recreativas del cantón que esperaron recibir fue bueno. Se da a conocer que 149 personas calificaron bueno; además solo 72 personas calificaron excelente; por otro lado solo 148 turistas destacaron que las actividades son muy buenas; y finalmente 14 calificaron regular.

Pregunta: ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean?

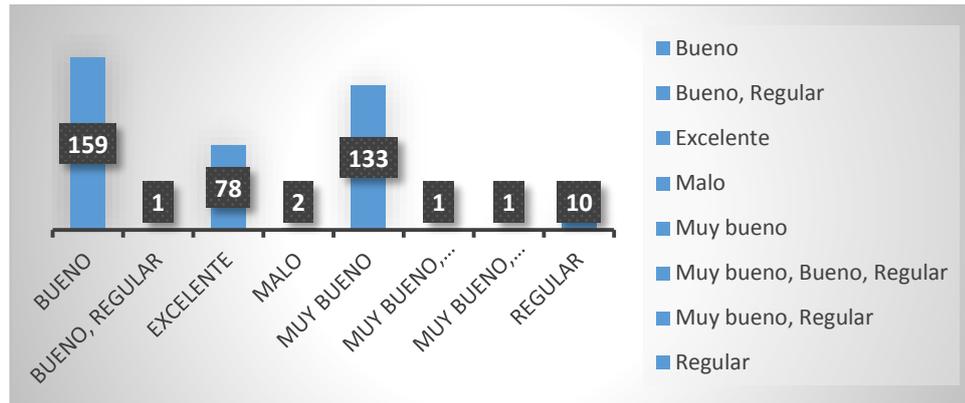


Figura No. 20 ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean?

Tabla 16: ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean?

| ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 159 | 159% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente 78 | 78% |
| Malo 2 | 2 % |
| Muy bueno 133 | 133% |
| Muy bueno, bueno, regular 1 | 1% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 10 | 10% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Como se puede evidenciar el siguiente grafico a través de los 385 turistas encuestados calificaron el nivel de calidad en base a los establecimientos de alojamiento la cual indicaron que 159 personas calificaron la opción bueno; luego 78 hicieron énfasis que fue excelente; de la misma manera; 2 personas lo calificaron como malo; por otro lado 10 personas mencionaron que dichos establecimientos en el cantón son regulares.

Pregunta: ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea?

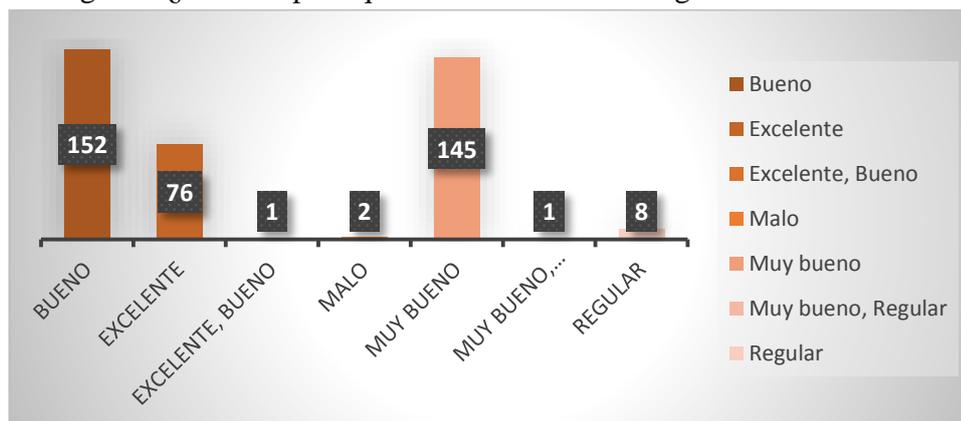


Figura No. 21 ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea?

Tabla 17: ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea?

| ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 152 | 159% |
| Excelente 76 | 1% |
| Excelente, bueno 1 | 78% |
| Malo 2 | 2 % |
| Muy bueno 145 | 133% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 8 | 10% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De los 385 turistas que fueron encuestados, se logró conocer que solo 152 personas calificaron la oferta turística del cantón como bueno; 76 mencionaron que excelente; por consiguiente 2 turistas indicaron que malo; y 8 dieron a conocer que la oferta es regular.

Pregunta: ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean?

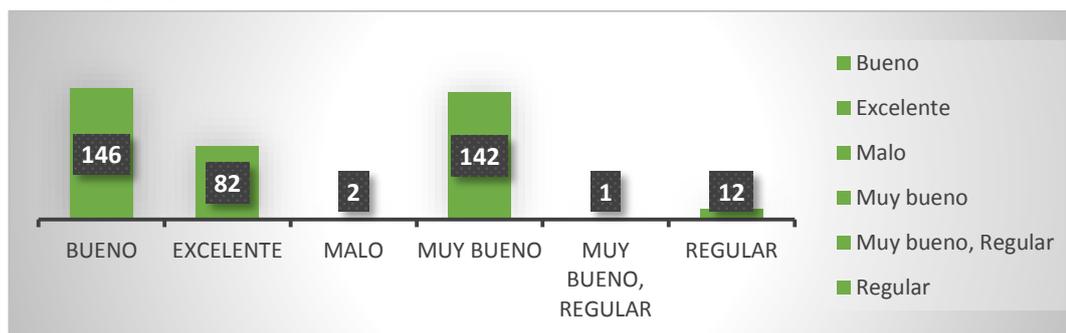


Figura No. 22 ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean?

Tabla 18 ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean?

| ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 146 | 146% |
| Excelente 82 | 82% |
| Malo 2 | 2 % |
| Muy bueno 142 | 142% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 12 | 12% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: La mayoría de los encuestados indicaron que sus expectativas en base a las instituciones públicas que fomentan el turismo en el cantón Playas son buenas. Cabe mencionar que 82 personas calificaron como excelente; 2 malo; de la misma manera 142 indicaron a través de su calificación como muy bueno; y finalmente 12 como regular.

Pregunta: ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son?

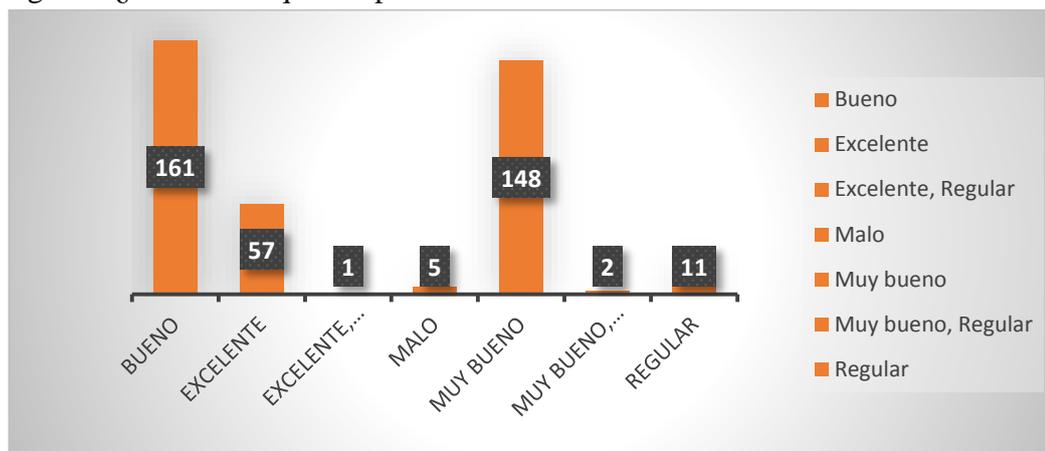


Figura No. 23 ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son?

Tabla 19: ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son?

| ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 161 | 161% |
| Excelente 57 | 57% |
| Excelente, regular 1 | 1% |
| Malo 5 | 5 % |
| Muy bueno 148 | 148% |
| Muy bueno, regular 2 | 2% |
| Regular 11 | 11% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De acuerdo a la siguiente gráfica, se puede detallar que 161 personas que visitaron el cantón contestaron bueno; además 57 respondieron excelente; 5 indicaron que malo; 148 establecieron que muy bueno y 11 regular.

Pregunta: ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean?

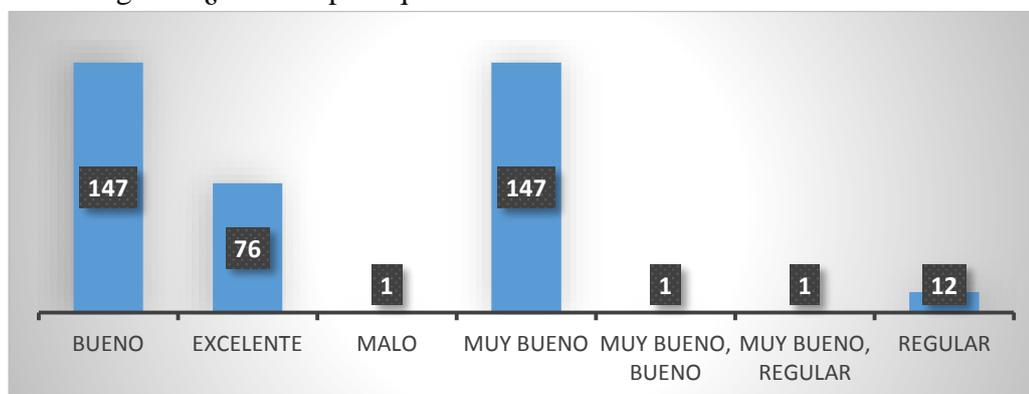


Figura No. 24 ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean?

Tabla 20: ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean?

| ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 147 | 147% |
| Excelente 76 | 76% |
| Malo 1 | 1 % |
| Muy bueno 147 | 147% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 12 | 12% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: La mayoría de los 385 turistas encuestados dieron a conocer que el nivel de calidad en base a las señaléticas es Bueno y Muy bueno, estas dos tienen fueron calificadas ambas por 147 personas; luego se logró verificar que 3 turistas puntuaron como calificación de malo; además 12 optaron por calificar regular.

Pregunta: ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son?

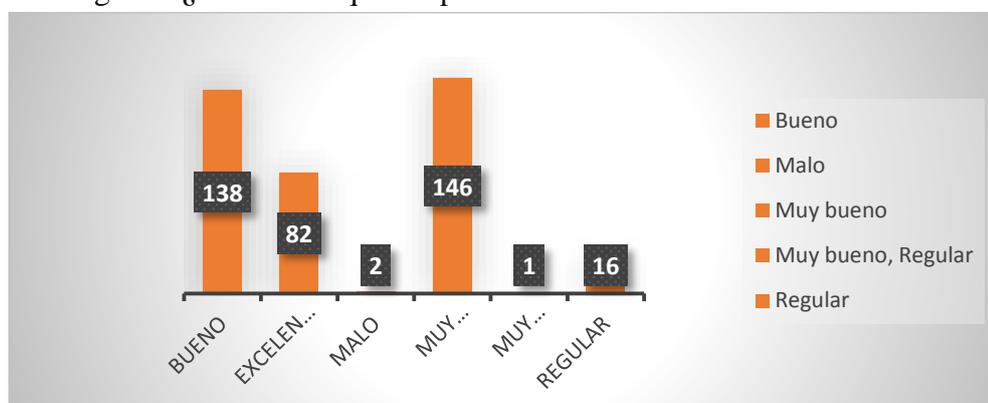


Figura No. 25 ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son?

Tabla 21: ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son?

| ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 138 | 138% |
| Excelente 82 | 82% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 146 | 146% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 16 | 16% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En el siguiente grafico se puede dar a notar que de los 385 encuestados 138 personas calificaron las prácticas ambientales como bueno; otros 82 optaron por poner una calificación de excelente; luego 2 turistas procedieron a calificar como malo; asa mismo 146 muy bueno y 16 optaron por calificar como regular.

Pregunta: ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea?

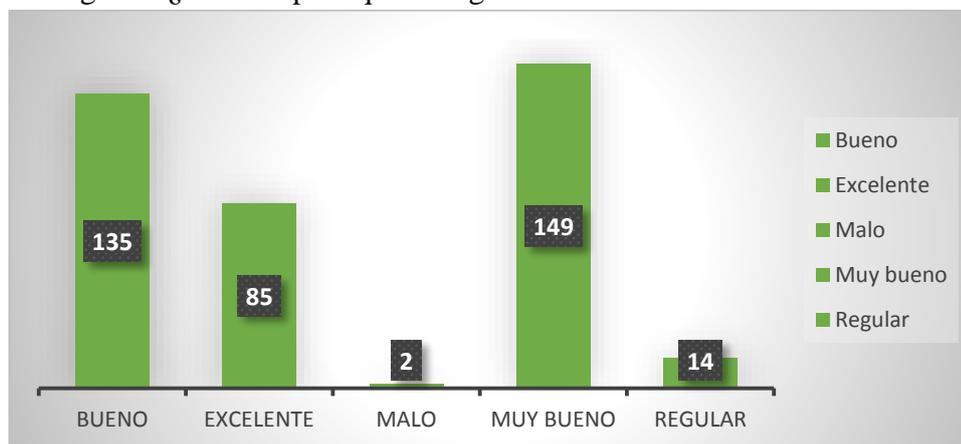


Figura No. 26 ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea?

Tabla 22: ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea?

| ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 135 | 138% |
| Excelente 85 | 82% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 149 | 146% |
| Regular 14 | 16% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través de este grafico se puede observar que las expectativas de los 385 turistas calificaron con una de las puntuaciones más alta en la opción Muy bueno con 149 personas; luego 135 indicaron la puntuación como bueno; después 85 personas mencionan como calificación excelente; 2 malos y 14 regular.

Pregunta: ¿El trato que usted espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea?

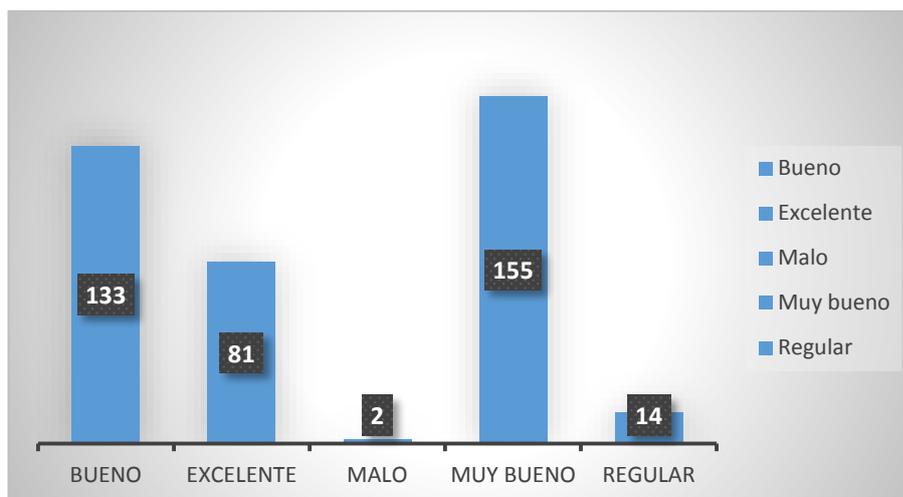


Figura No. 27 ¿El trato que usted espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea?

Tabla 23: ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea?

| ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 135 | 138% |
| Excelente 85 | 82% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 149 | 146% |
| Regular 14 | 16% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En el siguiente grafico se evidencia que se espera recibir un buen trato por parte de la comunidad receptora al momento de visitar el cantón. La mayoría de los turistas calificaron el nivel de calidad como muy bueno a través de 155 personas; por consiguiente 133 personas calificaron bueno; otros optaron por calificar 81 como excelente; 2 malos y 14 regular.

Pregunta: ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

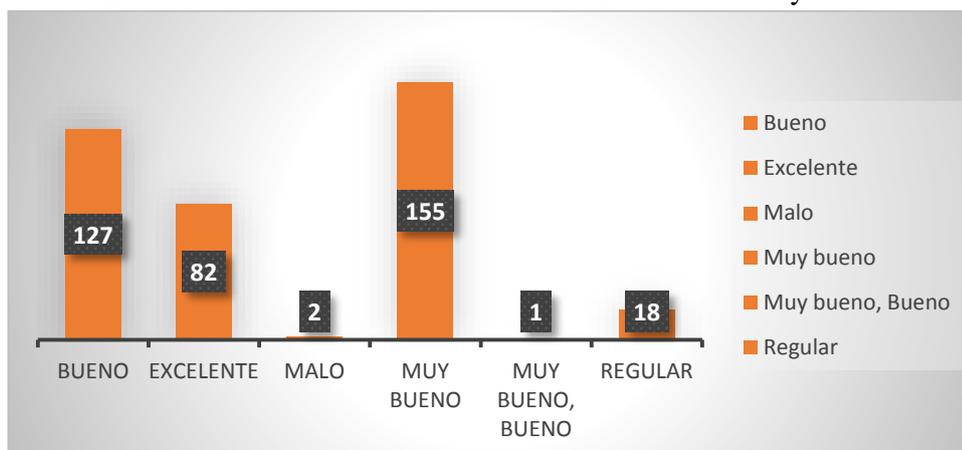


Figura No. 28: ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

Tabla 24: ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

| ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 127 | 127% |
| Excelente 82 | 82% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 155 | 155% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 18 | 18% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los turistas encuestados calificaron el nivel de calidad en cuanto a la calidad y calidez de atención del personal que labora en los distintos servicios turísticos como muy bueno a través de 155 personas; luego se ve en la gráfica que 127 calificaron bueno; 2 malo y finalmente 18 como regular.

Pregunta: ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas?

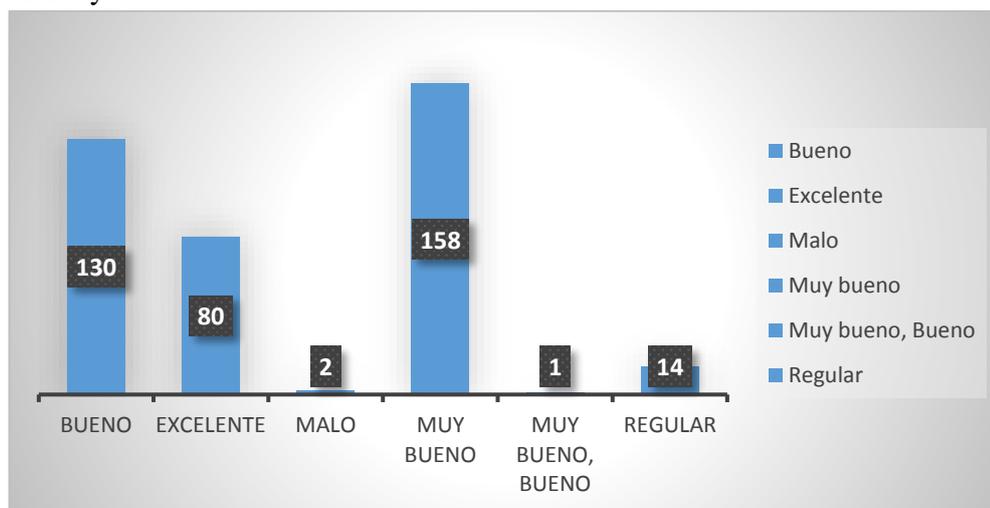


Figura No. 29 ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas?

Tabla 25: ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas?

| ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 130 | 130% |
| Excelente 80 | 80% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 158 | 158% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 14 | 14% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Como se puede plantea en la siguiente ilustración, se refleja que los turistas encuestados calificaron el nivel de calidad en la prestación del cantón como muy bueno a través de 158 personas; luego 130 calificaron bueno; 80 indicaron excelente; 14 regular.

Pregunta: ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es?

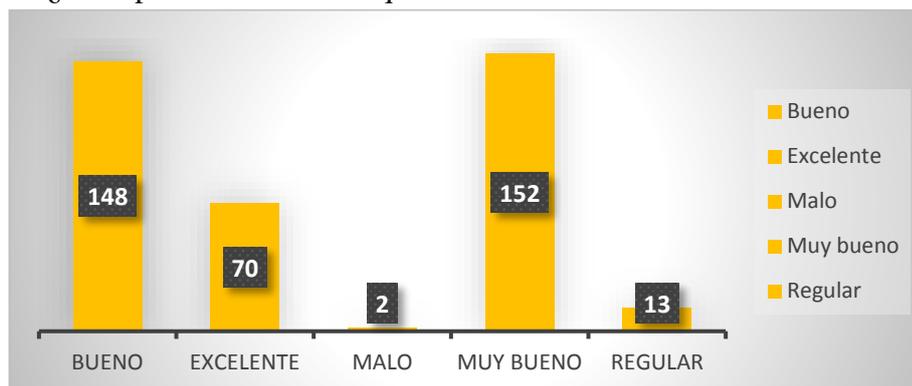


Figura No. 30 ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es?

Tabla 26: ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es?

| ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 148 | 130% |
| Excelente 70 | 80% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 152 | 158% |
| Regular 13 | 14% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: La mayoría de los turistas que visitaron el cantón pudieron calificar el nivel de calidad en cuanto a la experiencia como muy bueno; 148 personas calificaron esta pregunta como bueno; por consiguiente 70 excelentes; 2 malos y finalmente 13 optaron calificaron como regular.

Pregunta: En general, ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas?

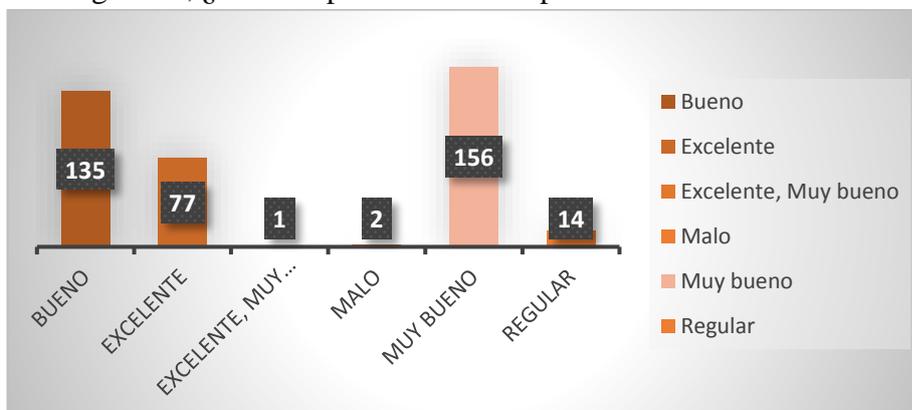


Figura No. 31 ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas?

Tabla 27:¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas?

| ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 135 | 135% |
| Excelente 77 | 77% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 156 | 156% |
| Regular 14 | 14% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: El nivel de calidad que los turistas perciben al momento de recibir un servicio personalizado lo consideran como calificación muy buena, de los 385 encuestados 135 personas calificaron bueno; por otro lado; 77 calificaron excelente; 2 malo; 14 calificaron regular.

Pregunta: En general, ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada?

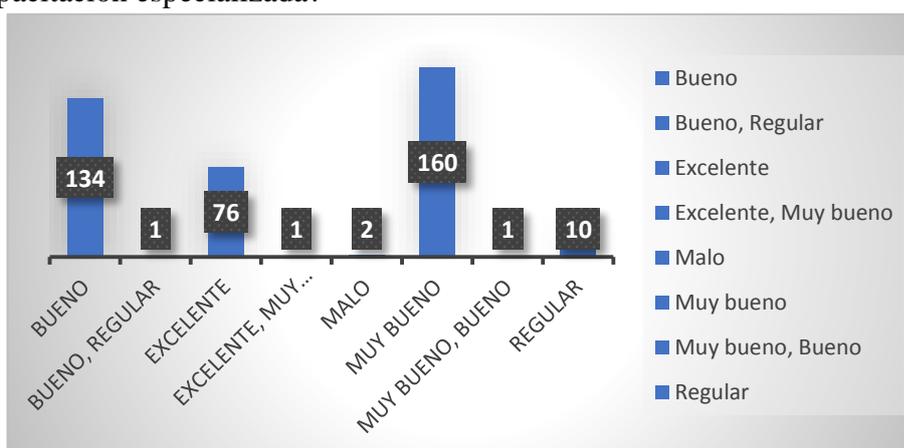


Figura No. 32 ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada?

| ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 134 | 134% |
| Excelente 76 | 76% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 160 | 160% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 10 | 10% |
| Total 385 | 385 |

Tabla 28: ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada?

Análisis: Los encuestados tomaron en cuenta que el nivel de calidad en cuanto al personal y su capacitación especializada fue calificado como muy bueno a través de 160 personas; luego 76 turistas calificaron la pregunta como excelente; por consiguiente; 10 personas calificaron dicha pregunta como regular.

Pregunta: En general, ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón?



Figura No. 33 ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón?

Tabla 29: ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón?

| ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 118 | 118% |
| Excelente 83 | 83% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 168 | 168% |
| Regular 13 | 13% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Dentro de la siguiente pregunta se les dio la opción a los 385 turistas calificar de la siguiente manera: 118 personas calificaron dicha pregunta como bueno; luego 83 calificaron la pregunta como excelente; solo 2 personas calificaron dicha pregunta como malo, puesto que 168 calificaron como muy bueno; 13 turistas optaron por calificar dicha pregunta finalmente como regular.

Pregunta: En general, ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable?

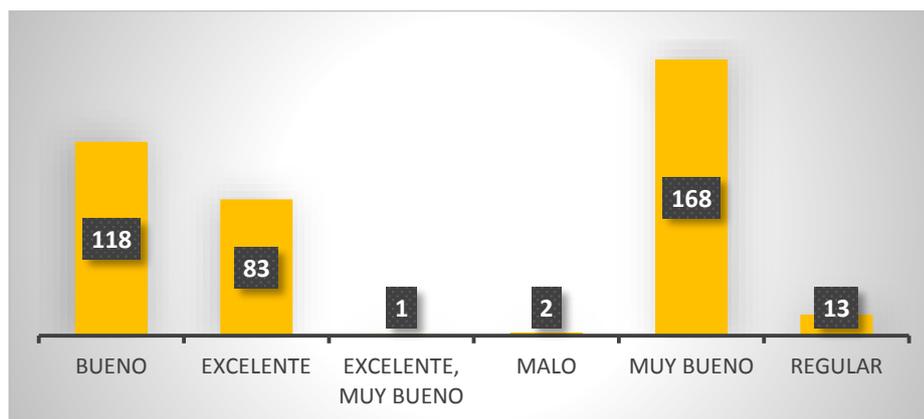


Figura No. 34 ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable?

Tabla 30: ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable?

| ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 118 | 118% |
| Excelente 83 | 83% |
| Excelente, muy bueno 1 | 1% |
| Malo 2 | 2% |
| Muy bueno 168 | 168% |
| Regular 13 | 13% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Dentro de esta pregunta, se puede evidenciar que los 385 turistas encuestados calificaron dicha pregunta del siguiente modo: 118 personas calificaron esta pregunta como bueno; luego 83 personas incidieron en una calificación de excelente; por consiguiente; 2 personas calificaron la pregunta como malo; 168 optaron por calificar muy bueno y finalmente 13 personas calificaron como regular.

Pregunta: De acuerdo a sus expectativas, ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas? (seleccione las que realmente tomó en cuenta para motivar su visita)

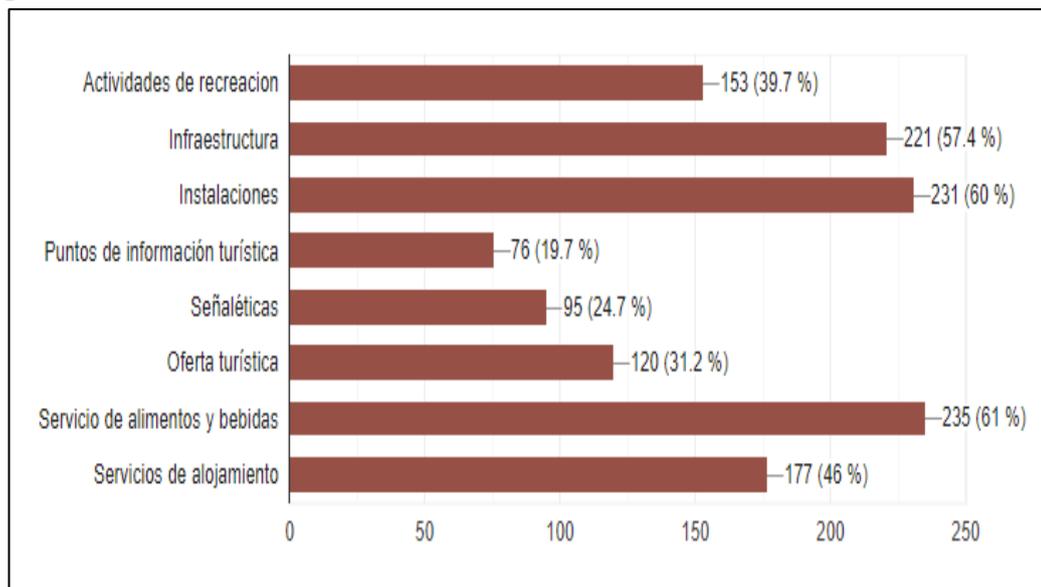


Figura No. 35 ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas?

Tabla 31: ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas?

| ¿Cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas? | Porcentaje |
|---|------------|
| Actividades de recreación 39.7 | 39.7% |
| Infraestructura 57.4 | 57.4% |
| Instalaciones 60 | 60% |
| Oferta turística 31.2 | 31.2% |
| Servicio de alimentos y bebidas 61 | 61% |
| Servicio de alojamiento 46 | 46% |
| Señaléticas 24.7 | 24.7% |
| Puntos de información turística 19.7 | 19.7% |
| Ninguno 45.3 | 45.3 |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Dentro de esta última pregunta se puede demostrar que los 385 turistas escogieron las siguientes motivaciones en su visita al cantón Playas. La actividad más relevante se consideró el servicio de alimentos y bebidas como la actividad que motivan a los turistas realizar la visita al sitio. Luego indicaron como otras motivaciones las siguientes actividades: instalaciones; por consiguiente;

infraestructura, luego servicios de alojamiento, después la oferta turística; señaléticas; puntos de información turística y finalmente las actividades de recreación.

Se pudo concluir en que la mayoría de la mayoría de los turistas que tuvieron la oportunidad y contestaron el primer cuestionario tuvieron expectativas altas muy positivas al momento de percibir la calidad de servicios que ellos esperan recibir en su visita al cantón Playas. Se pudo observar que hubo pocas personas en que calificaron como opción: malo, debido a que se percibía algunas inconformidades; falencias por parte de los prestadores turísticos y que la actividad que motiva a los turistas a que realicen una visita al cantón Playas es sin duda alguna el servicio de alimentos y bebidas.

A continuación, través de estos siguientes gráficos que se podrán visualizar; se puede conocer cuáles fueron las percepciones obtenidas de los turistas al momento de visitado el cantón Playas. Se evidencian los resultados que arrojaron el segundo cuestionario fueron los siguientes.

Pregunta 1: Rango de edades

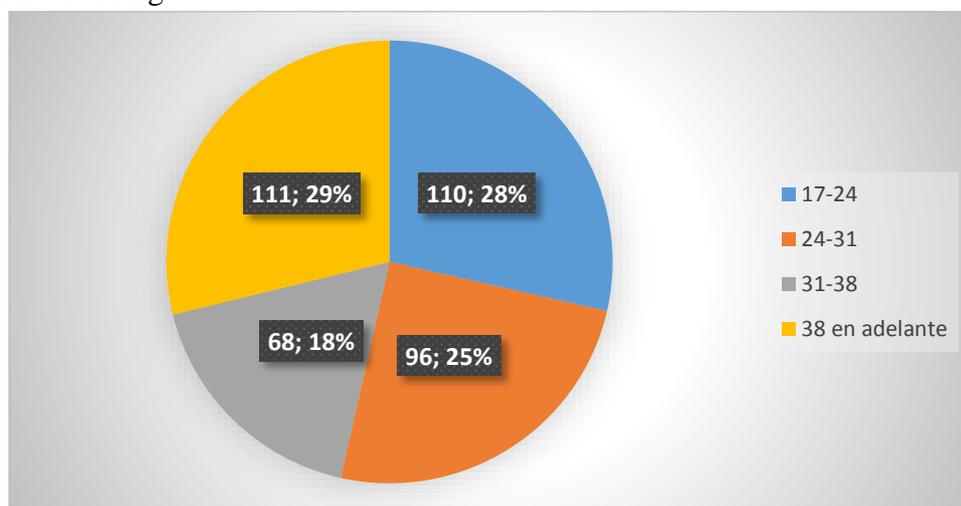


Figura No. 36 Rango de edades

Tabla 32 : Edades

| Edad | | Porcentaje |
|----------------|------------|------------|
| 17-24 | 110 | 110% |
| 24-31 | 96 | 96% |
| 31-38 | 68 | 68% |
| 38 en adelante | 111 | 111% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: La mayoría de los 385 turistas encuestados que visitaron el cantón Playas poseen mayormente la edad entre los 38 años en adelante. También, se logra observar que los rangos de personas que viene al destino varían entre 17 a 24 años; luego de 24 a 31 años; por consiguiente, de 31 a 38 años y finalmente de 38 años de edad. Por otro lado, estos poseen un nivel económico medio a medio alto la cual les permitieron realizar la visita al cantón para visitar y efectuaron diversos gastos como, por ejemplo: gastronomía, alojamientos; servicios turísticos. Cabe mencionar que se recibe a turistas de todas las edades sin ningún tipo de excepciones.

Pregunta 2: Sexo

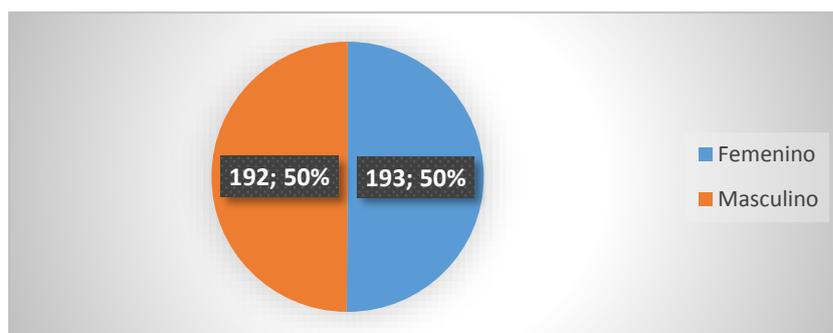


Figura No. 37 Sexo

Tabla 33: Sexo

| Sexo | | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Femenino | 193 | 193% |
| Masculino | 192 | 192% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: Se puede observar en la siguiente ilustración que los 385 turistas encuestados que fomentaron la visita al cantón Playas fueron tanto masculinos como femeninos. En esta ilustración se pudo observar que hubo una pequeña variación en la cual indica que el género femenino tiende a una mayor relevancia.

Pregunta 3: Nivel de estudios

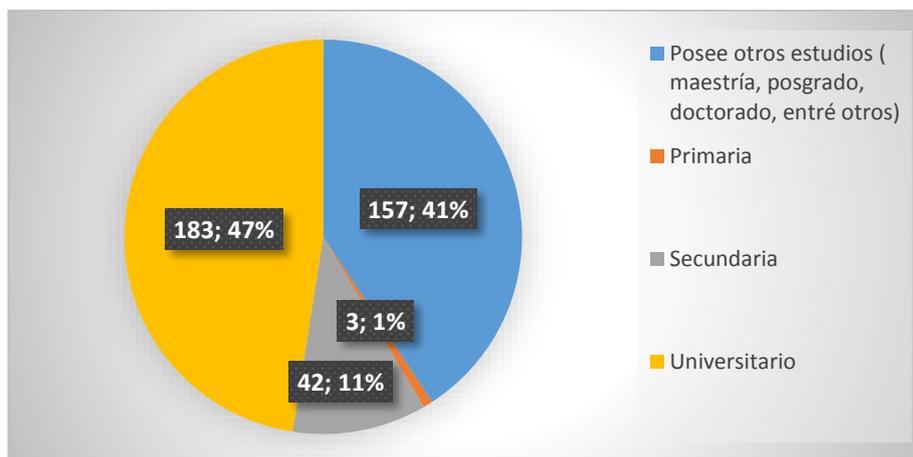


Figura No. 38 Niveles de estudio

Tabla 34: Nivel de estudios

| Nivel de estudios | | Porcentaje |
|---------------------|------------|------------|
| Estudios superiores | 157 | 157% |
| Primaria | 3 | 3% |
| Secundaria | 42 | 42% |
| Universitario | 185 | 185% |
| Total | 385 | 385 |

Análisis: El siguiente grafico dio a conocer que los 385 turistas encuestados que visitaron el cantón tienden a tener niveles de estudios superiores como maestría, posgrado, doctorado y entre otros debido a que estos persistieron a lo largo de su vida con su formación educativa. Por otro lado, se puede observar que también hubo turistas que poseían otros niveles de estudios tales como ejemplo: primaria, secundaria y universitarios.

Pregunta 4: ¿Volvería a visitar el cantón Playas?

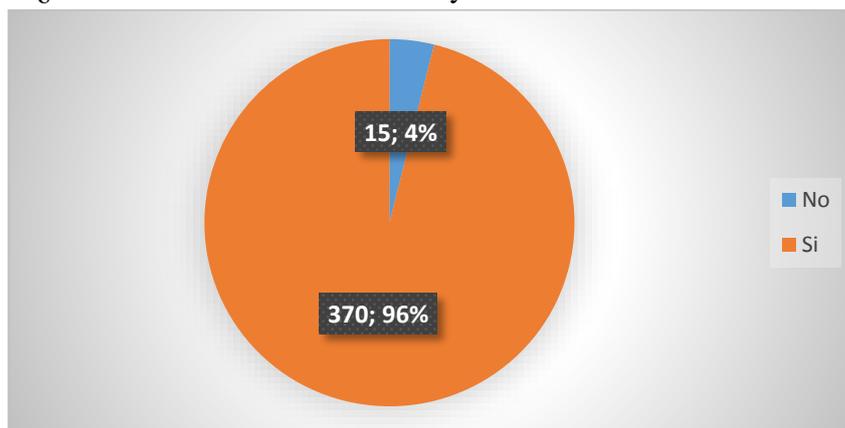


Figura No. 39 ¿Volvería a visitar el cantón Playas?

Tabla 35: ¿Volvería a visitar el cantón Playas?

| ¿Volvería a visitar el cantón Playas? | Porcentaje |
|---------------------------------------|------------|
| Si 370.96 | 370.96% |
| No 15.4 | 15.4% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados dieron a conocer que en su gran mayoría si han visitado el cantón Playas. En este grafico se refleja que los turistas si asistido al sitio para realizar diversas actividades de acuerdo a sus gustos y preferencias. Por consiguiente, se visualizó que hay un porcentaje pequeño que nos indica de que los turistas o viajeros no han estado anteriormente en el sitio, el principal motivo es que los viajeros optan por visitar otro destino tales como: Salinas, Montanita, Manta o simplemente no desearon por completo realizar la visita al cantón.

Pregunta 5: ¿Con quién volvería a visitar el cantón?

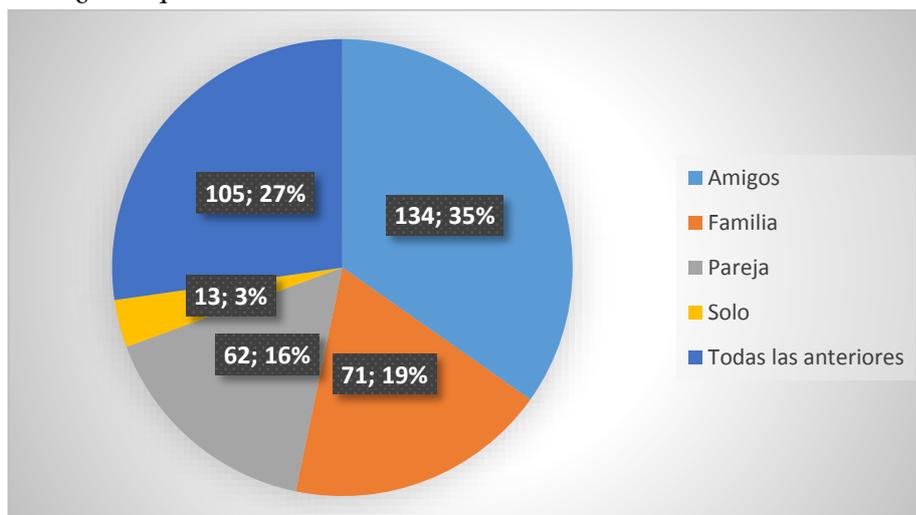


Figura No. 40 ¿Con quién volvería a visitar el cantón?

Tabla 36:¿Con quién volvería a visitar el cantón?

| ¿Con quién volvería a visitar el cantón? | Porcentaje |
|--|------------|
| Amigos 134 | 134% |
| Familia 71 | 71% |
| Pareja 62 | 62% |
| Solo 13 | 13% |
| Todas las anteriores 105 | 105% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 turistas encuestados hicieron énfasis en que prefirieron en realizar la visita al cantón Playas con sus amigos debido a que reflejan una mayor empatía, tranquilidad y armonía al momento de compartir y su finalidad es simplemente pasar un momento agradable. El gráfico también nos indica de que los turistas no solo realizan la visita con sus amigos, también ejecutaron su visita con familiares; en pareja en caso de tenerla; ir solo y por último todas las opciones dadas en dicha pregunta elaborada.

Pregunta 6: ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón?

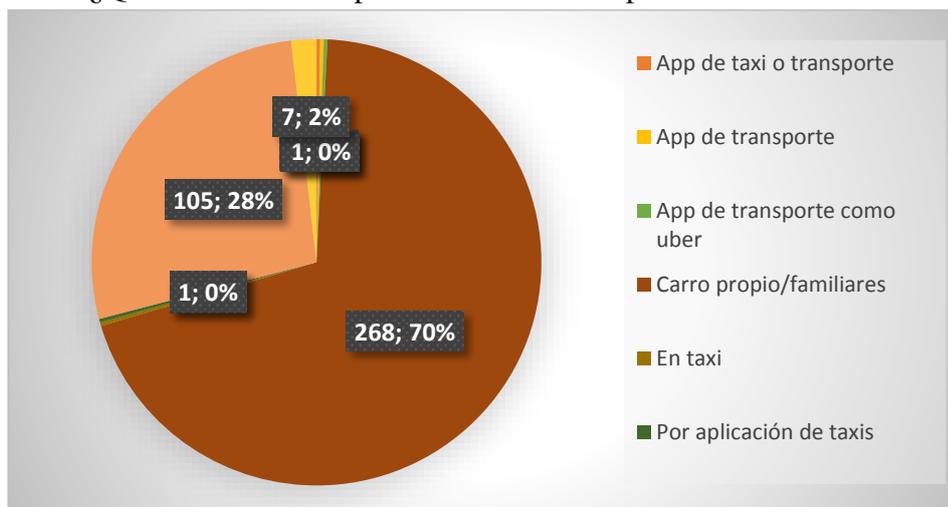


Figura No. 41 ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón?

Tabla 37: ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón?

| ¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón? | Porcentaje |
|---|------------|
| App de taxi o transporte 1 | 1% |
| App de transporte 1 | 1% |
| App de Uber 1 | 1% |
| Carro propio/familiar 268 | 268% |
| Taxi 1 | 1% |
| Aplicación de taxi 1 | 1% |
| Transporte publico 105 | 105% |
| Transporte turístico 7 | 7% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Como se pudo observar el gráfico refleja que los 385 turistas encuestados poseen sus propios carros como medios de transporte para facilitar la movilización de un sitio a otro. Puesto que ellos prefirieron utilizar sus carros propios para llegar al cantón Playas de una manera cómoda, confortable y agradable. Por consiguiente; existen otros medios de transporte, así como buses, taxis, transporte público; Uber; entre otros que tienen como finalidad hacer que los turistas llegaran seguros a sus destinos finales.

Pregunta 7: ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa?

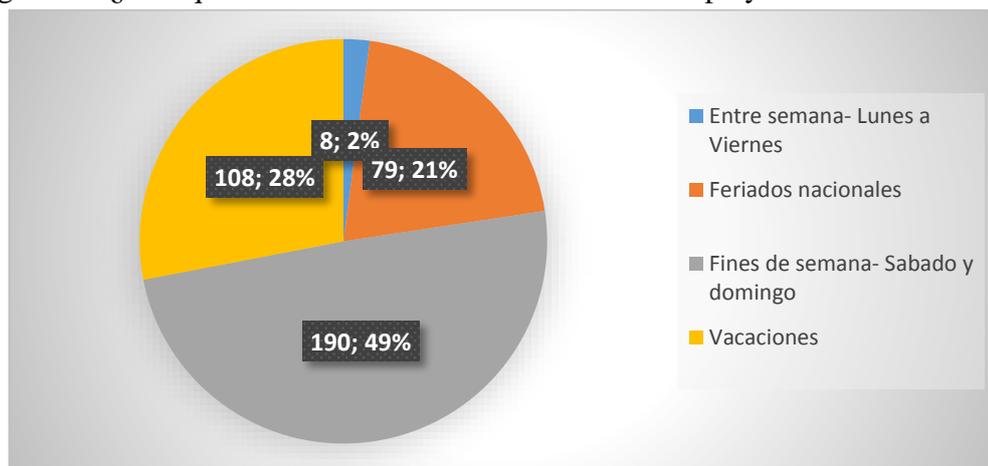


Figura No. 42 ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa?

Tabla 38: ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa?

| ¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa? | Porcentaje |
|---|------------|
| Entre semana- lunes a viernes 8 | 8% |
| Feriados nacionales 79 | 79% |
| Fines de semana- sábado y domingo 190 | 190% |
| Vacaciones 108 | 108% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En el siguiente grafico se dio a conocer que los 385 turistas encuestados realizaron con frecuencia su visita al cantón los días sábados y domingo, pero cabe recalcar que son muy pocos los turistas que se quedaron a pernoctar en dichos días. La mayoría de estos suelen visitar este destino normalmente solo por ida y vuelta y regresan a su sitio o destino de origen. Puesto que ellos no suelen visitar concurridamente el sitio los lunes a viernes debido a que la mayoría de los turistas trabajan para solventar todo tipo de gastos esenciales que se presenta en la vida cotidiana del ser humano. Por otro lado; algunos frecuentan el cantón Playas en las vacaciones cuya duración es normalmente de una semana a dos semanas; por otra parte; algunos de los turistas suelen viajar al destino cuando se presenta los feriados nacionales en la provincia del Guayas.

Pregunta 8: Califique el nivel de calidad de servicios que recibió en su visita a Playas:

Pregunta: ¿La infraestructura del cantón Playas fue?

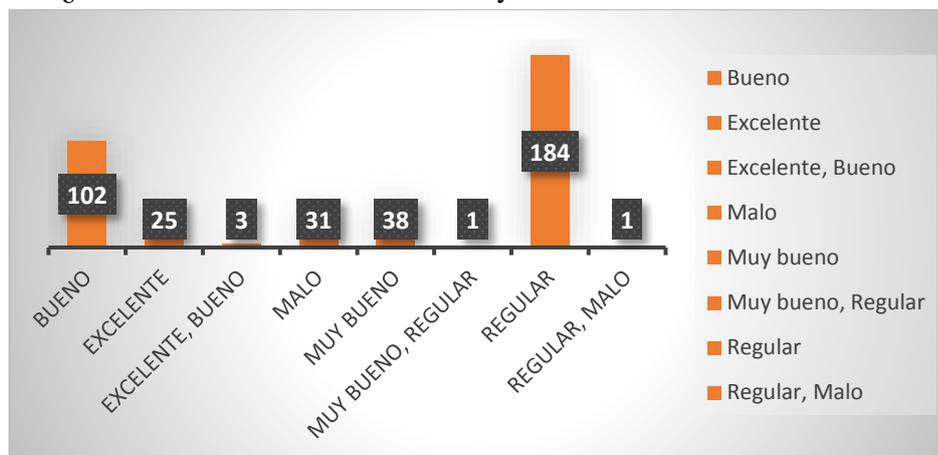


Figura No. 43 ¿La infraestructura del cantón Playas fue?

Tabla 39: ¿La infraestructura del cantón Playas fue?

| ¿La infraestructura del cantón Playas fue? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 102 | 102% |
| Excelente 25 | 25% |
| Excelente, bueno 3 | 3% |
| Malo 31 | 31% |
| Muy bueno 38 | 38% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 184 | 3% |
| Regular, malo 1 | 1% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En el siguiente gráfico se dio a notar que el nivel de calidad que los turistas percibieron y calificaron en base a la infraestructura fue regular. Por consiguiente; se estableció que 102 personas calificaron como bueno; luego 25 puntuaron excelente; 38 optaron por calificar muy bueno; 31 calificaron malo.

Pregunta: ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron?

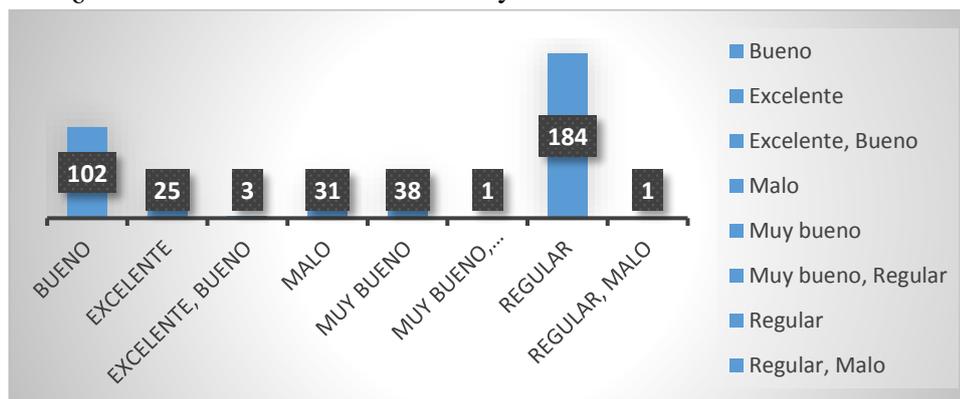


Figura No. 44 ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron?

Tabla 40: ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron?

| ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 102 | 102% |
| Excelente 25 | 25% |
| Excelente, bueno 3 | 3% |
| Malo 31 | 31% |
| Muy bueno 38 | 38% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 184 | 3% |
| Regular, malo 1 | 1% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De la misma manera se visualiza el gráfico que nos proporciona la siguiente información. De los 385 encuestados se desglosó de la siguiente manera al momento de calificar el nivel de calidad en cuanto a las instalaciones: 102 personas calificaron esta pregunta como bueno; por consiguiente; 25 puntuaron de calificación excelente; 31 consideraron como respuesta mala; así mismo 38 optaron por poner muy bueno; y finalmente 184 personas calificaron regular.

Pregunta: ¿El equipamiento del cantón Playas fue?

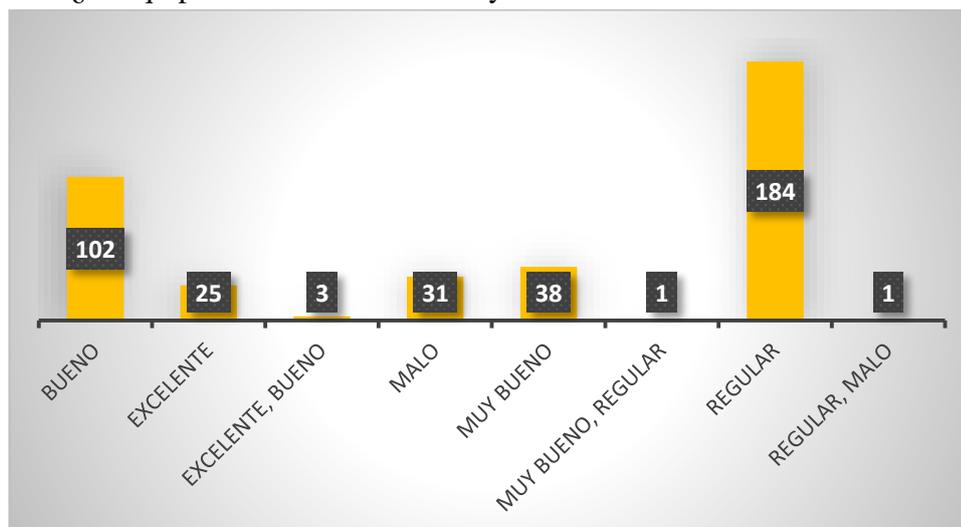


Figura No. 45 ¿El equipamiento del cantón Playas fue?

Tabla 41: ¿El equipamiento del cantón Playas fue?

| ¿El equipamiento del cantón Playas fue? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 102 | 102% |
| Excelente 25 | 25% |
| Excelente, bueno 3 | 3% |
| Malo 31 | 31% |
| Muy bueno 38 | 38% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 184 | 3% |
| Regular, malo 1 | 1% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De la misma manera se visualiza el gráfico que nos proporciona la siguiente información. De los 385 encuestados se desglosó de la siguiente manera al momento de calificar el nivel de calidad en cuanto a los equipamientos que se ofrecieron en el cantón Playas: 102 personas calificaron esta pregunta como bueno; por consiguiente; 25 puntuaron de calificación excelente; 31 consideraron como respuesta mala; así mismo 38 optaron por poner muy bueno; y finalmente 184 personas calificaron regular.

Pregunta: ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue?

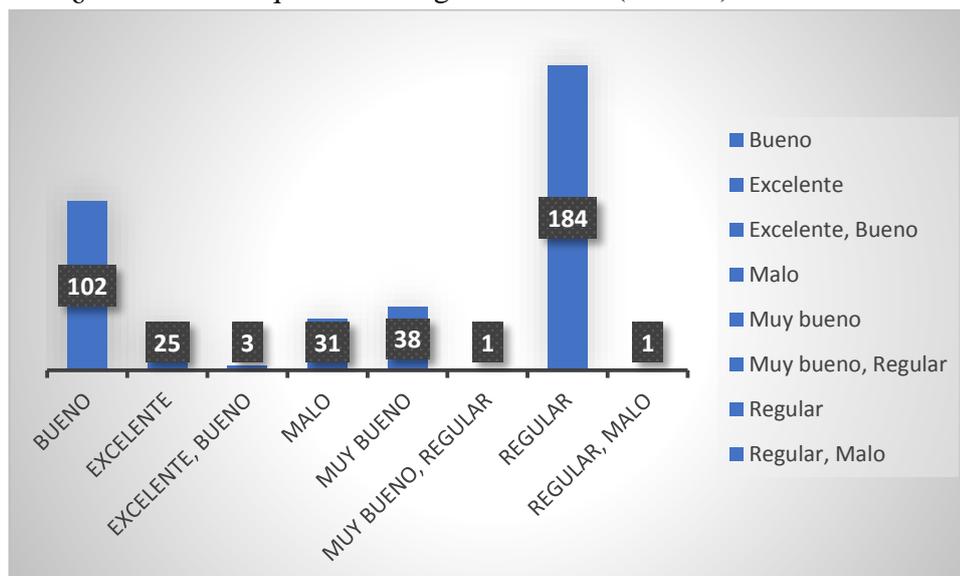


Figura No. 46 ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue?

Tabla 42: ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue?

| ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 102 | 102% |
| Excelente 25 | 25% |
| Excelente, bueno 3 | 3% |
| Malo 31 | 31% |
| Muy bueno 38 | 38% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 184 | 3% |
| Regular, malo 1 | 1% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De los 385 encuestados se desglosó de la siguiente manera al momento de calificar el nivel de calidad en cuanto a la gastronomía: 102 personas calificaron esta pregunta como bueno; por consiguiente; 25 puntuaron de calificación excelente; 31 consideraron como respuesta mala; así mismo 38 optaron por poner muy bueno; y finalmente 184 personas calificaron regular.

Pregunta: ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida?

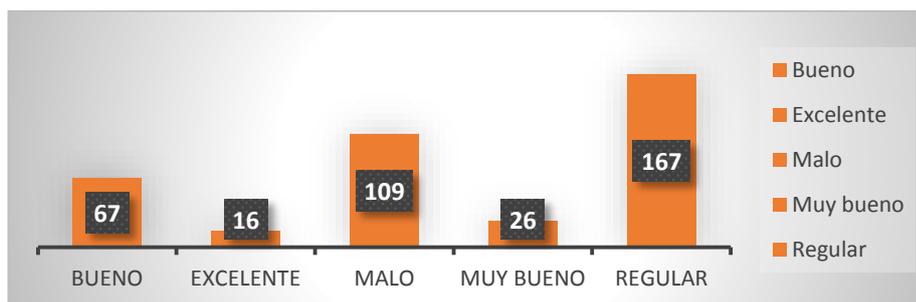


Figura No. 47 ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida?

Tabla 43: ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida?

| ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De los 385 encuestados se desglosó de la siguiente manera al momento de calificar el nivel de calidad en cuanto a las promociones turísticas que se observó previamente en su visita: 67 personas calificaron esta pregunta como bueno; por consiguiente; 16 personas puntuaron de calificación excelente; 109 consideraron como respuesta mala; así mismo 26 optaron por poner muy bueno; y finalmente 167 personas calificaron regular.

Pregunta: ¿Las actividades recreativas del cantón fueron?

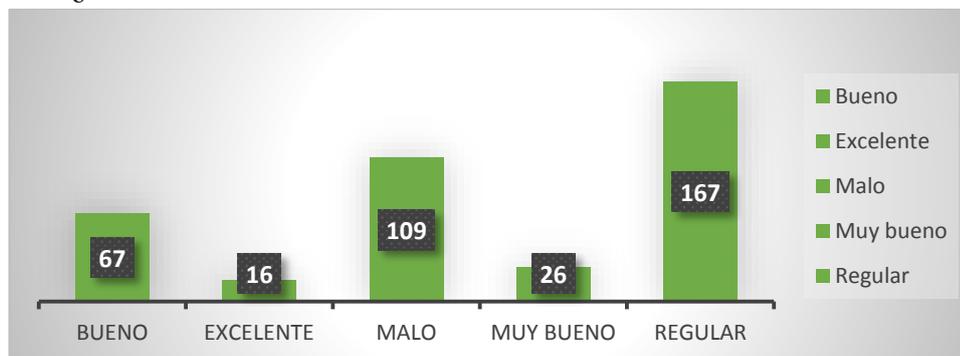


Figura No. 48 ¿Las actividades recreativas del cantón fueron?

Tabla 44: ¿Las actividades recreativas del cantón fueron?

| ¿Las actividades recreativas del cantón fueron? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En dicha pregunta que se muestra a continuación, se dio a conocer que de los 385 encuestados, 67 personas calificaron dicha pregunta como bueno; por consiguiente; 16 excelentes; luego 109 optaron por calificar malo; así mismo 26 muy bueno y finalmente 167 calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿Los establecimientos de alojamiento fueron?

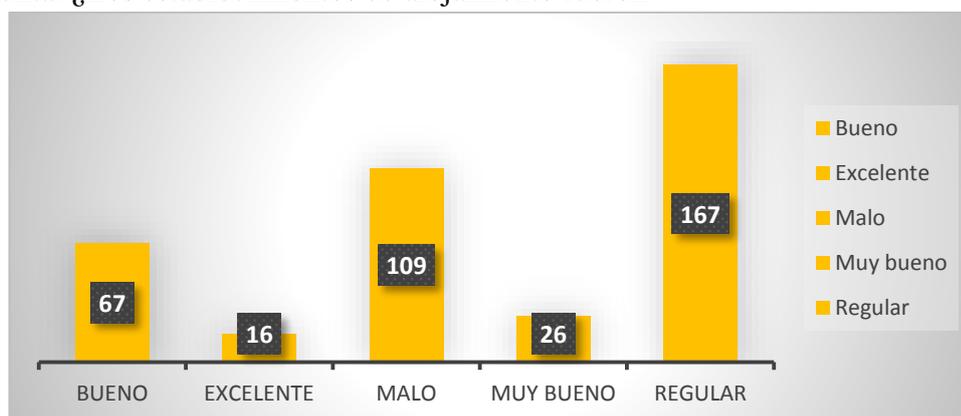


Figura No. 49 ¿Los establecimientos de alojamiento fueron?

Tabla 45: ¿Los establecimientos de alojamiento fueron?

| ¿Los establecimientos de alojamiento fueron? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En dicha pregunta que se muestra a continuación, se dio a conocer que de los 385 encuestados, 67 personas calificaron dicha pregunta como bueno; por

consiguiente; 16 excelentes; luego 109 optaron por calificar malo; así mismo 26 muy bueno y finalmente 167 calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿En general, la oferta turística del cantón fue?

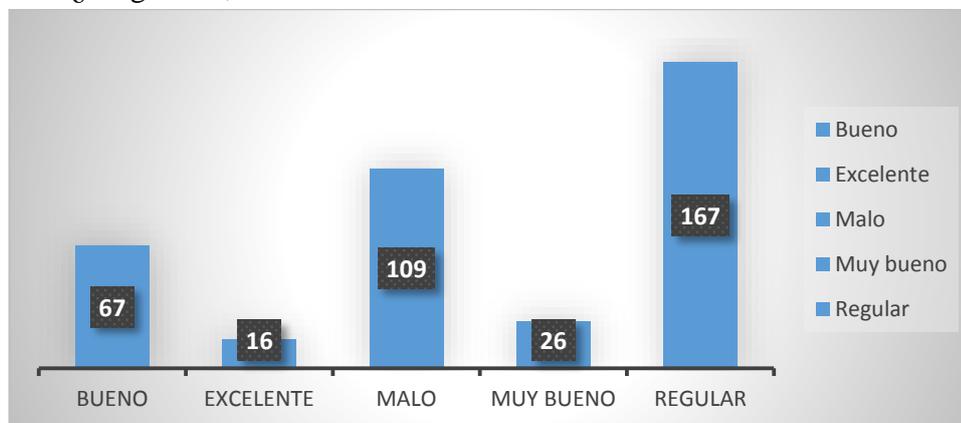


Figura No. 50 ¿En general, la oferta turística del cantón fue?

Tabla 46: ¿En general, la oferta turística del cantón fue?

| ¿En general, la oferta turística del cantón fue? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En dicha pregunta que se muestra a continuación, se dio a conocer que de los 385 encuestados, 67 personas calificaron dicha pregunta como bueno; por consiguiente; 16 excelentes; luego 109 optaron por calificar malo; así mismo 26 muy bueno y finalmente 167 calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron?

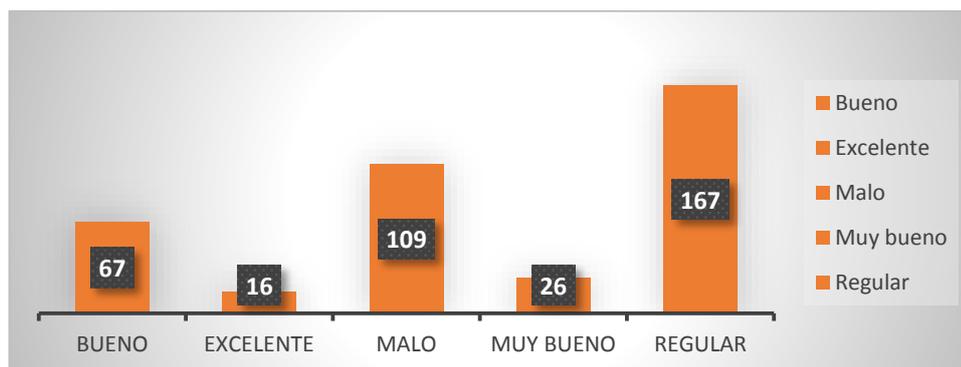


Figura No. 51 ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron?

Tabla 47: ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron?

| ¿Considera usted que las instituciones públicas fomentaron el turismo en el cantón fueron? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente ilustración proporcionada se hizo énfasis que: de los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad en cuanto a las instituciones públicas que fomentaron el turismo en dicho cantón fueron: 67 bueno; 16 excelente; luego 109 personas indicaron que malo; así mismo 26 optaron por calificar bueno y finalmente 167 dijeron que regular.

Pregunta: ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron?

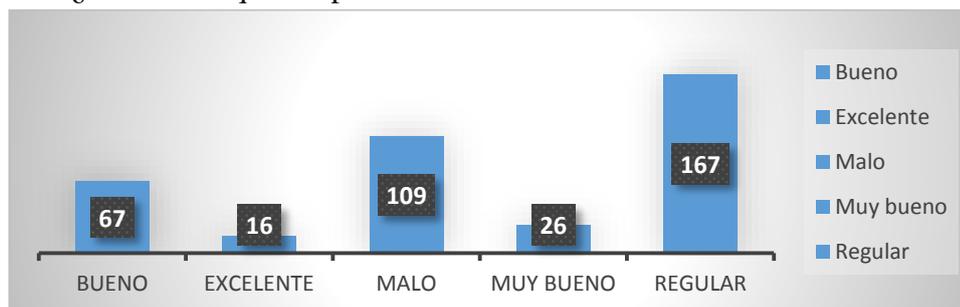


Figura No. 52 ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron?

Tabla 48: ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron?

| ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente pregunta que se muestra a continuación, se estableció que los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad en base a los puntos de información turística que el cantón presenta: 67 personas calificaron dicha pregunta como bueno; por consiguiente; 16 excelentes; luego 109 optaron por calificar malo; así mismo 26 muy bueno y finalmente 167 calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿Las señaléticas del cantón fueron?

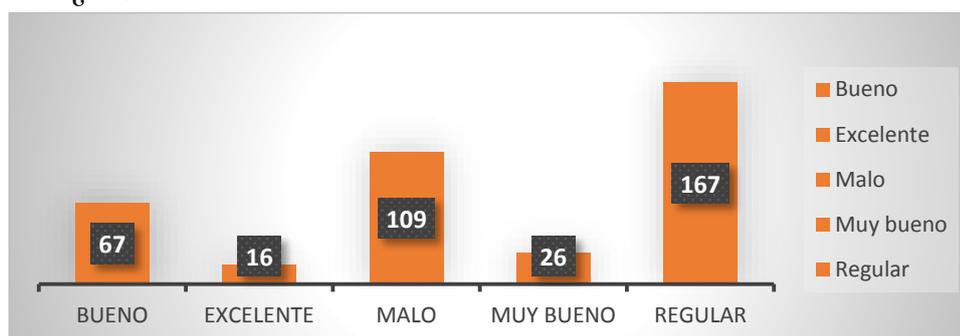


Figura No. 53 ¿Las señaléticas del cantón fueron?

Tabla 49: ¿Las señaléticas del cantón fueron?

| ¿Las señaléticas del cantón fueron? | Porcentaje |
|-------------------------------------|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 16 | 16% |
| Malo 109 | 109% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente pregunta que se muestra a continuación, se estableció que los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad en base a las señaléticas que el cantón presenta: 67 personas calificaron dicha pregunta como bueno; por consiguiente; 16 excelentes; luego 109 optaron por calificar malo; así mismo 26 muy bueno y finalmente 167 calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón?

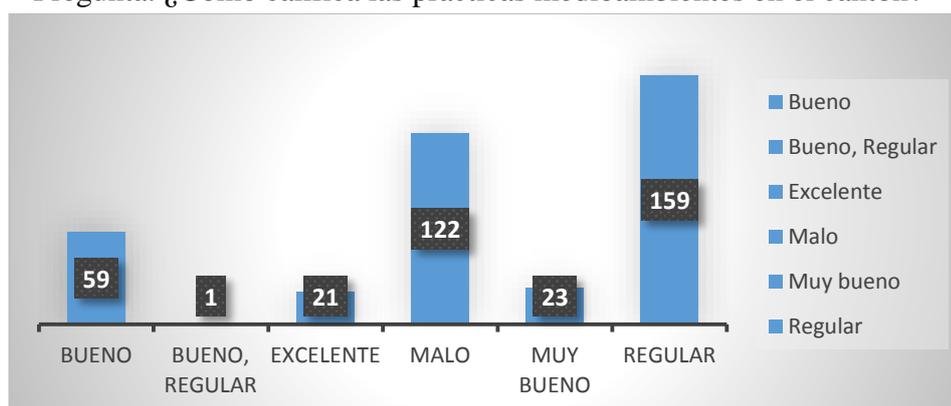


Figura No. 54 ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón?

Tabla 50: ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón?

| ¿Cómo califica las practicas medioambientes en el cantón? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 59 | 59% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente 21 | 21% |
| Malo 122 | 122% |
| Muy bueno 23 | 23% |
| Regular 159 | 159% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente grafica se evidenció que de los 385 turistas encuestados 159 personas calificaron el nivel de calidad en cuanto a las prácticas medioambientales del cantón fueron regular. De los encuestados, 59 personas calificaron bueno; además otras 21 personas calificaron esta pregunta como excelente; luego 122 personas optaron por cuantificar dicha pregunta como malo; luego otros 23 turistas calificaron muy bueno.

Pregunta: ¿La seguridad percibida en el cantón fue?

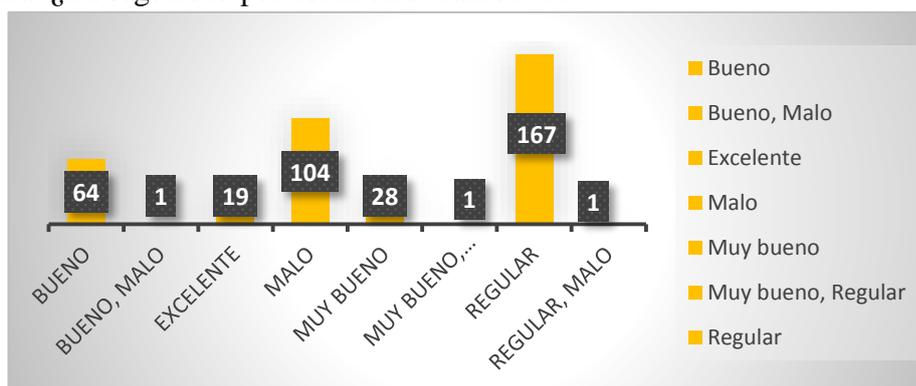


Figura No. 55 ¿La seguridad percibida en el cantón fue?

Tabla 51: ¿La seguridad percibida en el cantón fue?

| ¿La seguridad percibida en el cantón fue? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 64 | 64% |
| Bueno, malo 1 | 1% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente 19 | 19% |
| Malo 104 | 104% |
| Muy bueno 28 | 28% |
| Muy bueno, regular 1 | 1% |
| Regular 167 | 167% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De la misma manera, se pudo evidenciar que de los turistas encuestados arrojaron los siguientes resultados: de los 385 turistas comentaron que 64 personas calificaron bueno; por otro lado; se apreció que 19 personas calificaron como excelente; por consiguiente; 104 cuantificaron dicha pregunta como malo; 28

indicaron como calificación muy buena; y finalmente 167 personas calificaron como regular.

Pregunta: ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue?

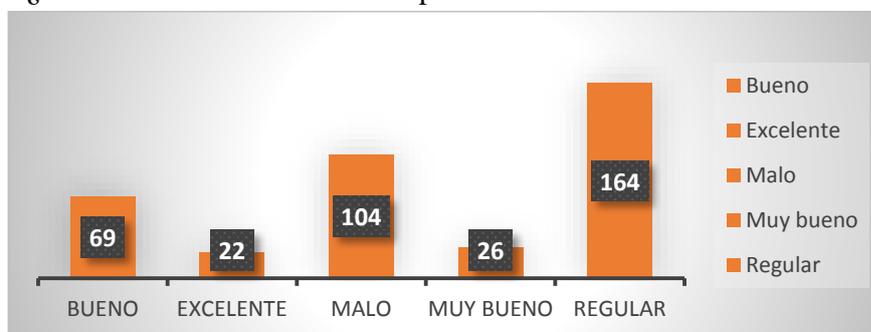


Figura No. 56 ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue?

Tabla 52: ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue?

| ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 69 | 69% |
| Excelente 22 | 22% |
| Malo 104 | 104% |
| Muy bueno 26 | 26% |
| Regular 164 | 164% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente grafica se evidenció que de los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad en base al trato de la comunidad receptora como puntuación más alta fue regular a través de 164 turistas; por consiguiente; 69 calificaron dicha pregunta como bueno; luego 22 personas optaron por calificar como excelente; 104 personas cuantificaron malo; por consiguiente; 26 indicaron como respuesta muy buena; y finalmente 164 arrojaron respuesta como regular.

Pregunta: ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

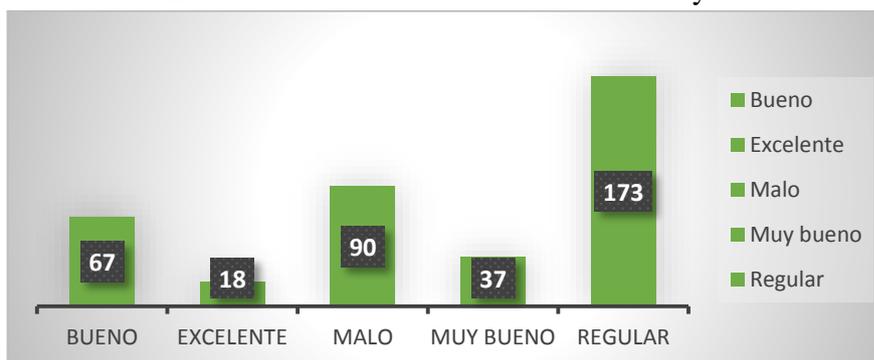


Figura No. 57 ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

Tabla 53: ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

| ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 67 | 67% |
| Excelente 18 | 18% |
| Malo 90 | 90% |
| Muy bueno 37 | 37% |
| Regular 173 | 173% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De la misma manera, se mostró el siguiente gráfico y se identificó que los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad en base a la calidad y calidez de atención del personal. De los 385 encuestados, se desglosaron de la siguiente manera: 67 personas contestaron bueno; 18 excelentes; 90 malo; 37 muy bueno y finalmente 173 regular.

Pregunta: ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas?

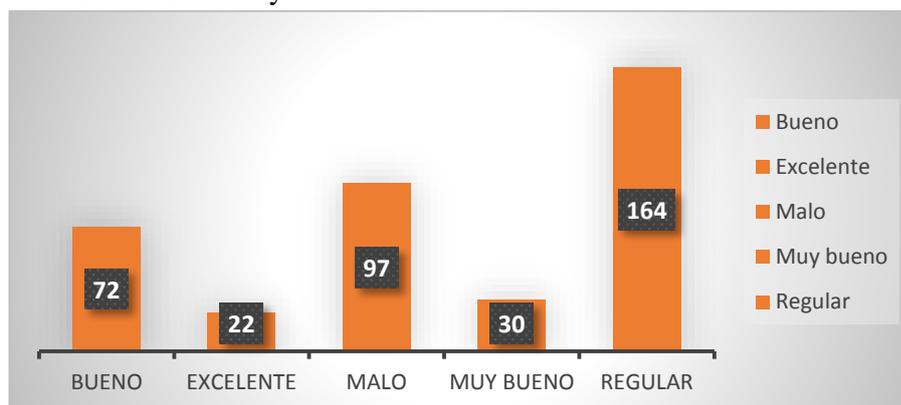


Figura No. 58 ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas?

Tabla 54: ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas?

| ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios turísticos disfrutados en el cantón Playas? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 72 | 72% |
| Excelente 22 | 22% |
| Malo 97 | 97% |
| Muy bueno 30 | 30% |
| Regular 164 | 164% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través de la siguiente gráfico ya tabulado se hizo énfasis en que los 385 calificaron el nivel de calidad en base a la calidad y presentación de los servicios ya disfrutados en el cantón puntuaron lo siguiente: 72 personas optaron por calificar la calidad como bueno; luego 22 personas calificaron esta pregunta como excelente; luego 97 indicaron que la calidad y prestación fue mala; además 30 indicaron que dicha pregunta fue calificada como muy bueno y finalmente 164 personas calificaron la pregunta como regular.

Pregunta: ¿Su experiencia de visita en el cantón fue?

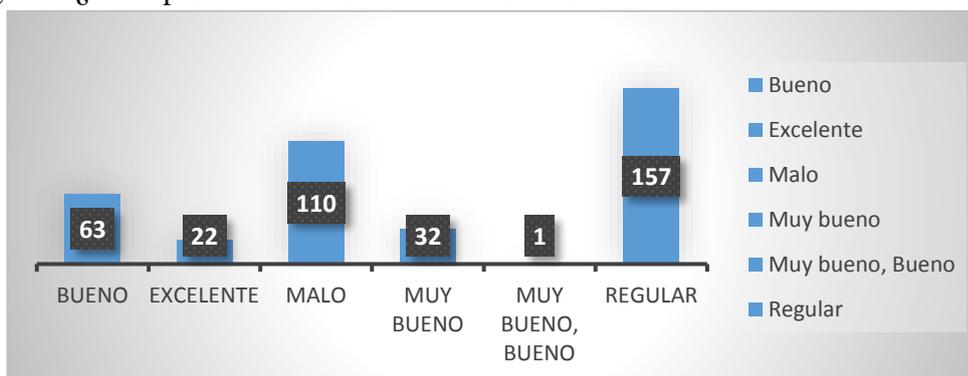


Figura No. 59 ¿Su experiencia de visita en el cantón fue?

Tabla 55 ¿Su experiencia de visita en el cantón fue?

| ¿Su experiencia de visita en el cantón fue? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 63 | 63% |
| Excelente 22 | 22% |
| Malo 110 | 110% |
| Muy bueno 32 | 32% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 157 | 157% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: En la siguiente ilustración se identificó que a través de los 385 encuestados dieron a conocer que 63 turistas calificaron la pregunta como bueno; por consiguiente; 22 personas calificaron excelente; 110 malo; 32 turistas indicaron muy bueno; finalmente 157 personas indicaron como calificación regular.

Pregunta: En general, ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas?

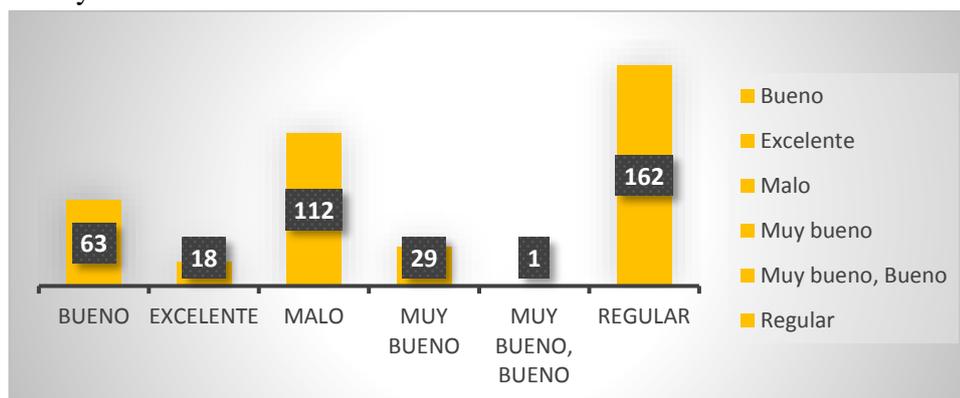


Figura No. 60 ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas?

Tabla 56: ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas?

| ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 63 | 63% |
| Excelente 18 | 18% |
| Malo 112 | 112% |
| Muy bueno 29 | 29% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 162 | 162% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los encuestados arrojaron como respuesta los siguientes datos: 63 personas calificaron dicha pregunta como bueno; de ahí 18 incidieron en que sus respuestas fueron excelentes; por consiguiente; 29 dijeron que muy bueno; y finalmente 162 indicaron su puntuación como regular.

Pregunta: En general, ¿Considera usted que el personal contó con capacitación especializada?

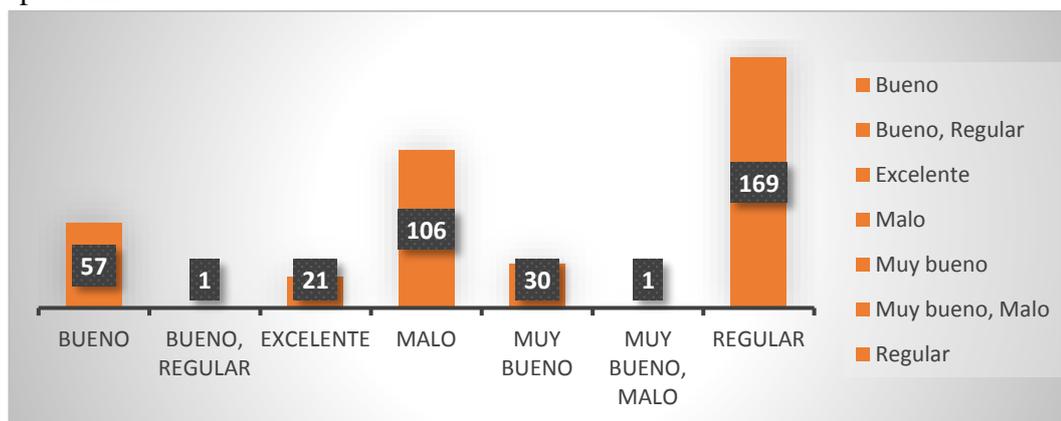


Figura No. 61 ¿Considera usted que el personal contó con capacitación especializada?

Tabla 57: ¿Considera usted que el personal conto con capacitación especializada?

| ¿Considera usted que el personal conto con capacitación especializada? | Porcentaje |
|--|------------|
| Bueno 57 | 57% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente 21 | 21% |
| Malo 106 | 106% |
| Muy bueno 30 | 30% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 169 | 169% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Los 385 encuestados calificaron el nivel de calidad del personal con la capacitación indicaron que 57 calificaron bueno; 21 excelente; 106 malo; luego 30 personas cuantificaron dicha pregunta con bueno y finalmente 169 regular.

Pregunta: En general, ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención?

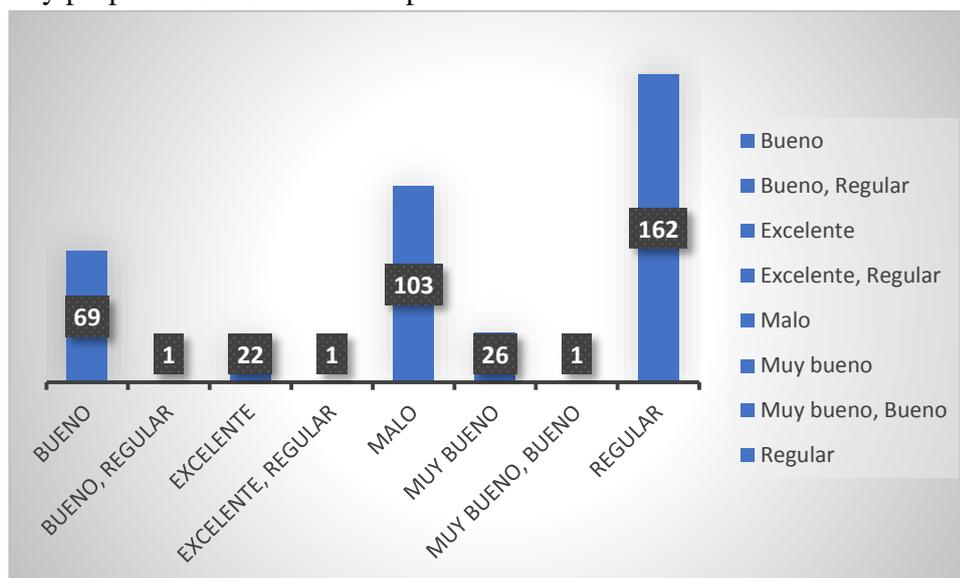


Figura No. 62 ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención?

Tabla 58: ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención?

| ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 57 | 57% |
| Bueno, regular 1 | 1% |
| Excelente 21 | 21% |
| Malo 106 | 106% |
| Muy bueno 30 | 30% |
| Muy bueno, bueno 1 | 1% |
| Regular 169 | 169% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través de los 385 encuestados arrojaron diversos resultados, los turistas calificaron de la siguiente manera: 69 personas calificaron como respuesta bueno; por consiguiente; 22 personas calificaron excelente; luego 103 indicaron como respuesta mala; 26 inciden como muy bueno y finalmente 162 personas inciden en su calificación como regular.

Pregunta: En general, ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable?

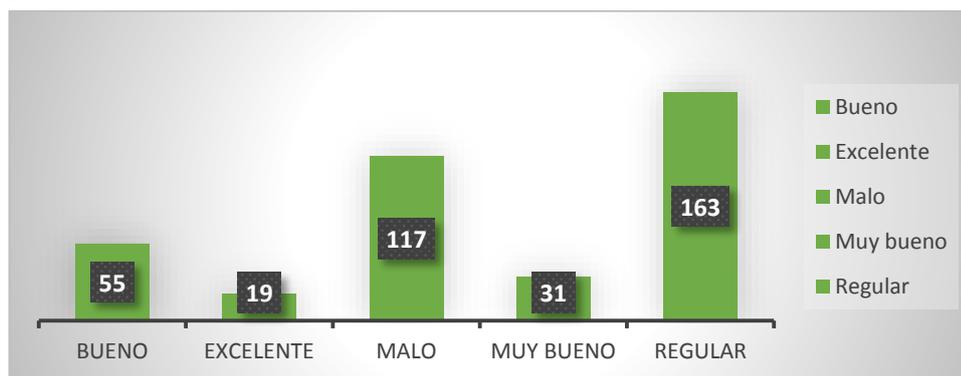


Figura No. 63 ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable?

Tabla 59: ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable?

| ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable? | Porcentaje |
|---|------------|
| Bueno 55 | 55% |
| Excelente 19 | 19% |
| Malo 117 | 117% |
| Muy bueno 31 | 31% |
| Regular 163 | 163% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: De los 385 encuestados indicaron que 55 personas calificaron dicha pregunta como bueno; luego de esto 19 optaron por puntuar como excelente; por consiguiente; 117 personas incidieron en su respuesta como malo; después 31 indicaron que la puntuación fue muy buena y finalmente 163 personas calificaron regular.

Pregunta: ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas?

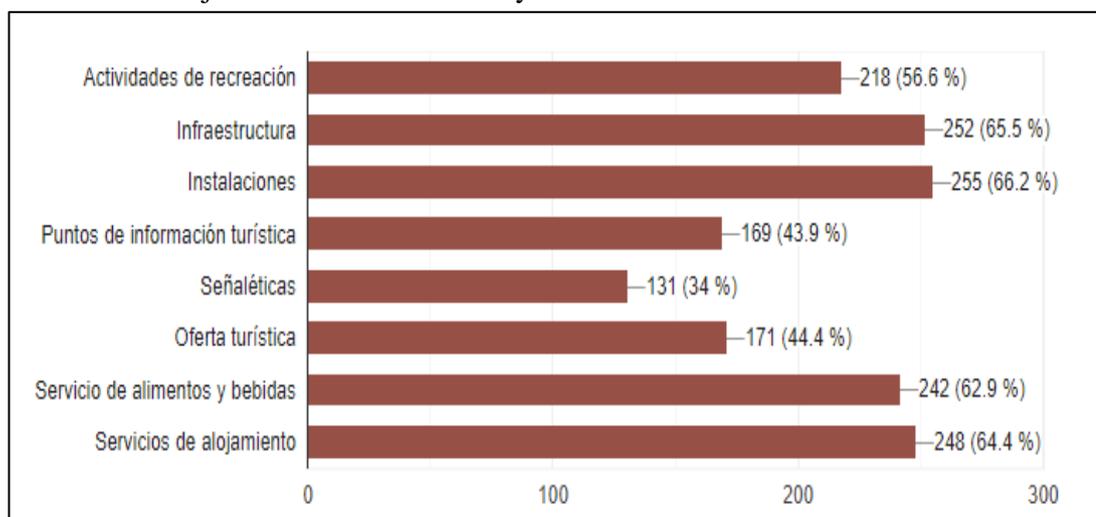


Figura No. 64 ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas?

Tabla 60: ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas?

| ¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Actividades de recreación 56.6 | 56.6% |
| Infraestructura 65.5 | 65.5% |
| Instalaciones 66.2 | 66.2% |
| Oferta turística 44.4 | 44.4% |
| Servicio de alimentos y bebidas 62.4 | 62.1% |
| Servicio de alojamiento 64.4 | 64.4% |
| Señaléticas 15 | 15% |
| Puntos de información turística 5 | 5% |
| Ninguno 6 | 6% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Dentro de esta última pregunta se concretó que los 385 encuestados escogieron como las siguientes actividades que los turistas que creen que se deben de mejorar de manera inmediata en su visita al cantón Playas. La actividad más relevante que los turistas consideraron más relevante de acuerdo a la percepción obtenida fueron dos actividades esenciales: la infraestructura e instalaciones.

Pregunta: ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo?

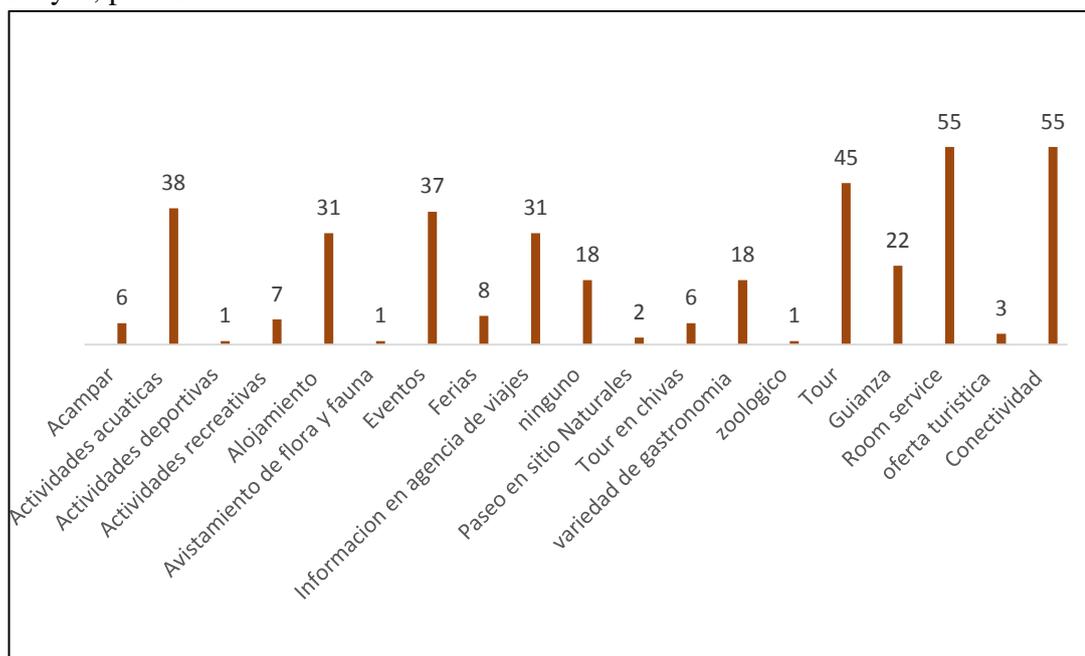


Figura No. 65 ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo?

Tabla 61: ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo?

| ¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo? | Porcentaje |
|---|------------|
| Acampar 6 | 6% |
| Actividades acuáticas 38 | 38% |
| Actividades deportivas 1 | 1% |
| Actividades recreativas 7 | 7% |
| Alojamiento 31 | 31% |
| Avistamiento de flora y fauna 1 | 1% |
| Eventos 37 | 37% |
| Ferias 8 | 8% |
| Información en agencia de viaje 31 | 31% |
| Ninguno 18 | 18% |
| Paseo en sitios naturales 2 | 2% |
| Tour en chivas 6 | 6% |
| Variedad de gastronomía 18 | 18% |
| Zoológico 1 | 1% |
| Tour 45 | 45% |
| Guianza 22 | 22% |
| Room service 55 | 55% |
| Conectividad 55 | 55% |
| Oferta turística 3 | 3% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: A través de la siguiente ilustración se puede dar indicio a que los 385 turistas encuestados mencionaron cuales fueron los servicios que le hubiesen gustado obtener en lo que correspondió su visita al cantón. Dado esto, 55 personas indicaron en esta pregunta que les hubiese gustado que se oferte de manera apropiada el room service (servicio de alimentos y bebidas a la habitación) y así mismo en cuanto a la conectividad (servicio de wifi) lo cual lo consideran como uno de los elementos más esenciales para la comunicación entre una persona u otra.

Después se observó que 3 personas dieron a conocer que no percibieron la oferta turística que se presentó en el cantón. Por consiguiente; 6 turistas indicaron que no pudieron acampar debido a que no se encontraban sitios en donde se oferte este tipo de servicios para realizar estas actividades.

Además, se evidenció por parte de los turistas que 38 personas concluyeron que le hubiesen gustado encontrar en el cantón más actividades acuáticas para ejecutarlas. Cabe destacar que las actividades que más se ejecutaron en el sitio fueron la pesca y sobre todo el surf.

Por otro lado, se verificó 1 respuesta por parte del turista que menciona en su estadía que no hubo muchas actividades deportivas cuando este realizó su visita al destino. De la misma manera, se ve que hubo 1 respuesta por parte del turista que indicó que en su estadía no pudo encontrar algún zoológico en donde pudiera haber visto las diversas especies de fauna.

Además, 7 de las personas encuestadas comentaban desde su percepción ya obtenida no encontraron más actividades recreativas que pudieran haber realizado en su estadía, las actividades que hicieron énfasis estos siete turistas es que solamente pudieron realizar caminata y observar el atardecer en la playa; tomarse fotos y nadar en la playa, por ende, les hubiesen gustado que haya nuevas actividades recreativas para que se sintieran conformes con los servicios.

En esta pregunta elaborada, 31 turistas respondieron en que les hubiese gustado que se oferte alojamiento de lujo, ecológico y con diferentes temáticas. De la misma manera 31 personas indicaron que los servicios que no fueron en ningún momento ofertados por ningún prestador turístico fue información en agencias de viaje, ya que en el cantón solo se cuenta con 2 sitios, pero su mayoría del tiempo no está abierto para el recibimiento de los turistas que desean informarse mejor del destino turístico. Por consiguiente, 1 turista indicó que en su estadía en el cantón no logro

realizar su actividad favorita es el avistamiento de fauna y flora y de esta manera le hubiese gustado tomar fotografías únicas a dichas especies.

Hubo turistas que estuvieron inconformes ya que al visitar el cantón no les ofrecieron los siguientes servicios: De los 385 encuestados 37 indicaron que no pudieron observar, mucho menos percibir todo tipo de eventos (tanto deportivos; turísticos, gastronómicos, culturales, y de otras índoles); de la misma manera; 8 turistas hicieron hincapié en que no hubo ninguna feria en cual podían haber realizado su visita; del mismo modo 45 personas destacaron que el servicio que no quedaron conformes fue en que se realice tours a través de operadoras de viajes(conocidas como las agencias) ya que la mayoría de los encuestados suelen viajar por cuenta propia. Al igual que 6 personas dieron a conocer que a lo largo de su estadía en dicho cantón no se les oferto realizar tours en chivas; puesto que estaban interesados en hacer esta actividad no hubo ningún prestador turístico que les hayan ofrecido este servicio.

Pregunta: ¿Qué sugerencias mencionararía ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas?

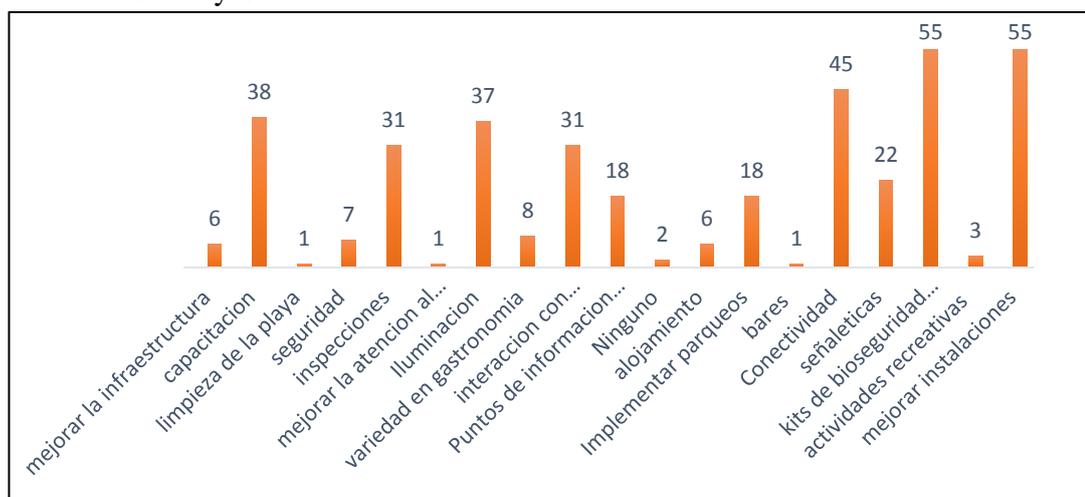


Figura No. 66 ¿Qué sugerencias mencionararía ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas?

Tabla 62: ¿Qué sugerencias mencionaría ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas?

| ¿Qué sugerencias mencionaría ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas? | Porcentaje |
|--|------------|
| Mejorar infraestructura 6 | 6% |
| Capacitación 38 | 38% |
| Limpieza de la playa 1 | 1% |
| Seguridad 7 | 7% |
| Inspecciones 31 | 31% |
| Mejorar atención al cliente 1 | 1% |
| Iluminación 37 | 37% |
| Variedad gastronómica 8 | 8% |
| Interacción con comunidad receptora 31 | 31% |
| Puntos de información turística 18 | 18% |
| Ninguno 2 | 2% |
| Alojamiento 6 | 6% |
| Implementar parqueos 18 | 18% |
| Bares 1 | 1% |
| Conectividad 45 | 45% |
| Señaléticas 22 | 22% |
| Kits de bioseguridad 55 | 55% |
| Aumentar actividades recreativas 3 | 3% |
| Mejorar instalaciones 55 | 55% |
| Total 385 | 385 |

Análisis: Finalmente, se pudo conocer a través de la visita ya dada por los turistas sobre las sugerencias para que se incremente la afluencia por parte de ellos en el cantón Playas. De los 385 encuestados respondieron esta última pregunta de la siguiente manera: 6 personas indicaron que se debe de mejorar la infraestructura para que incremente la influencia, esto quiere decir que se debe mejorar todas la vías de acceso para poder llegar al sitio; luego 38 respondieron que el aspecto más importante para ellos es que se deba realizar capacitan a todos los prestadores de servicios turísticos para que sepan cómo atender de manera adecuada a los clientes; 31 hicieron hincapié en que se deben realizar inspecciones más frecuentes en el cantón con la finalidad de revisar si dichos prestadores cuentan legalmente con permisos para su debido funcionamiento; del mismo modo; 37 personas indicaron como una de las sugerencias para incrementar dicha afluencia es aumentar la iluminación; ya alguno de estos turista han sido robados debido a que no hay postes de luz que estén en su correspondiente funcionamiento en las horas de la noche.

De forma similar; se visualiza otras de las sugerencias planteadas por los turistas que visitaron el cantón fueron: implementar más punto de información turística (agencias de viaje) ya que el turista al momento de llegar al cantón y desea conocer información sobre el sitio visitado, no pueden obtener la información requerida por expertos; de la misma manera otra sugerencia es implementar más parqueos, para que de esta manera los turistas no tengan que esperar largas horas o filas cuando un establecimiento de servicios turísticos esté completamente lleno. Por otro lado; es de suma relevancia que en el cantón implementen kits de bioseguridad con el objetivo de proteger a todos los turistas que visitan el cantón, para que de esta forma no haya ningún incremento de contagio del covid 19 que actualmente sigue vigente.

Finalmente, como otras sugerencias que los turistas han comentado para que exista un incremento por parte de los viajeros y turistas al momento de visitar este cantón es: mejorar las instalaciones; aumentar la conectividad; la debida interacción con la comunidad receptora; variedad de la gastronomía local.

Se pudo concluir a través del segundo cuestionario que los turistas encuestados obtuvieron una alta percepción mala en cuanto a la calidad de los diversos servicios turísticos ofrecidos en el cantón Playas. Se pudo verificar que los turistas al momento de calificar estas preguntas elaboradas, gran parte han puntuado como calificación entre las más altas regular y malo.

Se observó cómo va variando la brecha de calidad de servicios tanto en la expectativa como la percepción obtenidas por los turistas.

A través de estos resultados se evidencia claramente en que aún existen falencias; problemas e inquietudes por parte de los diversos prestadores de servicios turísticos que se ofertan en el cantón Playas y que no han sido totalmente resueltos, las cuales deben ser resueltas de manera inmediata para que pueda existir una afluencia por parte de los visitantes.

Modelo de brecha entre expectativa y percepción de los resultados obtenidos

Pregunta 1: ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea?

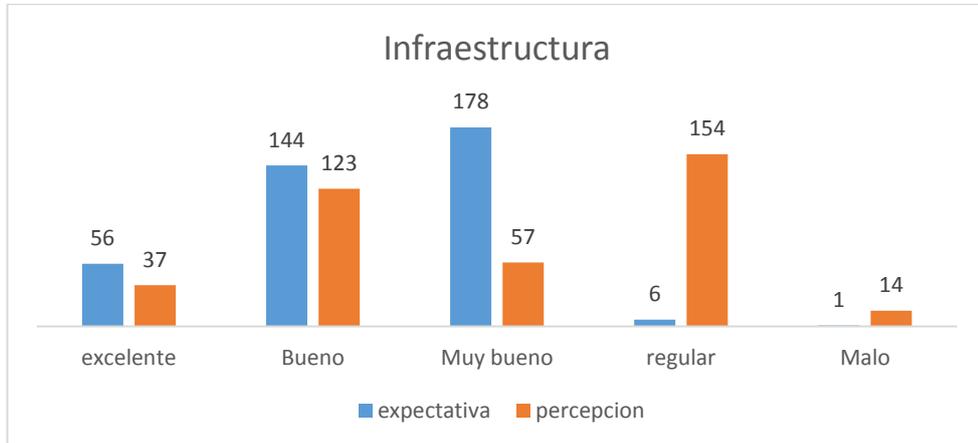


Figura No. 67 Brecha de expectativa y percepción de la infraestructura

Análisis: En la siguiente grafica se puede dar a conocer el modelo de brecha entre la expectativa y percepción de la infraestructura obtenidos por la visita de los turistas que ingresaron al cantón Playas. Se puede visualizar que la expectativa en cuanto a dicha pregunta que hace referencia sobre la infraestructura tiene un alto valor y significativo.

Pregunta 2: ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean?

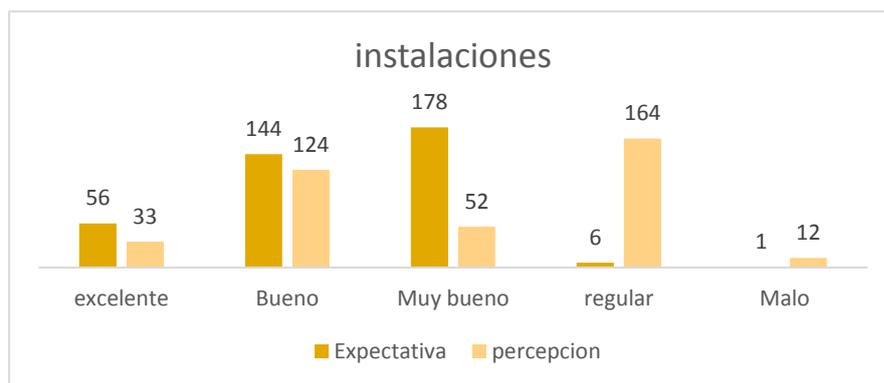


Figura No. 68 Brecha de expectativa y percepción de las instalaciones

Análisis: Se puede interpretar que en el modelo de brecha entre la expectativa y percepción obtenida en base a las instalaciones; los turistas indicaron que su respuesta en base a dicha pregunta obtuvo como resultado una expectativa muy alta.

Pregunta 3: ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea?



Figura No. 69 Modelo de brecha expectativa y percepción de los equipamientos

Análisis: De acuerdo a lo respondido por los turistas en la siguiente pregunta; su respuesta índice en que esta posee una expectativa relativamente como calificación muy buena; pero, por otra parte; en la siguiente ilustración aparece una percepción muy alta en que dichos turistas indicaron que su respuesta fue calificada como regular.

Pregunta 4: ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea?

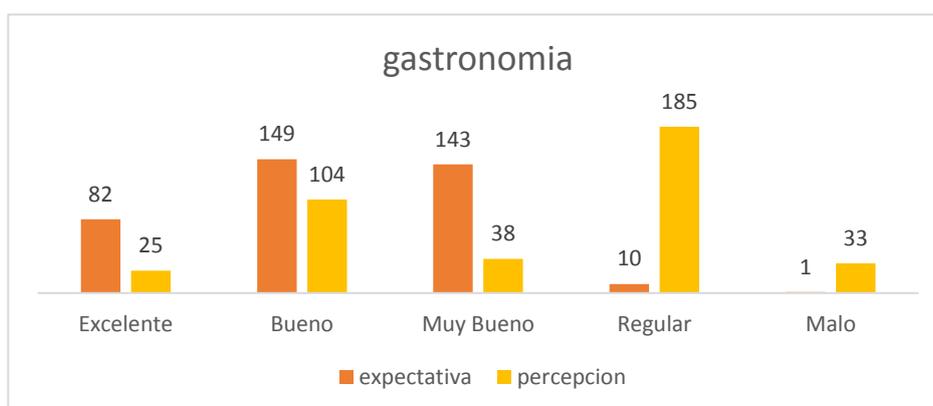


Figura No. 70 Modelo de brecha expectativa y percepción de la gastronomía

Análisis: A través de la siguiente pregunta se pudo evidenciar que la brecha más enfocada por parte de los turistas hace énfasis en la percepción en que la gastronomía para ellos la consideran como regular debido a que no refleja una variedad en la cual el turista pueda elegir.

Pregunta 5: ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue?



Figura No. 71 Modelo de brecha expectativa y percepción de la promoción turística

Análisis: De acuerdo a la siguiente pregunta elaborada, se da como conclusión que la brecha más visualizada por parte de los turistas al momento de responder fue que su percepción fue regular en cuanto a la promoción turística.

Pregunta 6: ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean?

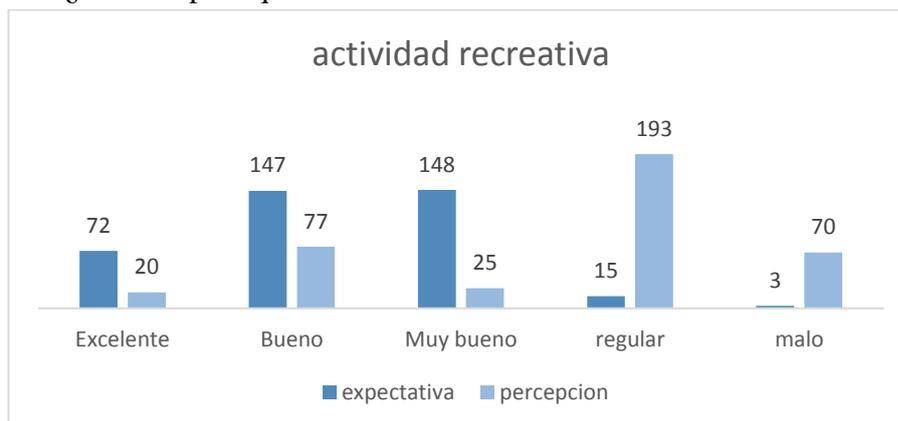


Figura No. 72 Modelo de brecha expectativa y percepción de las actividades recreativas

Análisis: De acuerdo al siguiente grafico establecido se da como conclusión que a través de los turistas que visitaron el cantón hicieron énfasis en que como respuesta índice la percepción calificado como regular.

Pregunta 7: ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean?

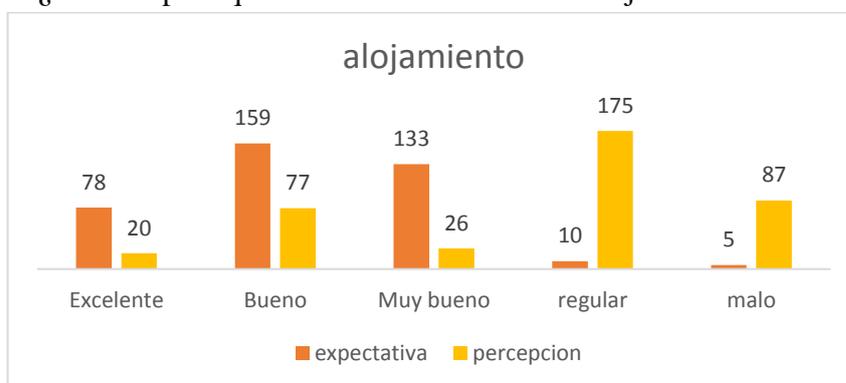


Figura No. 73 Modelo de brecha y expectativa de los alojamientos

Análisis: De acuerdo al siguiente grafico se puede arrojar como resultado que las percepciones obtenidas por parte de los turistas indican que los niveles de calidad en base a los alojamientos son regulares. Cabe destacar que existe una gran diferencia entre la expectativa y la percepción de dicha pregunta la cual podemos inducir que esta no se ofrecieron los servicios de manera adecuada.

Pregunta 8: ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea?

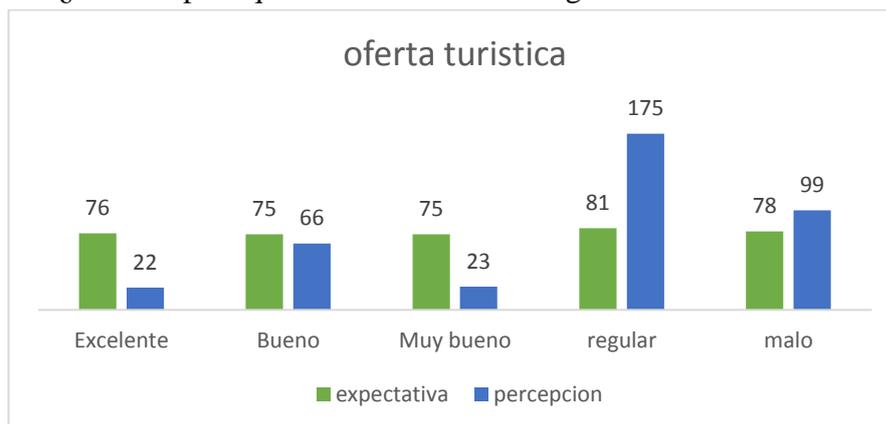


Figura No. 74 Modelo de brecha expectativa y percepción de la oferta turística

Análisis: De acuerdo al modelo de brecha entre expectativa y percepción del siguiente grafico se pudo destacar que en dicha pregunta referente a la oferta turística; el turista indico que su percepción fue alta en cuanto al calificarlo dicha pregunta como regular, esto quiere indicar que en dicha pregunta elaborada hay una visualización mayor de la percepción dada.

Pregunta 9: ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentan el turismo en el cantón sean?

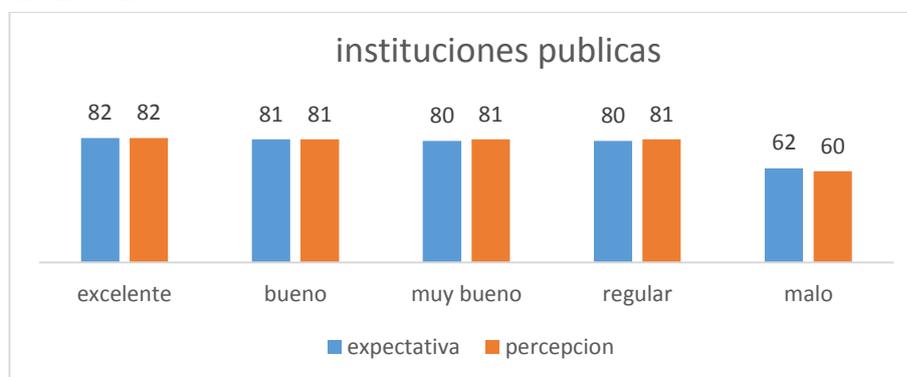


Figura No. 75 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre las instituciones publicas

Análisis: En el siguiente grafico se da como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a las instituciones publica que fomentan el turismo se visualizó que dicha pregunta obtuvo una alta expectativa y percepción. Esto nos da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas.

Pregunta 10: ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son?

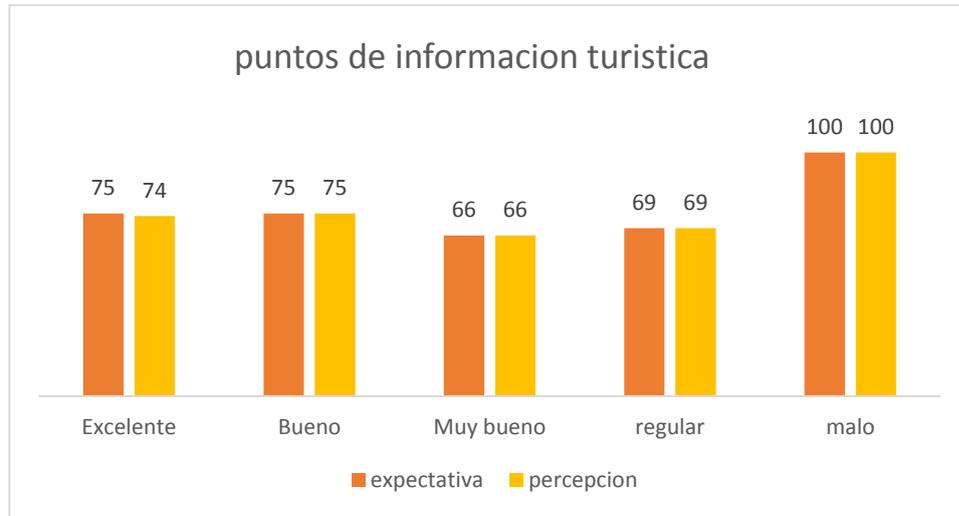


Figura No. 76 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre los puntos de información turística

Análisis: De la misma manera se puede apreciar en el siguiente grafico se da como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a los puntos de información turística del sitio; se visualizó que dicha pregunta obtuvo un alta expectativa y a su vez percepción. Esto nos da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas.

Pregunta 11: ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean?

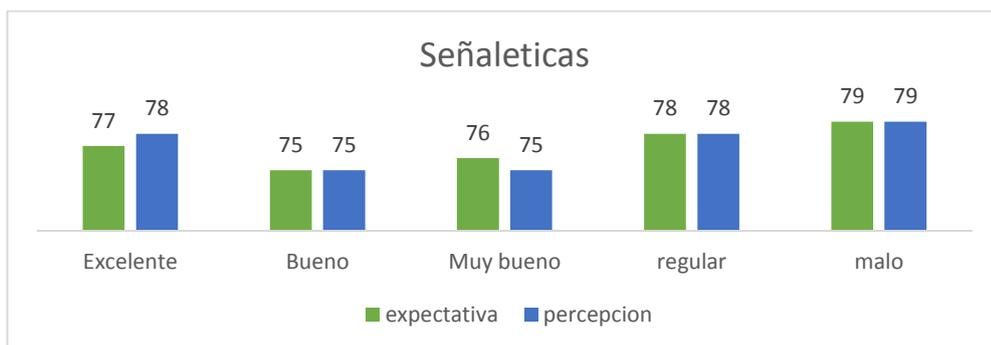


Figura No. 77 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre las señaléticas

Análisis: Por consiguiente; se pudo evidenciar en el siguiente grafico se da como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a las señaléticas del sitio; se visualizó que dicha pregunta obtuvo un alta expectativa y a su vez percepción. Esto nos da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado

su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas, y, por ende; no se presenta ninguna inquietud.

Pregunta 12: ¿Usted espera que en el cantón se realice prácticas medioambientales?

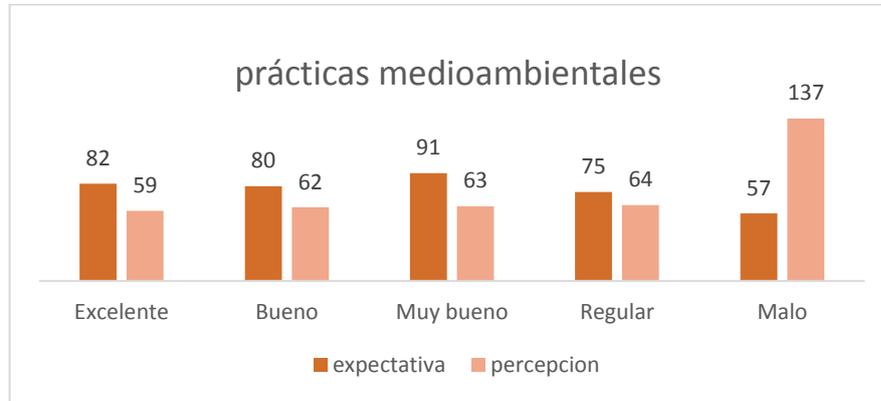


Figura No. 78 Modelo de brecha expectativa y percepción de las prácticas medioambientales

Análisis: Por consiguiente; se pudo constatar como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a las prácticas medioambientales del cantón; Pero en esta pregunta a resaltar, nos podemos dar cuenta que las diferencias entre la expectativa y percepción son bastante altas; y, por ende; esto nos indica que el servicio fue malo en relación a lo que el turista esperaba.

Pregunta 13: ¿Usted espera que la seguridad el cantón sea?

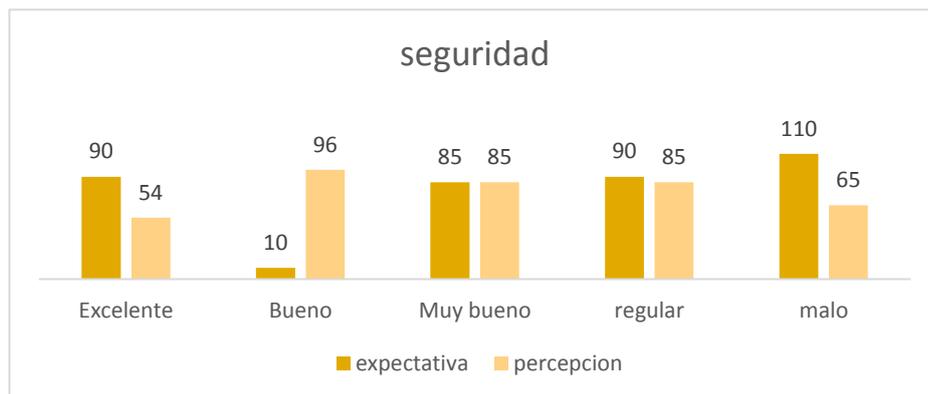


Figura No. 79 Modelo de brecha expectativa y percepción de la seguridad

Análisis: Por consiguiente; se pudo constatar en la siguiente imagen como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a seguridad del cantón; Pero en esta pregunta a resaltar, nos podemos dar cuenta que las diferencias

entre la expectativa y percepción son bastante altas; y, por ende; esto nos indica que el servicio fue malo en relación a lo que el turista esperaba.

Pregunta 14: ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea?

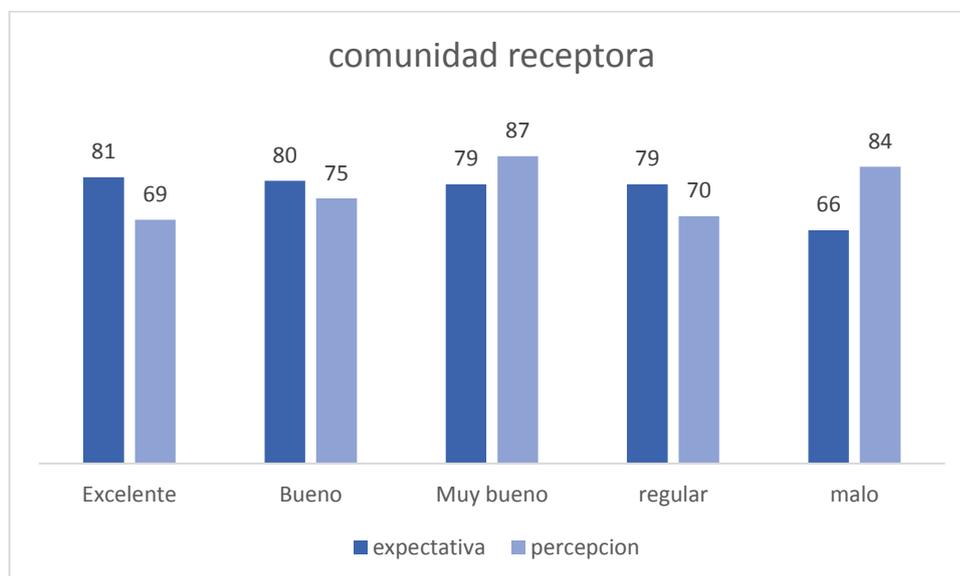


Figura No. 80 Modelo de brecha expectativa y percepción de la comunidad receptora

Análisis: De la misma manera; se visualizó a través de la siguiente imagen como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a la comunidad receptora del sitio reflejan altas expectativas en ambas brechas. Esto nos quiere decir que si se cumple a cabalidad el trato por parte de la comunidad receptora del cantón.

Pregunta 15: ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas?

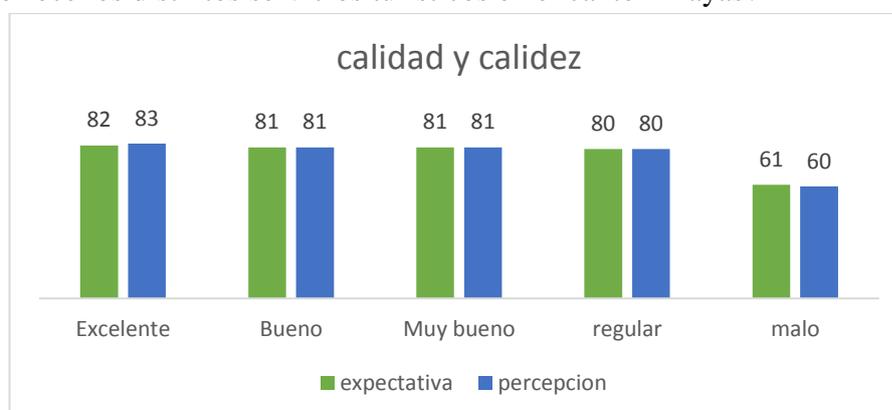


Figura No. 81 Modelo de brecha expectativa y percepción de calidad y calidez de atención

Análisis: Por consiguiente; se pudo evidenciar en el siguiente grafico se da como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos del sitio; se visualizó que dicha pregunta obtuvo un alta expectativa y a su vez percepción. Esto da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas, y, por ende; no se presenta ninguna anomalía.

Pregunta 16: ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas?

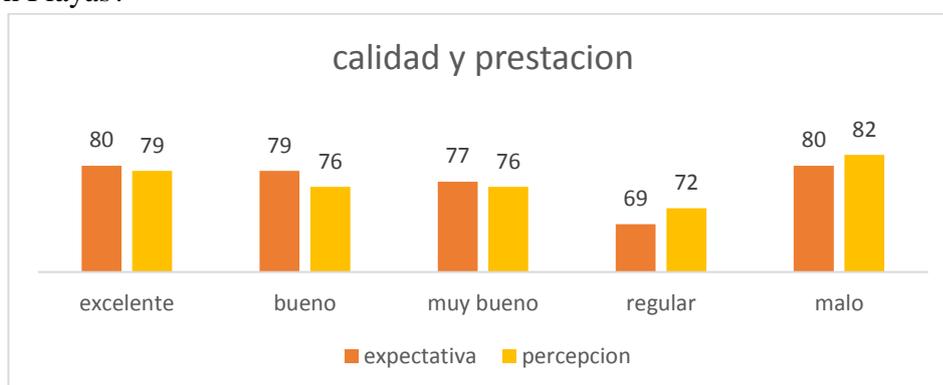


Figura No. 82 Modelo de brecha expectativa y percepción de la calidad y prestación de los servicios turísticos

Análisis: A través de la ilustración se pudo observar que el modelo de brecha tanto en la expectativa como percepción obtenidos por parte de los turistas indican en que si obtuvieron el servicio que dichos turistas esperaban.

Pregunta 17: ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es?

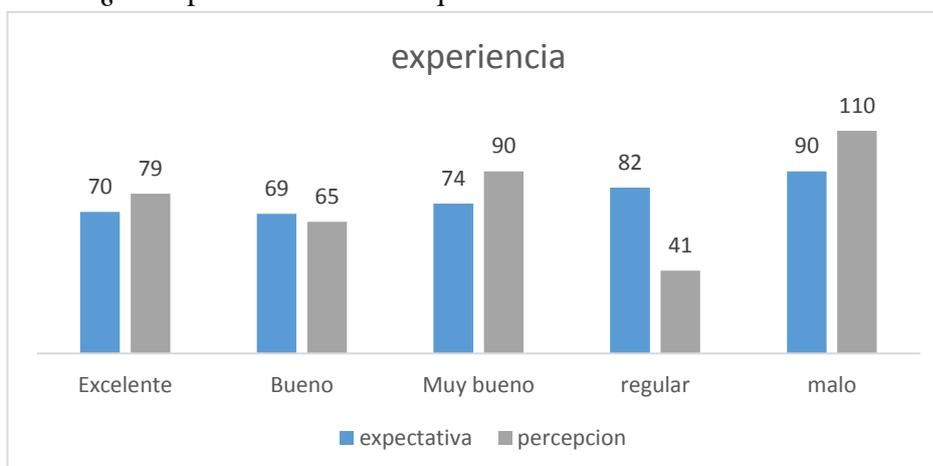


Figura No. 83 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre la experiencia

Análisis: De acuerdo al gráfico mostrado se ve como resultado que la expectativa y la percepción no fue la adecuada. Esto quiere decir que no se cumplió con la expectativa que el turista percibía al momento de visitar el cantón.

Pregunta 18: En general, ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas?

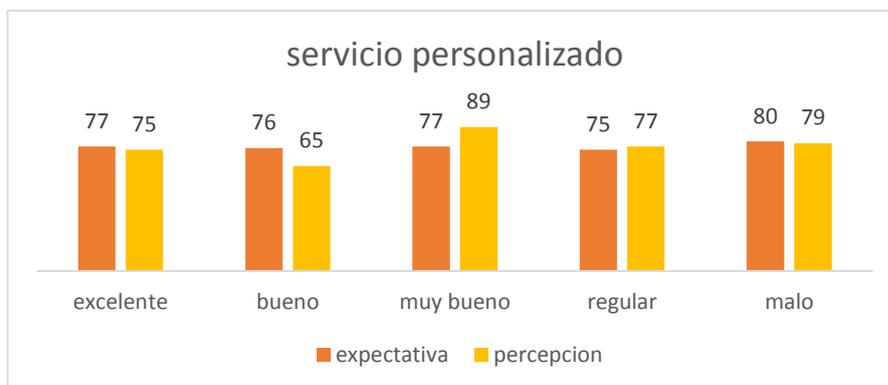


Figura No. 84 Modelo de brecha expectativa y percepción de los servicios personalizados

Análisis: En el siguiente gráfico nos da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas, y, por ende; cumple gran parte de los requerimientos del turista.

Pregunta 19: En general, ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada?

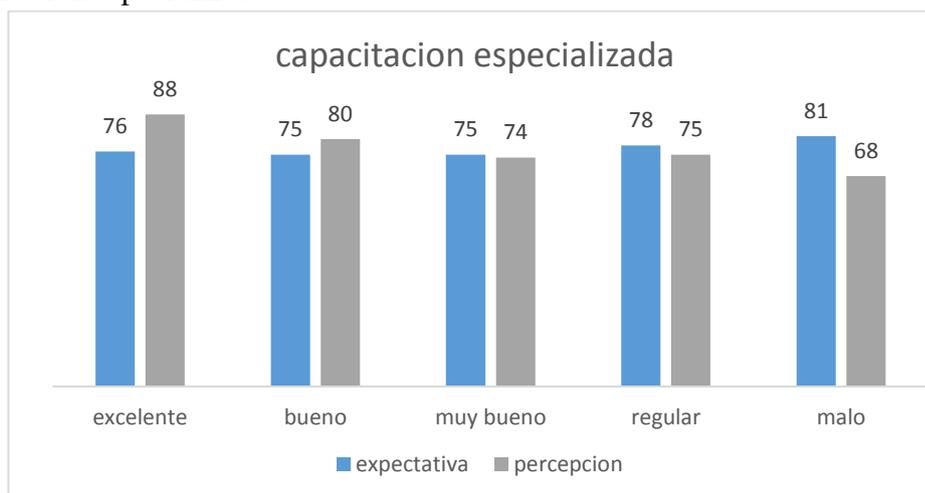


Figura No. 85 Modelo de brecha expectativa y percepción de capacitación especializada

Análisis: En el gráfico se puede demostrar que el modelo de brecha entre la expectativa y percepción en la pregunta elaborada van prácticamente de la mano. Esto

nos quiere indicar que el nivel de calidad correspondiente al personal y que cuente con capacitación especializada para brindar buen servicio si fue el requerido y por ende si se ha cumplido a cabalidad dicha expectativa.

Pregunta 20: En general, ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón?

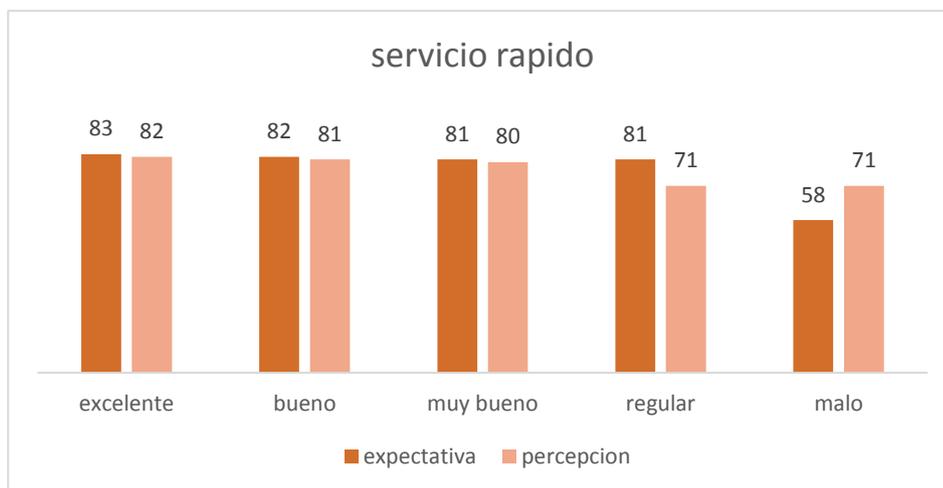


Figura No. 86 Modelo de brecha expectativa y percepción de servicio rápido

Análisis: En el siguiente grafico se puede visualizar que esto nos quiere indicar que el nivel de calidad correspondiente al personal y que cuente con capacitación especializada para brindar buen servicio si fue el requerido y por ende si se ha cumplido a cabalidad dicha expectativa.

Pregunta 21: En general, ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable?

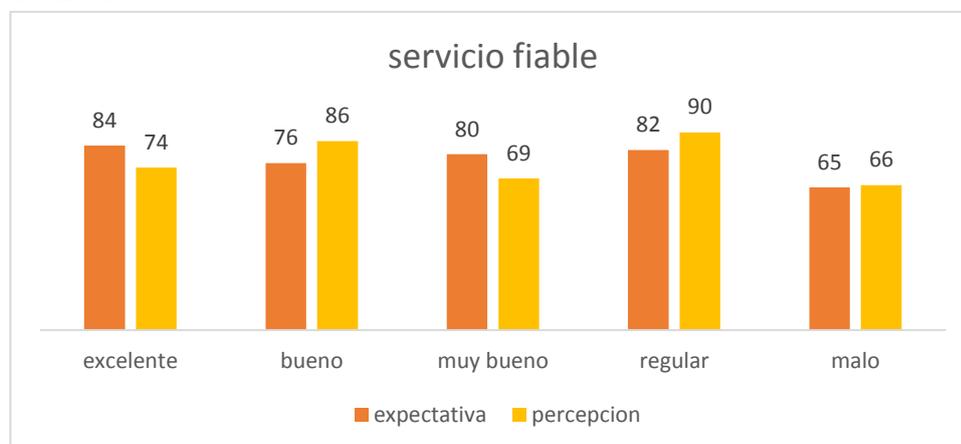


Figura No. 87 Modelo de brecha expectativa y percepción sobre servicio fiable

Análisis: Finalmente, se pudo evidenciar en el siguiente gráfico se da como conclusión que tanto la brecha de expectativa y percepción relacionado a la calidad y calidez de atención del personal el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable; se visualizó que dicha pregunta obtuvo un alta expectativa y a su vez percepción. Esto nos da a indicar que si se ha cumplido a cabalidad y ha superado su expectativa; por ende; si se ofreció el servicio que los turistas esperaban recibir al momento de visitar el cantón Playas, y, por ende; no se presenta ninguna anomalía.

Capítulo IV

Propuesta de plan de mejora de los servicios turísticos del cantón

Playas

A través de este siguiente capítulo se establece la propuesta que pondrá en total conocimiento a todos los prestadores de servicios turísticos como mejorar la calidad de los servicios con la finalidad de incrementar la afluencia de los visitantes.

Hoy en día la calidad de los servicios turísticos incide e influye en la satisfacción del visitante del cantón ya que esto hace que el turista piense y tenga la decisión y opte por realizar su estadía. El objetivo de este trabajo es optimizar la experiencia turística del sector, y por ende que el cantón pueda ser consolidado no solo como una alternativa de visita, sino también como uno de los destinos de sol y playa que oferta y proporciona todo tipo de servicios turísticos de manera efectiva y con calidad.

Luego de analizar la situación actual de los servicios turísticos que se ofertan en el lugar, se pudo concretar que se encuentran muchas falencias que aún no fueron totalmente resueltas a través del tiempo, y más ahora con la llegada del COVID-19 que ha afectado al mundo entero.

Para que este tipo de propuestas se cumplan adecuadamente, y sean totalmente ejecutadas; primero se presenta un análisis FODA que tiene como objetivo conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas para reconocer cuales son los aspectos primordiales a mejorar en el cantón.

Análisis Foda

Fortalezas:

- Capacitación especializada
- Comunidad receptora
- Señaléticas
- Servicio rápido

Oportunidades:

- Calidez y calidad
- Instituciones publicas
- Servicio personalizado
- Servicio fiable

Debilidades:

- Equipamiento
- Prácticas medioambientales.
- Gastronomía
- Alojamiento
- Oferta turística

Amenazas:

- Actividades recreativas
- Calidad de prestación servicios turísticos.
- Infraestructura
- Instalaciones
- Promoción turística
- Seguridad
- Experiencia

Como se realizó un estudio de campo se pudo realizar una observación directa del lugar, y de esta manera se procedió a identificar las problemáticas y falencias que posee el sitio.

Tabla 63: Propuesta de plan de mejora de los servicios turísticos

| Objetivo | Indicador | Meta |
|---|--|-----------------|
| Mejorar la infraestructura | 80 % mejorar la infraestructura al 20 de agosto del 2022. | superior al 75% |
| Diversificar la oferta gastronómica | 100% diversificación la oferta gastronómica capacitados al 25 de mayo del 2022. | superior al 90% |
| Capacitar a los prestadores de servicios turísticos | 85% incremento de capacitación aumentados al 20 de octubre del 2022. | superior al 80% |
| Aumentar las actividades recreativas | 85% de aumento de las actividades recreativas al 25 de septiembre del 2022. | superior al 80% |
| Mejorar los equipamientos | 60% de mejorar los equipamientos al 25 de agosto del 2022. | superior al 55% |
| Mejorar las prácticas medioambientales | 80% mejorar las prácticas medioambientales del cantón al 28 de septiembre del 2022 | superior al 75% |
| Mejorar la experiencia | 85% mejorar la experiencia al 25 de octubre del 2022 | superior al 80% |
| Mejorar las instalaciones | 90% de mejorar las instalaciones al 27 de septiembre del 2022 | superior al 85% |
| Aumentar la seguridad | 85% aumento de seguridad al 25 de septiembre del 2022 | superior al 80% |
| Aumentar la oferta turística | 80% aumentar la oferta turística al 26 de septiembre del 2022 | Superior al 75% |
| Mejorar la calidez y prestación de servicios turísticos | 80% mejorar la calidez y prestación de servicios turísticos al 30 de septiembre del 2022 | Superior al 75% |

Es muy importante conocer cuáles son las actividades fundamentales que se efectuarán para que estas propuestas se lleven a cabo de la mejor manera posible; y logrando de esta manera se pueda incrementar la afluencia por parte de los turistas y, por consiguiente; genere un aporte positivo para el cantón.

Como objetivos visualizados en la tabla anterior se tiene los siguientes estipulados.

- ❖ Objetivo 1: Mejorar la infraestructura.
- ❖ Objetivo 2: Diversificar la oferta gastronómica.
- ❖ Objetivo 3: Capacitar a los prestadores de servicios turísticos.
- ❖ Objetivo 4: Aumentar las actividades recreativas.
- ❖ Objetivo 5: Mejorar los equipamientos.
- ❖ Objetivo 6: Mejorar las prácticas medioambientales.
- ❖ Objetivo 7: Mejorar la experiencia.
- ❖ Objetivo 8: Mejorar las instalaciones de alojamiento.
- ❖ Objetivo 9: Aumentar la seguridad.
- ❖ Objetivo 10: Aumentar la oferta turística.
- ❖ Objetivo 11: Mejorar la calidez y prestación de servicios turísticos.

A continuación, se va a enlistar algunas de las sugerencias; aportes que serán esenciales para el incremento de la afluencia de turistas que visiten el cantón como destino turístico de acuerdo a los objetivos ya establecidos.

De acuerdo a la tabla anterior en donde se señalan las propuestas planteadas, se realizó una nueva tabla en donde se podrá visualizar los objetivos previos con sus respectivas recomendaciones a ejecutarse para que dicho problema sea resuelto.

Tabla 64: Objetivos y recomendaciones

| Objetivos | Recomendaciones |
|-----------------------------------|--|
| Mejorar la infraestructura | <p>Los encuestados indicaron que se deben mejorar las vías de acceso para llegar al destino, ya que aún se encuentran la mayoría de ellas en mal estado. Para que este problema no persista se necesita realizar inspecciones mensuales para evaluar las condiciones que posee la infraestructura del cantón. También contratar personal encargado de realizar la mejora de la infraestructura.</p> <p>Finalmente, implementar el uso de la norma ISO 9000 la que hace referencia de gestión de calidad con la finalidad</p> |

de que la infraestructura este en óptimas condiciones para sus futuras visitas y de esta manera incrementar su afluencia.

Diversificar la oferta gastronómica. Aplicar la norma ISO 9001 que consiste en establecer un sistema de calidad para brindar confianza para proveer productos efectivos y también implementar el estándar ISO 2000 para realizar controles frecuentes para evitar que los turistas se enfermen. De acuerdo a lo arrojado en las encuestas, los viajeros indicaron que una idea innovadora para diversificar la oferta gastronómica es cambiar completamente el menú para de esta manera llamar la atención de los turistas, también realizar degustaciones primeramente antes de ofertar el platillo.

Capacitar a los prestadores de servicios turísticos. De acuerdo a lo arrojado por los encuestados nos hicieron énfasis en que para brindar un buen servicio tienen como idea fundamental que los prestadores realicen charlas dinámicas de capacitación para que sus colaboradores sepan cómo brindar un servicio fiable y de esta manera las personas al visitar el cantón puedan recibir y percibir una mejor atención. Se opta por realizar inspecciones cada 6 meses de manera obligatoria para genera un mejor control. Tener presente y vigente todo tipo de documentaciones legales que certifiquen que puedan operar los establecimientos turísticos, caso contrario se procede a cerrar los dichos establecimientos de manera inmediata.

Aumentar las actividades recreativas. Los encuestados reflejaron que las actividades son muy limitadas y para ellos vuelvan a visitar el sitio se emplee hacer encuestas a los turistas para conocer qué tipo de actividades les gustaría realizar de acuerdo a sus expectativas. También mencionaron que se debe de

aumentar las actividades recreativas innovadoras para todos los turistas efectúen tales como: realizar camping, actividades acuáticas como snorkeling; actividades deportivas; tour en chivas; eventos de toda índole, entre otros con la finalidad de que disfruten su estadía.

Por otro lado, que los prestadores turísticos brinden nuevas actividades recreativas mientras los turistas están realizando la espera del producto o del servicio solicitado para así, generar una mejor impresión.

Mejorar los equipamientos.

A través de las encuestas realizadas, los turistas respondieron que se necesita mejorar los equipamientos, se recomienda realizar inspecciones frecuentes para que dichos equipamientos permanezcan en funcionamiento. Por otro lado, se recomienda utilizar la norma ISO 9000 referente a la gestión de calidad para que dichos equipamientos sean óptimos y estén en buenas condiciones para su debido uso.

Mejorar las prácticas medioambientales.

Los encuestados nos hicieron énfasis en que se necesita realizar inspecciones mensuales con las autoridades del medioambiente del cantón para controlar la practica ambiental. De la misma manera, se promueve la limpieza de las playas a través de los programas ya existentes conocidos como mingas para que turistas y comunidad receptora de la misma sepan cómo cuidar y proteger el medioambiente. Además, aumentar la cantidad de basureros, implementar contenedores en donde se pueda reciclar y colocar los diversos residuos. Por otro lado, incentivar nuevas campañas de reciclaje y limpieza.

Finalmente, utilizar el estándar ISO 14000 la cual trata sobre la gestión ambiental, con este estándar podemos garantizar una mejor practica medioambiental.

Mejorar la experiencia. Los prestadores de servicios turísticos realicen encuestas de satisfacción a sus clientes para conocer las expectativas del mismo y a su vez actuar de manera inmediata cuando el cliente perciba alguna anomalía o problema por parte del establecimiento o de algún servicio en particular.

Mejorar las instalaciones Realizar inspecciones y controles mensuales para generar un mejor control. Además, contratar personal capacitado para ejecutar las medidas y cambios necesarios para mejorar las instalaciones. Finalmente, implementar la norma ISO 9000 referente a la gestión de calidad para que dichas instalaciones de alojamiento estén en buenas condiciones para su uso.

Aumentar la seguridad. Aumentar cantidad de uniformados en las calles priorizando los sitios más visitados por los turistas de esta manera se implementará más seguridad y hará que las personas se sientan seguras al instante de realizar la visita al cantón. De la misma manera, implementar la norma ISO 27001 para garantizar la seguridad del turista al momento de visitar el cantón. Finalmente, realizar controles diarios para que de esta manera los turistas y gente local estén seguros.

Aumentar la oferta turística. Los prestadores de los diversos servicios turísticos deben estar al pendiente a las nuevas tendencias, también cumplir con las exigencias del mercado. Además, identificar las necesidades solicitadas por los turistas. Por otro lado, utilizar la estrategia push la cual consiste una opción totalmente activa la que ayuda bastante en la hora de

realizar ventas y que este aporte la oferta turística del cantón.

Mejorar la calidez y prestación de servicios turísticos. Realizar inspecciones frecuentes en los servicios turísticos para detectar alguna queja dada por el cliente al momento de adquirir el producto o servicio solicitado.

Por consiguiente, desarrollar investigaciones apropiadas con empleados y colaboradores de dichos servicios para identificar los problemas y falencias que hayan ocurrido con el servicio y, por ende, analizar qué debe hacer la compañía para solucionarlos.

También, implementar y usar la norma ISO 9000 para que los establecimientos de servicio turístico efectúen una prestación efectiva y adecuada hacia el turista.

Conclusiones

El cantón Playas es un destino turístico que no se puede dejar de visitar, este cuenta con un sinnúmero de atractivos y diversos servicios turísticos que se ofertan. El factor clave que hace un destino diferente del otro, es el trato y atención que se le proporciona al cliente.

El cantón es considerado como uno de los mejores destinos debido a su clima, oferta gastronómica, servicios turísticos, entre otras actividades la cual el viajero opta por visitar y realizar su estadía.

Sin embargo; el cantón a pesar de tener una capacidad turística está a través de los años y actualmente sigue siendo poco explotada de modo que aún persiste una baja afluencia por parte de los turistas y es por esto que a través del siguiente trabajo de investigación se logró realizar el respectivo análisis de los servicios turísticos que conforman General Villamil Playas con el fin de que se incremente su afluencia.

Por medio del cuestionario elaborado se pudo conocer las diversas necesidades y a su vez se pudo levantar la información hacia los turistas para conocer sus opiniones con respecto al atractivo ya que son quienes efectúan la actividad turística en el lugar.

Por otro lado, se evidencio e identifico las falencias y problemas que limitan obtener una calidad de servicio adecuada. También es de suma relevancia comprobar el nivel de satisfacción, por consiguiente, conocer las perspectivas de los turistas antes y después de ejecutar los servicios turísticos para de esta manera generar una buena imagen en el cantón.

Las personas que trabajan con relación al turismo, no conocen las necesidades de los clientes, además pasan por desapercibido que la calidad y el servicio es lo primordial y fundamental para ejecutar una gran impresión al turista.

Es de suma importancia que se opten por nuevas medidas que se implementen de manera eficaz e inmediata con la finalidad de conservar este cantón como un recurso para preservar el destino. Hoy en día los turistas son cada vez más exigentes de acuerdo a las preferencias que tienen, actualmente el turista se ve interesado en el beneficio que este aporta los servicios ya ofrecidos en el destino que se visita.

Recomendaciones

Se recomienda a todas las entidades gubernamentales de Playas realizar una alianza con la finalidad de fomentar diversas estrategias y soluciones que se efectúen de manera inmediata y eficaz para que se incrementa la afluencia de los visitantes.

Realizar inspecciones más frecuentes con la ayuda del ministerio del ambiente para verificar que los turistas no voten basura ni algún tipo de desechos en el destino; de esta manera evitamos una mala imagen en el cantón, y poder incentivar una campaña de reciclaje y limpieza para poder lograr tener un turismo sostenible.

Implementar de manera obligatoria un programa de capacitación para todas las personas que trabajan en el cantón Playas relacionadas en el sector del turismo, sin importar el área o rama en la que estén ejecutando. El objetivo de este programa será, capacitar a todos los miembros y colaboradores de diversos establecimientos para que de esta manera puedan proporcionar una buena atención a todos los turistas que visitan el destino.

Dar a conocer a todos los prestadores de servicios turísticos del cantón que deben prestar atención a todos los requerimientos que el viajero necesita en el momento, también determinar las necesidades y exigencias que estos presentan.

A través de encuestas de satisfacción, nos ayudará a conocer la satisfacción del turista, esto facilitará al prestador turístico rápidamente identifiqué las falencias para responder y atender a todas las quejas y reclamos de manera inmediata cuando se dé el caso.

Aumentar cantidad de uniformados en las calles priorizando los sitios más visitados por los turistas de esta manera se implementará más seguridad y hará que las personas se sientan cómodas y seguras al instante de realizar la visita al cantón.

Incrementar la diversidad de actividades turísticas con la finalidad de aumentar la afluencia de los visitantes.

Finalmente, utilizar todo tipo de normas ISO para que en algún momento el cantón Playas cuente con una certificación de destino seguro; y así, motivar a los turistas que visiten dicho cantón como uno de los destinos seguros.

Referencias bibliográficas

- Abbot. (1995). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. From <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Aguilar, R., Aguilar, C., & Bravo, M. (2017). Balneario: la definición de una tradición milenaria. From <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-Balneario-6318073.pdf>
- Aguilar, Rosa. (2017). Balneario: la definición de una tradición milenaria en abundancia. From [dialnet-balneario-6318073%20\(1\).pdf](dialnet-balneario-6318073%20(1).pdf)
- Alcivar, E. (2018). Analisis de las dificultades que afectan al sistema turistico del canton Sucre. From <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/1105/1/ULEAM-HT-0007.pdf>
- Asamblea Nacional. (2014). Ley de turismo. From <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Beltran, A. (2018). Atributos de la calidad percibida del servicio turistico comunitario que ofrece puerto el morro a los excursionistas. From <http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/1679/2/Tesis1945SABa.pdf>
- Boullon. (2004). El sistema turístico según roberto bullon. From <https://sistema-turistico.site123.me/teor%C3%8Das-del-sistema-tur%C3%8Dstico/el-sistema-tur%C3%8Dstico-seg%C3%9An-roberto-bullon>
- Cantos, C., & Kamarova, R. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de calidad. From <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Carvache, M., Camacho Carvache, W., Macas Lopez, C., & Mejia Orden, M. (2018). Motivaciones, Valoración y Satisfacción del Turista en un destino de Sol y Playa de Ecuador. From <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/18391304.html>
- Consejo Nacional de Planificacion. (2017). Plan de desarrollo Nacional 2017-2021. From https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Contreras, E. (2011, Diciembre). La Calidad del Servicio y la Satisfacción del Consumidor. From https://www.researchgate.net/figure/Figura-2-Modelo-de-las-brechas-de-la-calidad-del-servicio-Modelo-SERVQUAL_fig2_271266656
- Contreras, E. M. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. From <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Crosby. (1979). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. From <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Esteban, H. (2001, noviembre 12). Teoría del análisis FODA. From <https://www.gestiopolis.com/teoria-del-analisis-foda/>
- Fuentes. (2000). Evaluación de la calidad en el servicio. From <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>
- Garcia, G. (2015). Analisis de la demanda turistica del modulo gastronomico numero cuatro, ubicado en el sector 2 Pacifico Paquiza del Balneario Playas. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14123/1/G%c3%89NESSIS%20JEANNINE%20GARC%c3%8dA%20GARC%c3%8dA.pdf>
- Garcia, I. (2017). Analisis de los factores que influyen en el posicionamiento del canton Playas como destino turistico del Ecuador. From <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4151/UPSE-THT-2017-0020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcia, M. S., & Sanchez Romero, M. C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. 8. From <https://www.uv.mx/iesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Garcia. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. 2. From <https://revistas.usma.ac.pa/ojs/index.php/ipc/article/view/29/27>
- Garcia. (2015). Analisis de la demanda turistica del modulo gastronomico de general villamil playas. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14123/1/G%c3%89NESSIS%20JEANNINE%20GARC%c3%8dA%20GARC%c3%8dA.pdf>
- Garvin. (1988). A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. From https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep
- Gilces, A., Ochoa Guzman , N., & Marcillo , P. (2013). Proyecto de factibilidad para la creación de una compañía de servicios turísticos ecua_playas. From http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10455/1/TESIS%20ECUA_PLAYAS%20.pdf
- Gilmore, & Levit. (1974). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. From <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gobierno Autonomo Descentralizado de Playas . (2014, Noviembre). From http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0960005530001_archivo_08-01-2015_11-44-11.pdf
- Gobierno Autonomo descentralizado de Playas. (2014, noviembre). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial. From http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0960005530001_archivo_08-01-2015_11-44-11.pdf

- Gonzales, L. (2020). Evaluacion de la influencia de actividades turisticas en calidad de agua en canton Playas. From <https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/LUCAS%20GONZALEZ%20MAYTE%20KRISTEN.pdf>
- Hernandez, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. From <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>
- Holbrook, & Corfman . (1985). A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. From https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep
- Hurtado, M., & Hurtado Dominguez , L. (2014). Plan de accion para la gestion de basura marina del canton Playas. From http://cpps.dyndns.info/cpps-docs-web/planaccion/docs2015/XX_GC%20XX_AG%202015/Doc_rev23-09-2015/25-09-2015/17.-%20Hurtado_M-Hurtado_L-2014.pdf
- Iv., G. (2017). Analisis de los factores que influyen el el posicionamiento del canton Playas como destino turistico del Ecuador. From <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4151/UPSE-THT-2017-0020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juran. (1974). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. From la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor
- Lopez, M. (2014). Análisis de un Plan de Desarrollo Humano que permita mejorar la calidad de atencion al cliente de los servicios hoteleros del canton General Villamil Playas en el 2014. 16. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/7788/1/TESIS%20PARA%20IMPRIMIR%20SUSTENTADA.pdf>
- Lopez, M. S., & Garcia Lopez , J. J. (2016). Estudio de situacion actual del Canton Playas. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/39297/1/Tesis%20de%20Grado%20-%20Garcia%20Lopez%20Michael%20-%20Garcia%20Lopez%20Jhonnathan.pdf>
- Malaga, L., & Yauri, J. (2019). Análisis de la calidad de los servicios turísticos y su relación con la satisfaccion de los turistas que visitan el atractivo turistico cruz del condor. From <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9464/THmadiyl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manzur, A. A. (2012). From “promoción del turismo de la provincia del guayas a través de la implementación de una touroperadora especializada en la ruta del pescador”: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/363/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-81.pdf>

- Maza, J. G. (2019). Análisis de la calidad del servicio, que presta la agencia de viajes vilcatur cia.ltda. De la ciudad de loja”. 32. From <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21897/1/Kerlly%20Janeth%20Guam%c3%a1n%20Masa.pdf>
- Mejia, Agustin. (2014, Junio 07). Sistema de gestion de calidad. From <http://profmejias.blogspot.com/2014/06/hablemos-de-calidaduc-clase-no-4.html>
- Montalvan, E. C. (2018). Análisis de la calidad del servicio de las empresas de servicio turístico de la ciudad de Frías, año 2016. From <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1214/ADM-CAL-MON-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreira, C. (2019). Incidencia de la Actividad Turística en el Desarrollo Económico del Cantón General Villamil Playas, Periodo 2014-2018”. 21. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45658/1/T-CASTRO%20MOREIRA%20LEONARDO.pdf>
- Navarro, B. (2019). “Análisis de la calidad de los servicios turísticos y el nivel de satisfaccion de los turistas que visitan el centro Poblado de Padrecocha 2019. From http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/746/BALUARTE_BRAVO_TESIS_TITULO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicusea, M. (2014). Definición de Perspectiva. From <https://www.definicionabc.com/social/perspectiva.php>
- Nishizawa. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. From <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Nuques. (2012). Propuesta integral de mejoramiento del turismo sol y playa como medio efectivo para el incremento de turistas que visitan el Balneario General Villamil Playas en la provincia del Guayas. From <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/330/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-20.pdf>
- Otzen, Manterola. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. From <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paladines. (2017). Analisis de los recursos turisticos de la playa pelado del canton general villamil playas para el diseno de un sendero turistico. From <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/18499/1/Revisi%c3%b3n-final-Paladines-23.05.2017.pdf>
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1988). Serqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. From https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep

- Parasuraman. (2009). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. From <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Parasuraman. (2009). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. From <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ramos, A. (2011, septiembre 22). Tamano optimo de la muestra. From <https://www.slideshare.net/anthonymaule/tamao-optimo-de-la-muestra/5>
- Roldan, P. (2016, Junio 28). DEFINICION TECNICA DE FACILIDADES. From <https://economipedia.com/definiciones/facilidades-esenciales.html>
- Santana, A. (1997). From <http://cloudtourism.pbworks.com/w/page/16041347/1-8%20El%20Sistema%20Tur%3%ADstico%3A%20Definici%C3%B3n%2C%20composici%C3%B3n%2C%20interacciones>
- Sarabia, J., & Quitana Roo. (2015). Aplicación del modelo servqual para la medición de la calidad de servicio. From http://www.itzonamaya.edu.mx/web_biblio/archivos/res_prof/ige/ige-2015-40.pdf
- Tamayo, O. (2014). Calidad de los Servicios. From https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Terranova, J., & Bravo, A. (2017). Satisfacción del cliente mediante la medición para mejorar el turismo en los hoteles del caton General Villamil Playas Provincia del Guayas. From [file:///C:/Users/User/Downloads/14-%23%23default.genres.article%23%23-72-3-10-20190924%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/14-%23%23default.genres.article%23%23-72-3-10-20190924%20(7).pdf)
- Vallazza, V. R. (2020). Estrategias para potenciar turismo interno en Canton Playas . From <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3511/1/T-ULVR-3091.pdf>
- Velez, C. (2017). El Turismo Local en el Cantón General Villamil Playas: Una reflexion desde la normativa gubernamental. 4. From <file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ElTurismoLocalEnElCantonGeneralVillamilPlayas-6252633.pdf>

Apéndices

Apéndice A1

Modelo de cuestionario basado en las expectativas

Estudio sobre la Calidad Servicio percibida en los Centros Ocupacionales de la Provincia de Santa Cruz Tenerife
(Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002)

CUESTIONARIO SERVQUAL
(“Expectativas” Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002).

Instrucciones: Basándose en sus experiencias como usuario de los servicios que ofrecen los Centros Ocupacionales piense, por favor, en el tipo de Centro que ofrecería, según usted, un servicio de excelente calidad. Por favor, indiquenos en qué medida piensa usted que un Centro Ocupacional de excelente Calidad debería tener las características descritas en cada declaración. Si usted cree que la característica descrita **no es esencial** para que los Centros Ocupacionales sean de excelente calidad, marque con una cruz el número 1. Si por el contrario usted cree que la característica es **absolutamente esencial** para considerar a ese Centro Ocupacional como excelente, marque con una cruz el número 7. Si sus convicciones al respecto no son tan definitivas, marque con una cruz los números más intermedios. **No hay respuestas correctas o incorrectas;** lo que nos interesa es que usted refleje con precisión las características que según usted debería de tener un Centro Ocupacional de excelente calidad.

| CUESTIONES SOBRE LOS CENTROS OCUPACIONALES | Nada esencial | | | | Muy esencial | | |
|---|---------------|---|---|---|--------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Los Centros Ocupacionales excelentes tienen equipos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Las instalaciones físicas de los Centros Ocupacionales excelentes son atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados de los Centros Ocupacionales excelentes tienen buena apariencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La publicidad (folletos, información...) de los Centros Ocupacionales excelentes son atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Cuando los Centros Ocupacionales excelentes prometen hacer algo en un plazo, lo hacen. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Cuando un usuario tiene un problema, los Centros Ocupacionales excelentes muestran interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Los Centros Ocupacionales excelentes realizan el servicio bien a la primera. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Los Centros Ocupacionales excelentes realizan el servicio en el tiempo prometido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados ofrecen un servicio rápido a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados están | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Tabla de Apéndices 1 Modelo de encuesta basado en las expectativas. Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002

Estudio sobre la Calidad Servicio percibida en los Centros Ocupacionales de la Provincia de Santa Cruz Tenerife
(Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002)

| CUESTIONES SOBRE LOS CENTROS OCUPACIONALES | Nada esencial | | | Muy esencial | | | |
|--|---------------|---|---|--------------|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| siempre dispuestos a ayudar a los usuarios. | | | | | | | |
| 12. En un Centro Ocupacional excelente, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. Los empleados de un Centro Ocupacional excelente transmiten confianza a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. En un Centro Ocupacional excelente los empleados son siempre amables con los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Los usuarios de los Centros Ocupacionales excelentes se sienten seguros en sus relaciones con la empresa (pagos, devoluciones...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. En un Centro Ocupacional excelente los empleados saben responder a las preguntas de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Los Centros Ocupacionales excelentes dan a los usuarios una atención individualizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Los horarios de los Centros Ocupacionales excelentes son convenientes para todos los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Un Centro Ocupacional excelente tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. Los Centros Ocupacionales excelentes se preocupan por los intereses de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Los empleados de los Centros Ocupacionales excelentes comprenden las necesidades específicas de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Tabla de Apéndices 2 Modelo de encuesta basado en las expectativas. Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002

Apéndice A2

Modelo de cuestionario basado en las percepciones

Estudio sobre la Calidad Servicio percibida en los Centros Ocupacionales de la Provincia de Santa Cruz Tenerife
(Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002)

CUESTIONARIOS SERVQUAL
(“Percepciones” Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993. Adaptado por Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002).

Instrucciones: El cuestionario SERVQUAL que le presentamos contiene una serie de cuestiones relativas a lo que usted piensa sobre este Centro Ocupacional. Para cada cuestión indiquenos, por favor, hasta que punto considera que este Centro Ocupacional, posee las características descritas en cada cuestión. Trazar un círculo alrededor del número 1 significa que usted está **totalmente en desacuerdo** con que este Centro Ocupacional tenga esa característica y rodear el número 7 significa que está **totalmente de acuerdo** con la cuestión. Usted puede trazar un círculo alrededor de cualquiera de los números intermedios que mejor representen sus convicciones al respecto. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo nos interesa que nos indique un número que refleje con precisión la percepción que usted tiene de este Centro Ocupacional.

| CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUPACIONAL | Totalmente en desacuerdo | | | | Totalmente de acuerdo | | |
|---|--------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. Este Centro Ocupacional, tienen equipos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 2. Las instalaciones físicas de este Centro Ocupacional son atractivas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 3. Los empleados de este Centro Ocupacional tienen buena apariencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 4. La publicidad sobre este Centro Ocupacional (folletos, información...) es atractiva. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 5. Cuando este Centro Ocupacional promete hacer algo en un plazo, lo hace. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 6. Cuando un usuario tiene un problema, este Centro Ocupacional muestra interés en resolverlo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 7. Este Centro Ocupacional realiza el servicio bien a la primera. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8. Este Centro Ocupacional realiza el servicio en el tiempo prometido. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 9. En este Centro Ocupacional, los empleados comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio que prestan. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 10. En este Centro Ocupacional, los empleados ofrecen un servicio rápido a sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Tabla de Apéndices 3 Modelo de encuesta basado en las percepciones, Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002

Estudio sobre la Calidad Servicio percibida en los Centros Ocupacionales de la Provincia de Santa Cruz Tenerife
(Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz-Vilela, Hernández, Puyol, 2002)

| CUESTIONES SOBRE ESTE CENTRO OCUPACIONAL | Totalmente en desacuerdo | | | | Totalmente de acuerdo | | |
|---|--------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 11. En este Centro Ocupacional, los empleados están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 12. En este Centro Ocupacional, los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. El comportamiento de los empleados de este Centro Ocupacional transmite confianza a sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 14. En este Centro Ocupacional los empleados son siempre amables con sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 15. Los usuarios de este Centro Ocupacional se sienten seguros en sus relaciones con el Centro Ocupacional (pagos, atención recibida...). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 16. En este Centro Ocupacional los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 17. Este Centro Ocupacional da a sus usuarios una atención individualizada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 18. Los horarios de este Centro Ocupacional son convenientes para todos sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 19. Este Centro Ocupacional tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 20. En este Centro Ocupacional se preocupan por los intereses y necesidades de sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21. Los empleados de este Centro Ocupacional comprenden las necesidades específicas de sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

Tabla de Apéndices 4 Modelo de encuesta basado en las percepciones, Tomado de: Estudio de la calidad servicio percibida en los centros ocupacionales de la provincia de Santa Cruz Tenerife, Barranco, Cáceres, Díaz, Hernández, Puyol, 2002

Cuestionario basado en las expectativas

Esta encuesta es basada para el desarrollo del trabajo de titulación: Análisis de la calidad de servicios turísticos que conforma el cantón Playas como medio efectivo para el incremento de turistas.

Instrucciones: Responder las siguientes preguntas. Marque una sola respuesta. Sus respuestas son importantes y confidenciales. Agradecemos de antemano su colaboración.

Rango de edad:

- 17-24
- 24-31
- 31-38
- 38 en adelante

Sexo: femenino _____ masculino _____

Nivel de estudio:

- Primaria
- Secundaria
- Universidad
- Posee otros estudios (maestría, posgrado, doctorado, etc.)

¿Ha estado ud anteriormente en el cantón Playas? SI ____ NO ____

¿Con quién realiza su visita al cantón Playas?

- Familia
- Amigos
- Pareja
- Solo

¿Por qué medio de transporte llegó al cantón?

- Carro propio/familiares
- Transporte público
- Transporte turístico/agencia de viaje
- Otros: _____

¿Con que frecuencia ud viaja a la playa?

- Entre semana- lunes a viernes
- Fines de semana- sábado y domingo
- Feriados nacionales
- Vacaciones

Califique el nivel de calidad de servicios que usted espera recibir en Playas:

| Preguntas | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|---|------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
| ¿Usted espera que la infraestructura (estructuras físicas y organizativas) del cantón Playas sea? | | | | | |
| ¿Usted espera que las instalaciones (conjunto de redes y equipos fijos) del cantón Playas sean? | | | | | |
| ¿Usted espera que el equipamiento (edificaciones) del cantón sea? | | | | | |
| ¿Usted espera que la oferta gastronómica (comida) a degustar en el cantón sea? | | | | | |
| ¿La expectativa que le creó la promoción turística del cantón fue? | | | | | |
| ¿Usted espera que las actividades recreativas del cantón sean? | | | | | |
| ¿Usted espera que los establecimientos de alojamiento sean? | | | | | |
| ¿Usted espera que la oferta turística en general del cantón sea? | | | | | |
| ¿Usted espera que instituciones públicas que puedan fomentar el turismo en el cantón sean? | | | | | |
| ¿Usted cree que los puntos de información turística en el cantón son? | | | | | |
| ¿Usted espera que las señaléticas del cantón sean? | | | | | |
| ¿Cree usted que las prácticas medioambientales del cantón son? | | | | | |
| ¿Usted espera que la seguridad del cantón sea? | | | | | |
| ¿El trato que ud espera por parte de la comunidad receptora del cantón sea? | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| ¿Cómo espera que sea la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | | | | | |
| ¿Cómo espera que sea la calidad y presentación de los servicios del cantón Playas? | | | | | |
| ¿La experiencia de visita que usted desea vivir en el cantón es? | | | | | |
| En general, ¿Usted espera un servicio personalizado en el cantón Playas? | | | | | |
| En general, ¿Ud espera que el personal del cantón Playas cuente con capacitación especializada? | | | | | |
| En general, ¿Ud espera que el personal tenga voluntad para ayudar a los turistas y proporcionar un servicio rápido en el cantón? | | | | | |
| En general, ¿Ud espera que el personal tenga la habilidad de brindar un servicio fiable? | | | | | |

De acuerdo a sus expectativas, ¿cuáles de las siguientes actividades motivaron su visita al cantón Playas? (seleccione las que realmente tomó en cuenta para motivar su visita)

- Actividades de recreación
- Infraestructura
- Instalaciones
- Puntos de información turística
- Señaléticas
- Oferta turística
- Servicio de alimentos y bebidas
- Servicios de alojamiento

Cuestionario basado en la percepción

Esta encuesta es basada para el desarrollo del trabajo de titulación: Análisis de la calidad de servicios turísticos que conforma el cantón Playas como medio efectivo para el incremento de turistas.

Instrucciones: Responder las siguientes preguntas. Marque una sola respuesta. Sus respuestas son importantes y confidenciales. Agradecemos de antemano su colaboración.

Rango de edad:

- 17-24
- 24-31
- 31-38
- 38 en adelante

Sexo: femenino _____ masculino _____

Nivel de estudio:

- Primaria
- Secundaria
- Universidad
- Posee otros estudios (maestría, posgrado, doctorado, etc.)

¿Volvería a visitar el cantón Playas? Sí ___ No__

¿Con quién volvería a visitar el cantón?

- Amigos
- Familia
- Pareja
- Solo
- Todas las anteriores

¿Qué medio de transporte utilizaría en su próxima visita al cantón?

- Carro propio/familiares
- Transporte público
- Transporte turístico/agencia de viaje
- Otros: _____

¿Con que frecuencia ud volvería a visitar esta playa?

- Entre semana – lunes a viernes
- Fines de semana- sábado y domingo
- Feriados nacionales
- Vacaciones

Califique el nivel de calidad de servicios que recibió en su visita a Playas:

| Preguntas | Excelente | Muy bueno | Bueno | Regular | Malo |
|--|------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
| ¿La infraestructura del cantón Playas fue? | | | | | |
| ¿Las instalaciones del cantón Playas fueron? | | | | | |
| ¿El equipamiento del cantón Playas fue? | | | | | |
| ¿Considera ud que la oferta gastronómica (comida) fue? | | | | | |
| ¿La promoción turística que observó previo a su visita al cantón fue acorde a la realidad vivida? | | | | | |
| ¿Las actividades recreativas del cantón fueron? | | | | | |
| ¿Los establecimientos de alojamiento fueron? | | | | | |
| ¿En general, la oferta turística del cantón fue? | | | | | |
| ¿Considera usted que las instituciones públicas que pudieron fomentar el turismo en el cantón fueron? | | | | | |
| ¿Cree usted que los puntos de información turística en el cantón fueron? | | | | | |
| ¿Las señaléticas del cantón fueron? | | | | | |
| ¿Cómo califica las prácticas medioambientales en el cantón? | | | | | |
| ¿La seguridad percibida en el cantón fue? | | | | | |
| ¿El trato de la comunidad receptora del cantón fue? | | | | | |
| ¿Cómo califica la calidad y calidez de atención del personal que labora/ofrece los distintos servicios turísticos en el cantón Playas? | | | | | |
| ¿Cómo califica la calidad y presentación de los servicios | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| turísticos disfrutados en el cantón Playas? | | | | | |
| ¿Su experiencia de visita en el cantón fue? | | | | | |
| En general, ¿Considera usted que obtuvo un servicio personalizado en el cantón Playas? | | | | | |
| En general, ¿Considera usted que el personal contó con capacitación especializada? | | | | | |
| En general, ¿Considera usted el personal tuvo voluntad para ayudar a los turistas y proporcionó un servicio rápido de atención? | | | | | |
| En general, ¿Considera usted que el personal tuvo la habilidad de brindar un servicio fiable? | | | | | |

¿De acuerdo a su percepción cuál de las siguientes actividades que recibió se deben de mejorar en el cantón de Playas?

- Actividades de recreación
- Infraestructura
- Instalaciones
- Puntos de información turística
- Señaléticas
- Oferta turística
- Servicio de alimentos y bebidas
- Servicios de alojamiento

¿Qué otro servicio turístico le hubiese gustado que se oferte en el cantón Playas, pero no lo obtuvo? _____

¿Qué sugerencias mencionaría ud para incrementar la afluencia de turistas en el cantón Playas? _____

DIRECTORIO TURISTICO CANTONAL DEL CANTON PLAYAS

| NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO | ACTIVIDAD | DIRECCION |
|----------------------------|----------------|---|
| DOÑA CECILIA | RESTAURANTE | MALECON FRENTE A PLAZOLETA DE MARISCO |
| LA CONCHITA | RESTAURANTE | MALECON Y CALLE 9 (JUNTO AL HOTEL DORADO) |
| ELIAS ZUÑIGA | RESTAURANTE | BARRIO LOS ANGELITOS A UNA CUADRA DE SALA DE VELACION |
| PICANTERIA KATYTA | RESTAURANTE | SAN JACINTO Av. ALFONSO HARB |
| JUAN OSTRAS | RESTAURANTE | Av. ZENON MACIAS Y SIXTO CHANG |
| LA OSTRA QUE FUMA | RESTAURANTE | Av. ZENON MACIAS |
| EL MANGLECITO | RESTAURANTE | Av. PAQUISHA (PASANDO LA GASOLINERA PRIMAX) |
| CABAÑA TIPICA JUANITA | RESTAURANTE | MALECON (FRENTE AL SHOPPING) |
| COMEDOR DE MARY | RESTAURANTE | HUMBOLT |
| AQUÍ ES MAGDALENA | RESTAURANTE | HUMBOLT |
| MODULO 1 SAN ALEJO | RESTAURANTE | SAN ALEJO KM5 |
| MODULO 2 SAN ALEJO | RESTAURANTE | SAN ALEJO KM5 |
| MODULO 3 SAN ALEJO | RESTAURANTE | SAN ALEJO KM5 |
| PICANTERIA ESCORPION | RESTAURANTE | 4 ESQUINAS |
| ALOHA BAR | RESTAURANTE | Av. JAIME ROLDOS AGUILERA Y PACIFICO |
| DELICIAS DE FORTUNATO | RESTAURANTE | BARRIO SANTA ISABEL |
| CABAÑA DOÑA MERY | RESTAURANTE | MALECON (FRENTE AL SHOPPING) |
| EMPANADAS CHILENAS | RESTAURANTE | Av. JAIME ROLDOS AGUILERA (FRENTE AL PARQUE INFANTIL) |
| CABAÑA MIGUELITO JR | RESTAURANTE | PTO ENGABAO |
| PLAYEARTE | RESTAURANTE | Av. PAQUISHA (ANTES DE LA FERIA DE LAS OSTRAS) |
| DULCES DE MARY | POSTRERIA | Av. JAIME ROLDOS AGUILERA (FRENTE A HOTEL NOVIA DEL PACIFICO) |
| EL PUNEÑO | RESTAURANTE | Av. PAQUISHA (PASANDO LA GASOLINERA PRIMAX) |
| PUERTO ESPINA | RESTAURANTE | AV. JAIME ROLDOS AGUILERA |
| PESCAITO | RESTAURANTE | KM 3,5 VIA A DATA |
| DULCE BOCADO | POSTRERIA | AV. ZENON MACIAS |
| BENITO | POSTRERIA | AV. JAIME ROLDOS AGUILERA |
| CHE POLACO | RESTAURANTE | AV. JAMBELI |
| MAR Y TIERRA | RESTAURANTE | AV. ASISCLO GARAY |
| NORMITA | RESTAURANTE | FERIA DE LAS OSTRAS |
| MARIALUZ | RESTAURANTE | FERIA DE LAS OSTRAS |
| OCEAN CLUB | HOTEL / RESORT | A 850m DEL CENTRO |
| PLAYA PARAISO | HOTEL / RESORT | KM 5.5 VIA A DATA |
| HOTEL ISABEL | HOTEL | KM 3.5 VIA A DATA |
| PALMETTO | HOTEL | CALLE 5 ENTRE AV. JAMBELI Y JAIME ROLDOS |

| | | |
|-----------------------------|--------------|---|
| D'LAVERDY | HOTEL | AV. JAIME ROLDOS AGUILERA |
| BELLAVISTA | HOSTERIA | KM 2 VIA A DATA |
| ROMANOS | HOTEL | KM 12 VIA A DATA |
| ARENA CALIENTE | HOTEL | AV. GUAYAQUIL |
| NEVADA | HOTEL | AV. JAIME ROLDOS AGUILERA |
| PARADISE BEACH | HOTEL | MALECON (HUMBOLT) |
| LA RIA | HOTEL | KM 1.5 VIA A DATA |
| EL JARDIN | HOSTERIA | KM 10,5 VIA A DATA |
| LOS PICOS | HOSTERIA | KM 4,5 VIA A DATA |
| LAS REDES | HOTEL | CALLE 16 |
| SASS | HOSTAL | |
| NOVIA DEL PACIFICO | HOTEL | MALECON Y AV. JAMBELI |
| KSA DE PIA | HOSTERIA | KM 5.5 VIA A DATA |
| DESCANSO EL PARAISO | HOSTERIA | KM 7 VIA A DATA |
| CASTILLO DE ARENA | HOTEL | AV. JAMBELI |
| SUYUNA | HOSTAL | PTO - ENGABAO |
| Q-K | HOSTAL | PTO - ENGABAO - A DOS CUADRAS DE LA IGLESIA CATOLICA |
| PROMENADE | HOTEL | AV. JAIME ROLDOS AGUILERA |
| CASA TALLER RAMIREZ | HOSTERIA | CDLA LAS BRISAS CALLE 7 |
| EL DORADO | HOTEL | AV JAMBELI |
| CARACOL | HOSTAL | CALLE 7 |
| JOY VIP | DISCOTECA | 24 DE SEPTIEMBRE |
| CUBATA | DISCOTECA | AV. JAMBELI |
| BLUE HAWAI | BAR | AV. JAIME ROLDOS |
| ALTO NIVEL | DISCOTECA | 3 DE NOVIEMBRE |
| CABAÑA TIPICA | BAR | AV JAMBELI |
| MONKEY | BAR | AV. PEDRO MENENDEZ GILBERT |
| MATURANA | DISCOTECA | AV. JAIME ROLDOS |
| PICONES BAR | BAR | PTO ENGABAO |
| LOS PICOS BAR | BAR | KM 4.5 |
| TRAVESIA TURISTICA | OFICINA | KM 4.5 |
| GUANCAVILCA TOURS | OFICINA | UPSE |
| ITUR | OFICINA | PARQUE INFANTIL |
| POLICIA | DESTACAMENTO | Asisclo Garay y 24 de Setiembre |
| COMISION DE TRANSITO | RETEN | Vía Progreso Av Paquisha sn. Av Principal, Diagonal Comisión de Tránsito |
| PACIFICO | CLINICA | |
| SAN GREGORIO | CLINICA | Asisclo Garay 1305 |
| HOSPITAL DE PLAYAS AREA #25 | HOSPITAL | VIA AL MORRO |



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Game Mendez Paola Norelly con C.C: # 0930771936 autor/a/ del trabajo de titulación: Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas como medio efectivo para el incremento de turistas previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021

NOMBRE: GAME MENDEZ PAOLA NORELLY
C.C: 0930771936



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

| | | | |
|---|--|---|------------|
| TEMA Y SUBTEMA: | Análisis de la calidad de servicios turísticos de General Villamil Playas como medio efectivo para el incremento de turistas. | | |
| AUTOR(ES) | Paola Norelly Game Méndez | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) | Econ. Shirley Carolina Segura Ronquillo, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| FACULTAD: | Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Empresariales | | |
| CARRERA: | Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras | | |
| TITULO OBTENIDO: | Licenciado/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 15 de septiembre del año 2021. | No. DE PÁGINAS: | 128 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Esta línea incluye el desarrollo de productos y servicios complementarios, nuevos o existentes, que aporten significativamente y sean relevantes al desarrollo turístico en todo su contexto. Esta línea es integradora y transversal al resto de líneas por cuanto da soporte al turismo y hotelería en general. | | |
| PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS: | Calidad, cantón Playas, expectativas, servicios, servicios turísticos, percepción, satisfacción. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | El cantón Playas cuenta con un sinnúmero de atractivos naturales como culturales; estos en su actualidad presentan muchos problemas y falencias la cual hacen al turista tomar una decisión y optan por visitar un distinto balneario debido la carencia de calidad al momento de brindar los servicios turísticos por parte de dueños de establecimientos. Este trabajo de titulación tiene como objetivo primordial la presentación de propuestas y plan de mejora para los servicios que brinda el cantón Playas, se realizó un análisis para conocer la perspectiva y necesidades de los turistas al momento de visitar este balneario. El problema de investigación se enfoca en la baja percepción de calidad de los servicios turísticos que conforman el cantón Playas, la cual se ha decidido realizar un análisis para descubrir cuáles son las falencias y problemas que se dan a cabo para que no se ejecute un servicio de manera apropiada. Es por esto que se procedió a hacer un diagnóstico del balneario. Como finalidad de este proyecto de titulación, el objetivo es conocer la calidad de servicios turísticos que ofrece el cantón Playas; luego de obtener la información recopiladas a través de encuestas, estudio de campo y referencias bibliográficas poder elaborar propuestas que incidan al mejoramiento de la calidad de servicios con el fin de incrementar las visitas de los turistas. | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: 0987692595 | E-mail: paolagamemendez98@gmail.com | |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN | Nombre: Salazar Raymond María Belén | | |
| | Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049 | | |
| | E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec | | |
| SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA | | | |
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | | | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | | | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | | | |