



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA TURISMO

TEMA:

**SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA ZONA COSTERA DE  
GENERAL VILLAMIL PLAYAS PERIODO 2025**

TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE

LICENCIADO EN TURISMO

**AUTOR:**

VICTOR ENMANUEL VILLAMAR GUZMÁN

**TUTORA:**

ING. JESSICA SORAYA LINZAN RODRIGUEZ, MSC

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2026

## APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA ZONA COSTERA DE GENERAL VILLAMIL PLAYAS PERIODO 2025”**, elaborado por el Sr. Víctor Enmanuel Villamar Guzmán egresado de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



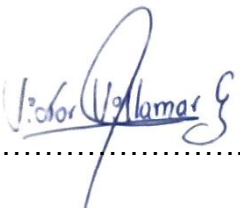
---

Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez. MSc.  
**DOCENTE TUTOR**

## Auditoria del Trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA ZONA COSTERA DE GENERAL VILLAMIL PLAYAS PERIODO 2025**”, constituye un requisito previo a la obtención de título de Licenciado en Administración de Empresa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena.

Yo, Victor Enmanuel Villamar Guzmán con cedula de identidad 0929341394 declaro que la investigación es absolutamente original, autentica y los resultados y conclusiones a lo que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Península de Santa Elena

f. 

Villamar Guzmán Victor Enmanuel

C.C. No.: 0929341394

## **Agradecimientos**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de llegar hasta esta etapa tan importante de mi vida, sin su guía nada de esto habría sido posible.

A mi novia Shirley Yagual Mite, por ser mi apoyo incondicional, por su paciencia, comprensión y por acompañarme siempre, incluso en los momentos más difíciles, gracias por creer en mí y motivarme a continuar.

A mi madre Felicita Hortensia Guzmán Alejandro, quien es mi pilar fundamental su esfuerzo, sus consejos y su amor han sido la base que me impulsa a seguir adelante cada día gracias por enseñarme a no rendirme.

Extiendo mi agradecimiento a mi suegra y a mi suegro quienes siempre me brindaron palabras de aliento y me apoyaron en este proceso, su confianza y respaldo significaron mucho para mí.

A toda mi familia en general que estuvo presente con su apoyo, cariño y ánimo constante recordándome que no estaba solo en este camino que somos familia y siempre nos apoyaremos.

A mis docentes quienes con sus enseñanzas y dedicación nos transmitieron conocimientos valiosos que hoy forman parte de mi crecimiento académico y personal gracias por guiarme con responsabilidad y compromiso.

A mis amistades aquellas que se convirtieron en parte importante de este recorrido académico, gracias por la compañía, la colaboración y el apoyo mutuo que nos permitió avanzar juntos.

Finalmente, agradezco a la Universidad UPSE que abrió sus puertas y me brindó la oportunidad de culminar esta importante etapa de mi vida.

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi guía en cada etapa de este camino académico gracias por darme salud, fortaleza y claridad para avanzar incluso en los momentos más difíciles sin tu bendición este logro no habría sido posible.

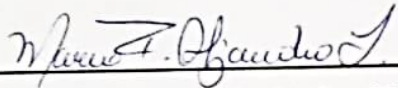
A mi novia por su amor, su paciencia y su compañía constante gracias por entender mis ausencias, por animarme cuando sentía cansancio y por celebrar conmigo cada pequeño avance tu apoyo incondicional fue una de mis mayores fuerzas para continuar.

A mis suegros por abrirme las puertas de su hogar y brindarme siempre palabras de aliento gracias por su confianza, por sus consejos y por demostrarme que también soy parte de su familia, su apoyo emocional ha sido muy valioso durante este proceso.

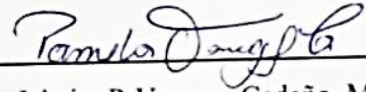
A mi mami, mi ejemplo de lucha y dedicación gracias por enseñarme a nunca rendirme por creer en mí incluso cuando yo dudé y por darme el amor más sincero y desinteresado, este logro también es tuyo porque todo lo que he alcanzado ha sido gracias a tus sacrificios y enseñanzas.

A mi familia en general por cada gesto de cariño por las palabras de motivación y por estar presentes de una u otra manera gracias por ser mi red de apoyo y por acompañarme en este camino que hoy culmina con éxito.

## TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



Lcda. María F. Alejandro Lindao. Mgs.  
**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA**



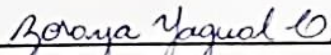
Ing. Jahaira P. Venegas Cedeño. MSc.  
**PROFESORA ESPECIALISTA**



Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez. MSc.  
**PROFESORA TUTORA**



Ing. Jessica S. Linzan Rodríguez. MSc.  
**PROFESORA GUIA DE UIC**



Ing. Zoraya E. Yáguel Cruz  
**ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

## INDICE

Resumen	12
INTRODUCCIÓN .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
JUSTIFICACIÓN .....	16
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
OBJETIVO GENERAL .....	17
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
MAPEO.....	17
CAPÍTULO I: MARCO REFERENCIAL .....	17
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS ESPERADOS .....	18
CAPÍTULO I.....	18
MARCO REFERENCIAL .....	18
1.1 REVISIÓN LITERARIA.....	18
1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS .....	19
1.2.1 SERVICIOS TURÍSTICOS .....	19
1.3 TURISMO .....	21
1.4 ALOJAMIENTO .....	21
1.5 TRANSPORTE .....	21
1.6 GASTRONOMÍA.....	22
1.7 GUÍA TURÍSTICA .....	22
1.8 ACTIVIDADES DE OCIO.....	23
1.9 AGENCIA DE VIAJES .....	23
1.10 INFRAESTRUCTURA .....	24
1.11 EL SISTEMA TURÍSTICO .....	24
1.12 ACCESIBILIDAD .....	24
1.13 AMBIENTE Y COMODIDAD.....	24
1.14 CAPACIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	25
1.15 USO TURÍSTICO.....	25
1.16 ATRACTIVOS TURÍSTICOS .....	25
1.17 PERFIL COSTERO.....	26
1.18 RELIEVE .....	28
1.19 SALINIDAD DEL SUELO Y DEL AGUA.....	29

1.20 BIODIVERSIDAD COSTERA .....	29
1.21 FUNDAMENTOS LEGALES SERVICIOS TURÍSTICOS .....	29
1.22 FUNDAMENTOS LEGALES PERFIL COSTERO .....	30
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	31
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
2.1.1 DISEÑO DESCRIPTIVO .....	31
2.1.2 DISEÑO NO EXPERIMENTAL.....	31
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
2.2.1 METODOLOGÍA BIBLIOGRAFÍA .....	31
2.2.2 METODOLOGÍA CUANTITATIVA.....	32
2.2.3 METODOLOGÍA ANALÍTICA .....	32
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
2.4 RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS .....	33
CAPITULO III.....	33
RESULTADOS ESPERADOS.....	33
3.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA .....	33
CONCLUSIÓN .....	50
RECOMENDACIÓN.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52
APÉNDICE .....	53

## INDICE DE TABLA DE TEXTO

Tabla 1 ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a Playas? .....	35
Tabla 2 ¿Cómo calificarías la atención recibida por parte del personal turístico? .....	36
Tabla 3 ¿La información turística e Playas le pareció? .....	37
Tabla 4 ¿Cómo calificaría la limpieza de las playas y espacios públicos?... 38	
Tabla 5 ¿Qué tan satisfecho quedo con los servicios de alojamiento? .....	39
Tabla 6 ¿Cómo evalúa la calidad de la gastronomía? .....	40
Tabla 7 ¿Los precios de los servicios turísticos le parecieron? .....	41
Tabla 8 ¿Qué tan seguro se sitio durante su estadía en Playas? .....	42
Tabla 9 ¿Cómo calificarías las infraestructuras turistas (hoteles, restaurantes, trasportes, señalización) .....	43
Tabla 10 ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del cantón? .....	44
Tabla 11 ¿recodarías a familiares o amigos visitar Playas? .....	45
Tabla 12 ¿Qué actividades turísticas realizo durante su visita? .....	46
Tabla 13 ¿Considera que la oferta turística en playas es? .....	47
Tabla 14 ¿Qué aspectos considera más importante para mejorar en playas? .....	48
Tabla 15 ¿Volvería a visitar el Cantón Playas en el futuro? .....	49

## INDICE DE FIGURA DE TEXTO

Ilustración 1 Edad de los encuestados.....	34
Ilustración 2 Género de los encuestados .....	34
Ilustración 3 ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a Playas?.....	35
Ilustración 5 ¿La información turística en Playas le pareció? .....	37
Ilustración 6 ¿Cómo califica la limpieza en las playas y espacios públicos? 38	
Ilustración 7 ¿Que tan satisfecho quedo con los servicios de alojamiento? 39	
Ilustración 8 ¿Como evalúa la calidad de la gastronomía local? .....	40
Ilustración 9 ¿Los precios de los servicios turísticos le parecieron? .....	41
Ilustración 10 ¿Que tan seguro se sintió durante su estancia en el cantón Playas?.....	42
Ilustración 11 ¿Cómo calificaría la infraestructura turística hoteles, restaurantes, transportes, señalización?.....	43
Ilustración 12 ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del Cantón?.....	44
Ilustración 13 ¿Recomendaría a familiares o amigos a visitar Playas? .....	45
Ilustración 14 ¿Que actividades turísticas realizo durante su vida? .....	46
Ilustración 15 ¿Considera que la oferta turística en Playas es? .....	47
Ilustración 16 ¿Qué aspectos se puede considerar más importante para mejorar playas? .....	48
Ilustración 17 ¿Volvería a visitar el Cantón Gral. Villamil Playas? .....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS DE APENDICE

Figura 1. Portada de la encuesta .....	53
Figura 2. Preguntas de las encuestas.....	53
Figura 3. Qr para el ingreso de encuesta sobres los servicios turísticos del perfil costero en el Cantón Gral. Villamil Playas.....	53
Figura 4. Socializando con turistas sobre la encuesta .....	53
Figura 5. Explicación sobre el método de encuesta .....	53
Figura 6. Dialogando para realicen la encuesta .....	53
Figura 8. Informando a turistas para solicitar el apoyo de la encuesta. ....	53
Figura 7. Se observa la realización de la encuesta a turista, previa explicación del objetivo del estudio. ....	53
Figura 9. Dialogando el propósito de la encuesta a turistas. ....	53
Figura 10. Socialización a turista para el proceso investigativo.....	53



## **SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA ZONA COSTERA DE GENERAL VILLAMIL PLAYAS PERIODO 2025**

**AUTOR:**

Victor Enmanuel Villamar Guzmán

**TUTOR:**

Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.

### **Resumen**

El turismo, es una actividad económica y social que implica el desplazamiento de personas hacia distintos lugares con fines de ocio, recreación o conocimiento. General Villamil Playas es reconocido por sus amplias playas, su gastronomía y actividades recreativas que ofrece, considerado como importante atractivo costero del país. El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo analizar el estado actual de los servicios turísticos de la zona costera del cantón, para ello se aplicó un diseño descriptivo y diseño no experimental, que permitió observar la realidad sin manipular variables. Así mismo se emplearon método analítico, para analizar cada componente del destino; método bibliográfico, para sustentar conceptualmente la investigación y el método cuantitativo, para determinar resultados de encuesta. En cuanto la valoración de números encuestados se realizó mediante el cálculo de población finita permitiendo obtener una cantidad de 200 turistas quienes fueron encuestados para adquirir datos precisos sobre su percepción de los servicios ofrecidos. Los resultados permitieron identificar aspectos favorables del destino, así como necesidades relacionadas con infraestructuras del perfil costero. Esta investigación es fundamental para comprender las condiciones actuales del cantón en ámbito turístico y contribuir en mejorar la calidad de la oferta turística de la zona costera de General Villamil Playas.

**Palabras Claves:** Servicios turísticos, zona costera, turismo, General Villamil Playas.



## **TOURIST SERVICES IN THE COASTAL ZONE OF GENERAL VILLAMIL PLAYAS PERIOD 2025**

**AUTHOR:**

Victor Enmanuel Villamar Guzmán

**ADVISOR:**

Ing. Jessica Soraya Linzan Rodríguez, MSc.

### **Abstract**

Tourism is an economic and social activity that involves the movement of people to different places for leisure, creation, or learning. General Villamil Playas is known for its expansive beaches, gastronomy, and recreational activities, and is considered a major coastal attraction in the country. This Research aimed to analyze the current state of tourism services in the coastal area of the canton. A descriptive and non-experimental design was used, allowing, for observation of the situation without manipulating variables. An analytical method was employed to analyze each component of the destination; a bibliographic method to provide conceptual support for the research; and a quantitative method to determine survey results. The sample size was determined using a finite population calculation, resulting in a sample of 200 tourists who were surveyed to gather precise data on their perceptions of the services offered. The results identified favorable aspects of the destination, as well as needs related to coastal infrastructure. This Research is fundamental to understanding the current conditions of the canton in the tourism sector and to contributing to improving the quality of the tourism offerings in the coastal area of General Villamil Playas.

**Keywords:** Tourist services coastal area, tourism, General Villamil Playas.

## Introducción

El turismo se ha convertido en uno de los sectores económicos más importantes del Ecuador, especialmente en sus zonas costeras, cuya oferta natural y cultural atrae a numerosos visitantes nacionales e internacionales. En este contexto, el cantón General Villamil Playas, en la provincia del Guayas, destaca como uno de los destinos más importantes del país para el turismo marítimo debido a su proximidad a Guayaquil, sus extensas playas, su variada gastronomía y oferta de entretenimiento.

Los servicios vinculados con turismo y a viajes suelen abarcar las ofertas de hoteles, agencias de viajes, restaurantes y servicios de operadoras turísticas aquellos servicios son importantes para ayudar a los viajeros nacionales e internacionales con sus estadías en hoteles hostales o casa de alquiler (Comercio, 2019)

El crecimiento constante del turismo en la región ha generado una mayor demanda de servicios turísticos, como alojamiento, gastronomía, actividades de ocio y transporte. Esta situación requiere una atención especial por parte de los actores públicos y privados para garantizar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los visitantes, sin descuidar el bienestar de la población local ni la sostenibilidad ambiental.

En este contexto el estudio se centra en el análisis de los servicios turísticos a lo largo de la costa de General Villamil Playas, se enfoca especial en la atención a la percepción de turistas y residentes locales sobre la calidad y la accesibilidad, además se busca determinar el nivel de información de los visitantes sobre la oferta de los servicios turísticos y otras actividades, el propósito de este estudio es proporcionar información útil para una mejor planificación y gestión del destino.

## **Planteamiento del problema**

Las playas de la costa ecuatoriana se han considerados entre las mejores de Sudamérica por su belleza natural, la gran variedad de gastronomía, los diferentes servicios turísticos y diversas actividades recreativas que hacen incentivar a los visitantes a volver, una de las playas que sobresale especialmente es General Villamil Playas ya que es apreciada tanto por turistas locales como internacionales ya que es considerada como uno de los cantones más emblemáticos de la provincia del Guayas. (Nuques, 2012)

El cantón Playas está ubicado al suroeste de la provincia de Guayas su cabecera cantonal es la ciudad de General Villamil comúnmente conocida como Playas se encuentra a aproximadamente 96 kilómetros de Guayaquil que es la capital de la provincia cabe recalcar que este cantón cuenta con 14km de extensa playa y anualmente tiene 49.000 visitante dependiendo la temporada variar la cantidad de gente esto puede llegar. (Prefectura del Guayas, 2024)

Este cantón cuenta con tres playas principales siendo Bellavista la más popular destacándose por su variada de oferta gastronómicas ofreciendo platos típicos de la región de la misma manera destacan otras playas como son El Arenal, Puerto Engabao y Data de Villamil en las cuales se puede encontrar los principales atractivos y actividades turísticas como son el deportes acuáticos, la visita al Santuario de la Virgen de la Roca, la icónica Casa de Don Víctor Estrada, la práctica de surf y paseos a caballo por la playa (Carvache Franco & et al, 2017).

Sabemos que General Villamil es un destino turístico con gran potencial y un amplio perfil costero que recibe a numerosos visitantes durante todo el año a pesar de este aumento hay ciertas fallas en la calidad de los servicios turísticos como la escasa señalización la informalidad de algunos operadores y por ende la falta de infraestructura apropiada, no obstante el perfil costero sufre por prácticas inadecuadas como la acumulación de desechos y construcciones sin control cerca de la playa esto perjudica no solo la experiencia del turista sino también al medio ambiente por ende es importante

investigar cómo se están manejando los servicios turísticos en la zona y buscar formas para mejorar y lograr un turismo más responsable y sostenible.

**Formulación del problema** ¿Cómo influye los servicios turísticos en el perfil costero del cantón Playas?

### **Justificación**

El turismo juega un papel importante para el crecimiento económico y social del cantón General Villamil Playas ya que es una localidad costera que atrae a numerosos visitantes tanto locales como extranjeros a pesar de su enorme potencial se han detectado inconvenientes en los servicios turísticos como es la falta de infraestructura apropiada la falta de servicios y la escasa promoción de las actividades y atracciones locales.

Estas dificultades impactan la vivencia de los turistas y dificultan un desarrollo ordenado del sector, asimismo el perfil costero sufre deterioro debido a las actividades inapropiadas como la acumulación de desechos y edificaciones descontroladas lo que comprometen a la protección del entorno y la disminución de turistas.

Este análisis es importante para las entidades locales particularmente para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Playas ya que les facilitará realizar planteamientos estratégicos para adoptar medidas inmediatas en optimización de la calidad de los servicios turísticos, por ende esto será ventajoso para los propietarios de empresas turísticas quienes podrán brindar un servicio superior y causar una grata impresión en los visitantes al mismo tiempo elevar el número de turistas que acuden al balneario.

Este proyecto tiene como objetivo analizar el estado actual de los servicios turísticos mediante la revisión bibliográfica y la creación de herramientas de investigación que permitan evaluar los aspectos como infraestructura, atención al cliente y oferta turística, con el propósito de reconocer oportunidades de mejora que ayuden a potenciar un turismo de alta calidad asimismo los hallazgos podrán ser útiles para investigaciones futuras

ya que ayudan a la planificación de mejora para el turismo y para que las autoridades tomen decisiones más precisas.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

- Analizar el estado actual de los servicios turísticos en el cantón General Villamil Playas mediante la revisión bibliográfica y la creación de herramientas de investigación que permitan evaluar los aspectos de como la infraestructura, la atención al cliente y oferta turística, con el propósito de reconocer oportunidades de mejora que ayuden a potenciar un turismo de alta calidad.

### **Objetivos específicos**

- Recolectar información sobre los diferentes servicios que ofrece el Cantón Gral. Villamil playas mediante investigación y encuestas con el fin de saber los estados actuales de las ofertas turísticas.
- Conocer la opinión de los turistas y habitantes locales sobre la calidad del turismo y las condiciones del entorno natural a través de encuestas e interacciones con los turistas, para identificar los aspectos positivos y problemáticos que inciden en la experiencia turística.
- Identificar el nivel de conocimiento que tienen los turistas sobre la cultura, costumbres y características de la comunidad local aplicando instrumentos de recolección de datos con el propósito de evaluar el grado de integración cultural entre visitantes y residentes.

## **Mapeo**

### **Capítulo I: Marco Referencial**

En este capítulo se presentan las ideas, teorías y conceptos esenciales que fundamentan la investigación, se tienen en cuenta fundamentos sólidos y

las contribuciones realizadas en estudios anteriores tanto en el ámbito nacional como internacional que han actuado como referentes para el análisis del fenómeno investigado

## **Capítulo II: Metodología**

Este segmento detalla el método utilizado para llevar a cabo la investigación el cual se describen los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación y análisis de los datos con el objetivo de asegurar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos

## **Capítulo III: Resultados esperados**

En este capítulo se muestran los resultados que se obtuvieron del trabajo de campo para el análisis y la presentación de los datos se emplearon herramientas como encuestas y Microsoft Excel que facilitó la elaboración de gráficos y tablas permitiendo una e interpretación más clara de los resultados

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO REFERENCIAL**

### **1.1 Revisión Literaria**

Según Partha (2012) define a los servicios turísticos como las actividades que un destino turístico debe brindar para cumplir con las necesidades y expectativas de los viajeros estos servicios abarcan fundamentalmente el hospedaje, el transporte, la infraestructura turística como elementos vinculados a la economía y los gastos del destino y más. (Organización Mundial del Turismo (OMT), 2020) La calidad y acceso a estos servicios son esenciales para crear una experiencia favorable potenciar la lealtad del visitante y aumentar la competitividad del destino.

De acuerdo con Kotler y Bowen (2014) un destino turístico que sea competitivo necesita contar con una infraestructura apropiada, personal entrenado, servicios variados y una buena coordinación entre los sectores público y privado en este marco los servicios turísticos deben analizarse

según su calidad, accesibilidad, sostenibilidad y capacidad para ajustarse a las nuevas demandas del mercado

El cantón General Villamil Playas se encuentra situado en la provincia del Guayas ya que es uno de los principales destinos turísticos marinos de Ecuador por su cercanía a Guayaquil sus playas, su gastronomía y las diferentes actividades de entretenimiento por ende las organizaciones administraciones y optimización de los servicios turísticos ha pasado a ser una prioridad sobre todo debido al aumento de la demanda turística y la urgencia de garantizar un desarrollo sostenible, estudios destacan la importancia de potenciar la oferta turística sobre todo en épocas de alta demanda y de optimizar la colaboración entre los agentes turísticos locales.

## **1.2 Desarrollo de teorías y conceptos**

### **1.2.1 Servicios turísticos**

Los servicios turísticos es un grupo de actividades que satisfacen las necesidades de los turistas el cual contribuye al desarrollo del destino turístico mediante la satisfacción, el disfrute, el acercamiento y el uso de los bienes turísticos de la zona (Turismo O. M., 2019).

Ley del ministerio del Turismo del Ecuador (2015) nos señala que los diferentes servicios turísticos incluyen todas las actividades relacionadas con la movilización de personas hacia un lugar turístico de residencia habitual sin y tener la intención de establecerse de forma permanente eso servicios incluyen la alimentación, transporte, los hospedaje y entretenimiento por lo que son importante para satisfacer las necesidades básicas de los turistas.

Según el PLANDETUR (2020) define a los servicios turísticos al conjunto de actividades y recursos que un destino turístico brinda para atender las necesidades de los visitantes, permitiendo el uso y goce de los atractivos turísticos. Este plan subraya la importancia de una planificación estratégica y sostenible del turismo, teniendo en cuenta la preservación de los recursos naturales y culturales del país.

De acuerdo con el MINTUR, (2019) la forma consiste en ofrecer recursos para mejorar la administración turística, impulsando la creatividad en productos, servicios, destinos y proyectos. Estos instrumentos comprenden manuales y guías para identificar, clasificar y jerarquizar atractivos turísticos, además de mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios proporcionados.

Según Ramos (2020) los servicios turísticos deben estar relacionados con la satisfacción del turista dado que esta funciona como un indicador esencial de la calidad en el servicio esto permite detectar y solucionar fallas, así como potenciar los aspectos positivos para ofrecer un servicio de alto nivel y asegurar una experiencia satisfactoria a los visitantes del lugar.

En el turismo inteligente Galvao (2024) destaca lo importante de los servicios turísticos actuales al incorporar tecnologías y herramientas digitales para la optimizar la experiencia del usuario al automatizar los procesos y la personalización de los servicios turísticos facilitando la relación más directa con el destino y el turista.

Según Mite Anderson (2025).los servicios turísticos son la creación de actividades organizadas por la comunidad local del destino turístico fomentando vínculos entre los turistas nacionales e internacionales, por ende, la importancia busca promover la gestión responsable de los diferentes recursos naturales y culturales, así como la distribución de beneficios que genera el turismo.

Según la Organización De Los Estados Americano (1980) nos dice que los servicios turísticos se refieren funciones, actividades, acciones y resultados que se ejecutan de manera periódica el cual permite satisfacer a los turistas otorgando valores económicos a los atractivos y recursos turísticos.

Los servicios turísticos son las expectativas y las necesidades de las demandas turísticas durante el viaje incluyendo los lugares donde se alojan, la transportación, la alimentación y todas las actividades que se pueda realizar en el transcurso del viaje, por ende, los servicios turísticos son un núcleo de experiencias de todos los turistas tanto locales como internaciones.

Según en el Banco Mundial (2015) los servicios turísticos se clasifican como los servicios y bienes que adquieren los viajeros en una economía de uso personal durante una estancia menor a un año por motivo personal o laboral.

### **1.3 Turismo**

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2020) define al turismo como actividades que realizan las personas que viajan y permanecen en diferentes lugares distintos al entorno habitual por un periodo no máximo a un año ya sea bien por negocio, por ocio o por algún otro motivo no relacionado con actividades que sean remunerada en el destino de la misma manera esto incluye los servicios de transporte, alimentación, alojamientos.

La UNSD (2019) nos indica que el turismo internacional está conformado por el desplazamiento de personas a diferentes lugares de su residencia habitual por un tiempo no mayor a un año, este turismo esta aumentado de manera significativa por la globalización por ende esta actividad se ha convertido ampliamente a nivel internacional.

### **1.4 Alojamiento**

Según Páez (2020) las infraestructuras son lugares creados para proporcionar hospedaje temporal a los viajeros incluyendo varias opciones como hoteles, albergues, campings, casas de verano entre otros tipos de alojamiento que se ajustan a los requerimientos y gustos de los turistas.

Los servicios turísticos incluyen una gran variedad de opciones para alojarse como son los hoteles, resort, alquiler de casa o departamento por ende la calidad y la diversidad son muy importantes para la satisfacción, la preferencia y presupuesto de los diferentes tipos de viajeros desde hostales y hoteles de lujos hasta lugares para turistas románticos (Administración en Turismo, 2024)

### **1.5 Transporte**

La movilidad de transporte es el conjunto de recursos y sistemas diseñados para llevar a los turistas desde su punto de partida hasta el destino

turístico, además de facilitar su movilidad en el lugar, asegurando accesibilidad, confort y conectividad a lo largo de su experiencia de viaje. (Castaño & Valencia, 2016)

El transporte como servicios turísticos comprenden la facilidad de la movilización de los turistas, desde las aerolíneas, servicios de alquiler de vehículos hasta los servicios de transportes públicos y traslados la eficiencia y la accesibilidad de las diferentes opciones impactan directamente en las experiencias del viajero (USIL, 2020)

### **1.6 Gastronomía**

La gastronomía en el turismo no solo es una necesidad, sino que es una experiencia que refleja la cultura, tradiciones y demuestra que la localidad tiene gran variedad para atraer turistas de todos los lados, hay que recalcar que algunos servicios turísticos ya realizan los tours gastronómicos. (administracion, 2022)

El viajar es tan emocionante como el destino que visitan ya que los turistas puedes elegir desde opciones de lujos como trenes hasta transportes ecológicos como son los vehículos eléctricos estas algunas de las alternativas de transporte para los viajeros.

Es un tipo de actividad turística que se caracteriza porque el viajero experimenta durante su viaje actividades y productos relacionados con la gastronomía de la localidad, además de las experiencias culinarias tradicionales e innovadores es decir la gastronomía también se basa en otros tipos de actividades como son los productos locales, la participación en ferias gastronómicas o asistir a clase de cocinas (Turismo, Gastronimia: la guía definitiva , 2020)

### **1.7 Guía turística**

Un guía turístico es un documento para los turistas o viajeros en el cual se les informa o detallan sobre un destino turístico o un itinerario en particular, para todos los turistas en particular adquirir un guía turístico es una de las mejores formas de estar al tanto de la información de los destinos de los que

desea visitar, esto ayuda permitiendo a la organización de viaje de forma más efectiva para los visitantes (Roches, 2020)

Existen las guías turísticas digital tal como son las plataformas en líneas TripAdvisor o Brookings estas plataformas digitales proporcionan la experiencia del viajero más eficaz y ayuda al turística a planificar sus viajes con la opinión de las diferentes experiencias guardadas digitalmente.

### **1.8 Actividades de Ocio**

El Ocio son las actividades que se realiza en el tiempo libre esto ayuda a desarrollar la creatividad, mejora el sistema inmunológico, la calidad del sueño y consigue la disminución de estrés, existen dos tipos de ocio el pasivo y el activo; el pasivo realiza actividades como leer ver series, escuchar música entre otras, y el activo realiza distintas actividades como son las actividades con el cuerpo como el bailar, realizar actividades de recreación o aprender nuevas habilidades (Claro, 2018)

El ocio y tiempo libre son acciones que los viajeros realizan para divertirse, entretenerse o relajarse durante un viaje planificado fuera de actividades habituales estudio o del trabajo. (Cortes, 2018)

Según Carolina Porras (2018) las actividades de ocio es una de las actividades importante ya que brinda una energía positiva a las personas para que refresquen la mente esto le ayuda a mantener la salud y tener una paz mental, esto a demostrado que al participar de las actividades de aventura tiene un efecto positivo en la vida de las personas ya que motiva a la confianza y mejora la autoestima.

### **1.9 Agencia de viajes**

Según Elizabeth García Oro (2019) son empresas que se centran en realizar diferentes tipos de servicios para el beneficio de los turistas, como son las reservas de boletos, el alojamiento, la programación de los tours y la preparación de un paquete completo

Por ende, las agencias de viajes ofrecen a los turistas alojamiento, gestionando reservas proporcionando información y realizando paquetes completos

### **1.10 Infraestructura**

Se hace referencia al total de infraestructuras físicas, como aeropuertos, caminos, sistemas de transporte, servicios esenciales, lugares de alojamiento y otras edificaciones, así como las aptitudes técnicas requeridas que posibilitan el funcionamiento y crecimiento óptimo de la actividad turística en un lugar (Instituto Distrital de Turismo Bogota, 2022).

Las infraestructuras turísticas son el conjunto devienes y servicios que se ofrece como son los transportes, atractivos, alojamientos esto hace posible el fácil acceso a los diferentes destinos y actividades turísticas (Turismo, 2015)

### **1.11 El sistema turístico**

Un sistema turístico reúne los elementos fundamentales interconectados entre sí de la llamada actividad turística, este concepto será esencial en adelante, ya que al analizar la base de la actividad turística en el cantón General Villamil Playas, se mencionará un sistema turístico y se explicarán sus elementos

### **1.12 Accesibilidad**

La accesibilidad en el turismo se relaciona con la forma en que todas las personas incluidas aquellas con discapacidades pueden acceder, ingresar y disfrutar de los servicios y lugares turísticos, la accesibilidad conlleva a la eliminación de obstáculos físicos, comunicativos y actitudinales para asegurar una experiencia turística inclusiva, por ende, es fundamental fomentar la igualdad y la inclusión de todos los grupos sociales. (Buhalis & Darcy, 2020)

### **1.13 Ambiente y comodidad**

El entorno y la comodidad en los lugares turísticos abarcan elementos tangibles y sensaciones como tranquilidad y confort, de acuerdo con Kotler,

Bowen y Makens (2019) estos elementos afectan la satisfacción y lealtad Código orgánico del Ambiente (2023) el turista espacio bien mantenido enriquece la experiencia del visitante, la comodidad incluye lo que es las señalizaciones, áreas de descanso y accesos apropiados, todo esto debe incluir para obtener principios estéticos y sostenibles.

#### **1.14 Capacidad de los establecimientos**

La capacidad de los negocios turísticos apunta a la cantidad máxima de personas que pueden recibir sin comprometer la calidad del servicio, de acuerdo con López-Guzmán et al (2021) una adecuada administración propicia eficiencia y vivencias gratificantes, No solo se evalúa en aspectos físicos sino también tomando en cuenta recursos humanos y tecnológicos, en periodos de gran demanda la sobrecapacidad puede generar consecuencias negativas, por ello es clave planificar con equilibrio y sostenibilidad.

#### **1.15 Uso turístico**

El turismo se refiere a la manera en que se utilizan los espacios y recursos ya sean naturales o culturales con propósitos recreativos, comerciales o educativos. Hernández, Medina y López (2020) indican que es necesario planificar para prevenir la sobreexplotación y garantizar la sostenibilidad el cual incluye acciones de los visitantes y servicios relacionados, una gestión efectiva maximiza las ventajas sin perjudicar el medio ambiente del mismo modo necesita colaboración entre los sectores público, privado y comunitario.

#### **1.16 Atractivos turísticos**

Según Navarro Jurado et al. (2021) los atractivos turísticos son los componentes naturales, culturales que incentivan a los viajeros a visitar un destino por ende los atractivos son el eje principal de la oferta turística por lo que deben ser preservados, promovidos y administrados de manera adecuada estos atractivos pueden incluir playas, áreas naturales, sitios históricos, costumbres y celebraciones gracias a sus cualidades únicas como en la experiencia que brindan al visitante asimismo de las creaciones de nuevos atractivos debe tener en cuenta factores de autenticidad,

sostenibilidad y participación de la comunidad para preservar la identidad del lugar.

Los atractivos son el componente principal que por sí solo y en unión con diferentes componentes genera el interés en la visita de un grupo de individuos a un área o región específica es el aspecto de comienzo de las acciones adicionales que aportarán valor (Turismo M. d., 2023)

### **1.17 Perfil costero**

Es la representación de relieves y la forma del terreno a lo largo de la costa desde la zona sumergida hasta la parte emergida como son la salinidad del suelo la biodiversidad costera niveles de inundaciones y la velocidad del viento.

En el perfil costero Andrea Ajila (2021) nos dice que es representación geográfica de la playa que permite analizar las condiciones climáticas y oceanográfica, por ende, el análisis identifica los perfiles de equilibrio para comprender la transformación de los relieves costeros.

Las áreas se caracterizan por acantilados con una estructura que se encuentra en constante transformación según Maricela Muñoz (2022) se entiende como un proceso de desgastes en materiales rocosos causados por las olas, las precipitaciones y el viento lo que implica la estabilidad del relieve costero.

Desde un enfoque urbano Jessica Zambrano (2021) describe el perfil costero considerando su uso sostenible en la transición de mar y la tierra por ende aspecto urbano y ambiental es el principal objetivo para garantizar equilibradamente el desarrollo responsable de la zona costera.

El perfil costero se describe como un espacio de diversas actividades económicas como el turismo y la pesca, según Libia Villafuerte (2022) nos dice que la importancia de gestionar el territorio y al mismo tiempo proveer el desarrollo sostenible fortaleciendo el empoderamiento de las comunidades locales distribuyendo los beneficios equitativamente.

Según Job (2025) el perfil o la línea de costa es el área cercana a la orilla donde las olas producidas en el mar abierto interactúan con el lecho marino que asciende, esa área se divide en dos partes una es la superior donde las olas rompen y en la parte inferior donde las olas comienzan a elevarse antes de romper.

Nicolas Kraus (2024) nos comenta que el contorno de la playa es una de las características más estudiadas de la morfología costera, la configuración del perfil de la playa afecta la vulnerabilidad de la costa frente a tormentas, la superficie de playa accesible para hábitats y actividades recreativas y la delimitación legal entre terrenos públicos y privados.

Judith Bosboom y Stive JF (2020) nos dice que la costa se define como las zonas de transición entre los océanos y los continentes, la franja costera se define por la porción de tierra afectada por su cercanía al mar y la porción de la mar influenciada por su proximidad a la tierra.

La secretaria nacional de planificación del ecuador (2024).realiza planes y políticas para la gestión del espacio marino-costero esto se realiza con el principal objetivo de proteger la diferentes biodiversidades promoviendo la producción sostenible al fortalecer la gobernanzas del ordenamiento territorial, por ende las políticas incluyen metas específicas para la diferentes conservaciones de las áreas protegidas el mejoramiento e impulso de las investigaciones científicas en las regiones costeras.

Según el Ministerio del Ambiente y Agua... (2024).nos que buscan la protección para las áreas costeras de alta biodiversidad y las importantes del ecuador continental, es decir este proyecto de conservación en el proceso participativo de las comunidades locales para gestionarla correctamente.

La Región Costa Del Ecuador ... (2020) no informa que el océano pacifico se extiende hasta las laderas occidentales de la cordillera de los andes las cuales se caracterizan por una diversa geografía que incluyen diferentes llanuras, cuencas sedimentarias y cordillera costera de poca altitud

La secretaria nacional De Planificación Del Ecuador (2024) nos expresa que los planes y políticas administran los espacios marinos costeros para proteger la biodiversidad y promover la producción sostenible no obstante la costa ecuatoriana contiene mucha biodiversidad la cumpla cumple diferentes roles fundamentales como las actividades de pesca, la agricultura y sobre todo el turismo

El perfil costero se extiende desde el océano pacífico hasta las laderas occidentales de la cordillera de los andes, según La Región Costa Del Ecuador (2020) nos dice que las áreas se caracterizan por una geografía diversa además la costa ecuatoriana posee una notable biodiversidad importante.

Según Omura Nolan (2022) nos dice que la interacción costera son las relaciones y procesos que generan actividades naturales en la zona costera esto hace referencia a la zona geográfica más amplia donde el océano mundial se encuentra con la tierra, las zonas costeras incluyen costas rocosas, arenas de playa, estuarios y otros ecosistemas que resultan de la interacción entre el mar y la tierra.

### **1.18 Relieve**

Son Forma o textura irregular de la superficie del planeta, las cuales son conformadas por diferentes elementos geográficos ya sea por montañas, llanuras, mesetas, incluso valles, estas variaciones pueden surgir a partir de procesos internos del planeta, fenómenos naturales o acción humana. Es crucial en el análisis del clima, la vegetación y la fauna, puesto que afecta directamente a los ecosistemas. Asimismo, el relieve puede generarse a través de la erosión, la gravedad y las condiciones climáticas con el paso del tiempo. La palabra igualmente se utiliza en el arte, sobre todo en escultura (concepto, 2022)

El relieve es el conjunto de formas que se centran en la superficie terrestres como son las llanuras, las montañas en el fondo del océano estas se conocen también como accidentes geográficos ya que son formadas por los movimientos de las placas tectónicas y de procesos externos como la

erosión que actúa sobre la superficie de la vida de la tierra (Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, 2018)

### **1.19 Salinidad del suelo y del agua**

La salinidad se refiere a la cantidad de sales minerales disueltas en el suelo o en cuerpos de agua próximos a la costa es un elemento fundamental que influye en la composición química del suelo, la accesibilidad de nutrientes y la capacidad de adaptación de la flora la gran cantidad de salinidad impacta en la calidad del agua y en los procesos de erosión su variabilidad está vinculada a las mareas, la evaporación y las acciones humanas. (Departamento de Cambio Climático, Energía, Medio Ambiente y Agua, 2020)

### **1.20 Biodiversidad costera**

La diversidad biológica costera incluye una gran gama de especies de fauna y flora, así como los ecosistemas que se encuentran en áreas costeras entre los más frecuentes se hallan los manglares, marismas, arrecifes, dunas y estuarios, la gran variedad biológica desempeña roles ecológicos esenciales como la defensa contra la erosión y la regulación del clima estos elementos como la salinidad, el tipo de terreno, las corrientes oceánicas y la acción humana influyen en su distribución la preservación es crucial para la estabilidad ecológica y el turismo sustentable. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2024)

### **1.21 Fundamentos legales servicios turísticos**

En el ámbito de la regulación de los servicios turísticos en Ecuador, dos normativas legales sobresalen por su importancia.

Ley de Turismo-Ley 97, (2014) define las pautas generales del sector esta regulación establece las actividades turísticas el cual requiere el registro y la obtención de permisos por parte de los proveedores de servicios, el Artículo 5 es fundamental ya que presenta los principios y deberes esenciales para actuar dentro del marco legal. [LEY-DE-TURISMO.pdf](#)

Por otra parte, según la Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Promoción del Empleo (2004) añade a este marco

legal un énfasis en el crecimiento económico, el propósito de esta ley es fomentar el empleo en la industria turística proporcionando incentivos fiscales y regular servicios como la guía, el alojamiento y el transporte turístico ayudando así a la formalización y profesionalización del sector. El Artículo 39.3 Los pagos al exterior de personas naturales o sociedades registradas en el Catastro de Turismo, como prestadores de servicios turísticos, servicios de organización, producción y presentación de espectáculos artísticos y culturales desarrollados en Ecuador. [Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo](#)

### **1.22 Fundamentos legales perfil costero**

Dentro del marco legal y de planificación ambiental que rige el uso y la conservación de la zona marino-costera en Ecuador, se destacan dos instrumentos clave.

El Código Orgánico del Ambiente, en particular el Libro V referente a la Zona Marino-Costera (2023) define las directrices para la gestión integral del litoral ecuatoriano, incluyendo temas como la ordenación del territorio, la normatividad ambiental y la adaptación al cambio climático, esta normativa es fundamental para asegurar un equilibrio entre el avance turístico y la protección de los ecosistemas marinos. [Microsoft Word - Informe de avances de ejecución Reconocimiento Playas.docx](#)

El Plan de Ordenamiento del Espacio Marino Costero 2017–2030 (2020), ratificado por medio de un acuerdo ministerial funciona como un instrumento de planificación estratégica que pretende optimizar la toma de decisiones en el entorno marino costero, incorporando factores sociales, económicos y ambientales, este esquema posibilita una administración más eficaz del área costera en constancia con el desarrollo sostenible.

## **Capítulo II. Metodología**

### **2.1 Diseño de la Investigación**

#### **2.1.1 Diseño descriptivo**

Según Martyn Shuttleworth (2020) el diseño de investigación descriptivo es una metodología que permite describir, analizar y observar el comportamiento de un grupo o situación sin modificar ni intervenir sus condiciones

El enfoque de esta investigación fue el diseño descriptivo, debido a la necesidad de describir el estado actual de los servicios turísticos en la zona costera de General Villamil Playas, centrándose en observar y especificar la percepción que los turistas tienen acerca de los servicios que brinda la zona costera.

#### **2.1.2 Diseño no experimental**

Según Marisela Escamilla (2013) nos dice que el diseño no experimental es el tipo de investigación en la que se observa y se analiza todo lo que ocurre en su contexto natural y controlar o manipular las variables

Por ende, se utilizó el diseño no experimental ya que se realizaron encuestas en un periodo específico permitiendo obtener una perspectiva clara y exacta de la situación actual de los servicios turísticos, buscando no modificar ni intervenir en la realidad sino entender las características, la calidad de las demandas y de esa forma reconocer las áreas que necesitan mejora y poder sugerir soluciones adecuadas.

### **2.2 Métodos de la Investigación**

#### **2.2.1 Metodología Bibliografía**

En esta metodología se utilizó un enfoque bibliográfico esto consistió en analizar diferentes artículos académicos, libros e informes oficiales para fundamentar teóricamente el trabajo de investigación.

### 2.2.2 Metodología Cuantitativa

La metodología cuantitativa se aplicó unas encuestas de quince preguntas cerradas dirigidas a diferentes turistas tanto nacionales como internacionales, por lo tanto, esta herramienta permitió la facilidad de obtener los datos sobre las experiencias, el nivel de satisfacción y también los resultados fueron analizados con gráficos y porcentajes para poder identificar las principales tendencias de la demanda en la zona costeras de Gral. Villamil Playas.

### 2.2.3 Metodología analítica

En este tema investigativo se utilizó la metodología analítica para estudiar los datos que se obtuvo sobre los servicios turísticos de Gral. Villamil Playas, el análisis de los resultados de la encuesta permitió comprender los aspectos que requieren mejoras basadas en los datos obtenidos.

## 2.3 Población y muestra

La población de este estudio fue realizada por una población finita por lo cual se aplicó la fórmula para el cálculo de la muestra con el fin de obtener un numero específico de encuestado que visitaron y solicitaron los servicios turísticos en Gral. Villamil Playas por ende el procedimiento del tamaño de la muestra fue la siguiente formula

$$N = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{E^2}$$

**Z = 1,98** NIVEL DE CONFIANZA 98%

**P = 0,5** PROBABILIDAD DE EXITO

$$N = \frac{(1,98)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,07)^2} = 200$$

**Q = 0,5** 1-P

**E = 0,07** ERROR PERMITIDOS

El resultado que se obtuvo permitió calcular la muestra adecuada para una población finita garantizando así que los datos obtenidos con una valoración de 200 encuestados fueron clave para validar el análisis de los servicios turísticos brindados en el perfil costero de Gral. Villamil Playas

## 2.4 Recolección y procesamiento de datos

La obtención de datos se llevó a cabo a través de encuestas digitales, implementadas mediante formularios en línea elaborado en Google Forms las cuales fueron distribuidas a turistas tanto nacionales como extranjeros que visitaban la zona costera de General Villamil Playas, para facilitarte su participación se le presento un QR durante el proceso de socialización, comunicación directa entre los visitantes se le invito a que nos ayudaran de forma voluntaria a llenar la encuesta.

Después de reunir las respuestas se organizó y procesó los datos con herramientas digitales simples como Microsoft Excel, para calcular porcentajes y crear gráficos, esto facilito el estudio de los resultados que permitió entender de forma más clara la percepción de los visitantes acerca de la calidad y los servicios turísticos brindados en la zona costera de Gral. Villamil Playas.

## CAPITULO III

### RESULTADOS ESPERADOS

#### 3.1 Análisis de la encuesta

Los resultados obtenidos de la encuesta que se aplicó a 200 turistas nacionales y extranjeros que visitaron el cantón General Villamil Playas, nos permitieron identificar desde el punto de vista de los turistas sobre diversos aspectos de los servicios turísticos, a continuación, se detallan los resultados más relevantes que se obtuvieron en la investigación.

---

Edad		
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18-30	105	52.5%
31-40	78	39%
41 en adelante	17	8.5%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

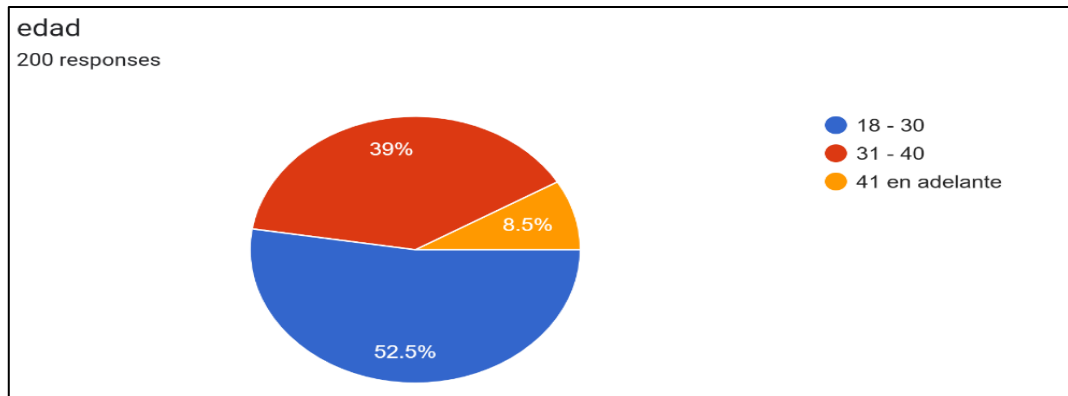


Ilustración 1 Edad de los encuestados

### Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	117	58.5%
Femenino	83	41.5%

**Elaborado:** Víctor Villamar Guzmán (2025)

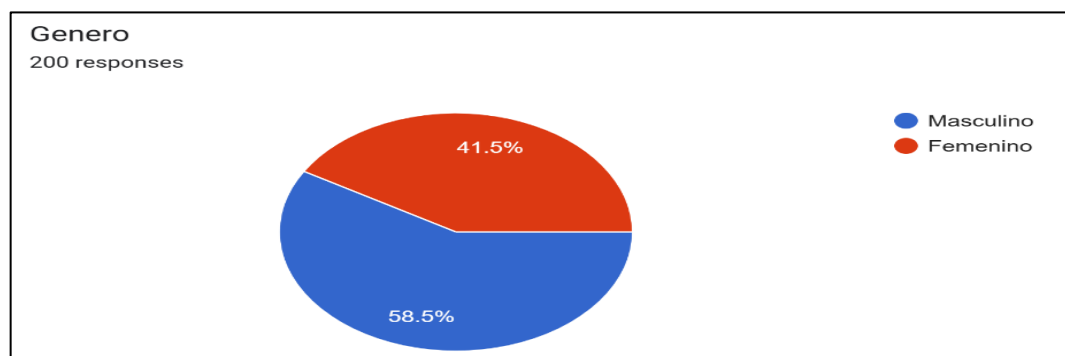


Ilustración 2 Género de los encuestados

Los datos que se recopilaron muestran que la mayor parte de los encuestados pertenecen al grupo de 18 a 30 años el cual representa el 52,5% del total, por otro lado el 39% corresponde a los participantes de entre 31 y 40 años, mientras que el 8,5% restante pertenece a los turistas de 41 años en adelante, estos resultados evidenciaron que la encuesta se conformó primordialmente por adultos jóvenes el cual representa al grupo que más visitó y respondió la encuesta sobre los servicios turísticos de la zona costera del cantón Playas, el cual tuvieron participación tanto ambos géneros donde el 58,5% fueron masculinos y el 41,5% conformadas por femeninas.

## Pregunta 1

Tabla 1 ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a Playas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Ocio/vacaciones	129	64,5%
Visita a familiares/amigos	42	21%
Negocio	23	11.5%
Otro	6	3%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

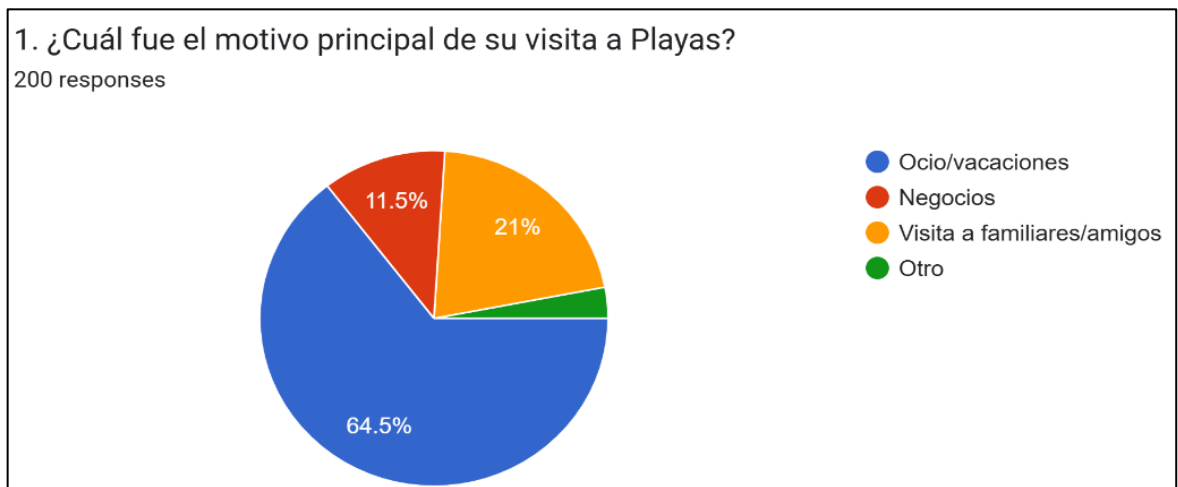


Ilustración 3 ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a Playas?

La evidencia grafica muestra que la mayor parte de las personas que realizaron las encuestas con un 64,5% dieron visita al cantón General Villamil Playas por ocio o vacaciones lo que confirma la importancia del turismo recreativo en la zona, el 21% acudió para visitar a familiares o amigos, mientras que el 11,5% lo hizo por motivos de negocios, estos resultados evidencian que el principal atractivo del destino continúa siendo el descanso y la recreación.

## Preguntas.2

Tabla 2 ¿Cómo calificarías la atención recibida por parte del personal turístico?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	92	46%
Buena	106	53%
Regular	2	1%
Mala	0	0%

Elaborado: Victor Villamar Guzmán (2025)

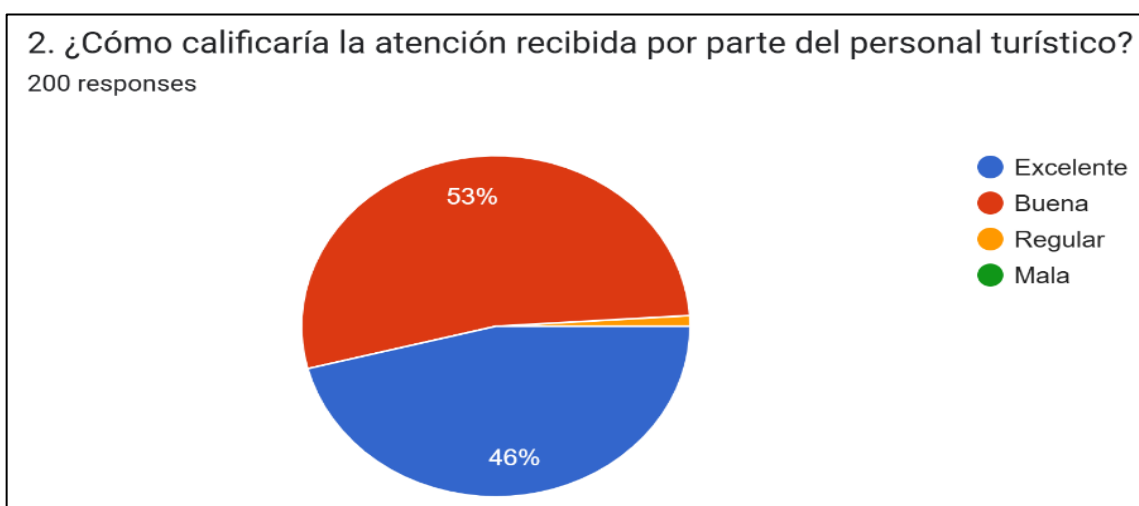


Ilustración 4 ¿Cómo calificarías la atención recibida por parte del personal turístico?

Los resultados obtenidos muestran una visión positiva por parte de los 200 encuestados dando como resultado que el 53% consideró que recibieron una buena atención, mientras que el 46% calificó que tuvieron una atención excelente.

Los resultados que se dieron evidencian que la calidad del servicio brindados por el personal turístico en General Villamil Playas es valorada, destacando un nivel de satisfacción alto por parte de los visitantes.

### Pregunta 3

Tabla 3 ¿La información turística e Playas le pareció?

#### Pregunta 3: ¿La información turística en Playas le pareció?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Suficiente y accesible	190	95%
Parcialmente accesible	9	4.5%
insuficiente	1	0.5%

**Elaborado:** Víctor Villamar Guzmán (2025)

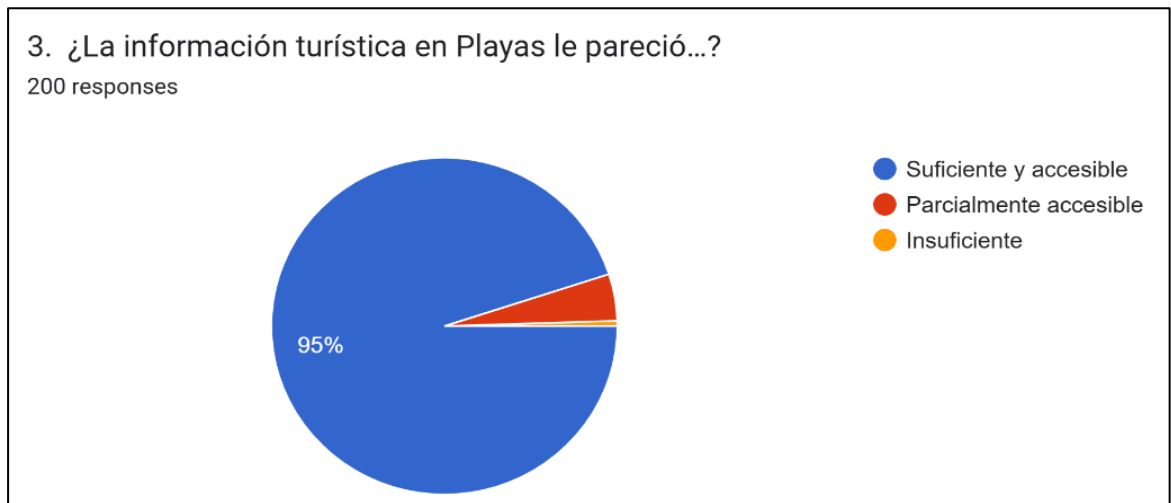


Ilustración 5 ¿La información turística en Playas le pareció?

Los resultados de la encuesta a los turistas dan un valor muy positivo por parte de los visitantes ya que la mayor parte con un 95% indicó que la información que se brinda en el Cantón es accesible, lo que refleja una buena gestión de los recursos informativos del destino.

#### Pregunta 4.

Tabla 4 ¿Cómo calificaría la limpieza de las playas y espacios públicos?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy buena	80	40%
Buena	113	56.5%
Regular	7	3.5%
Mala	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

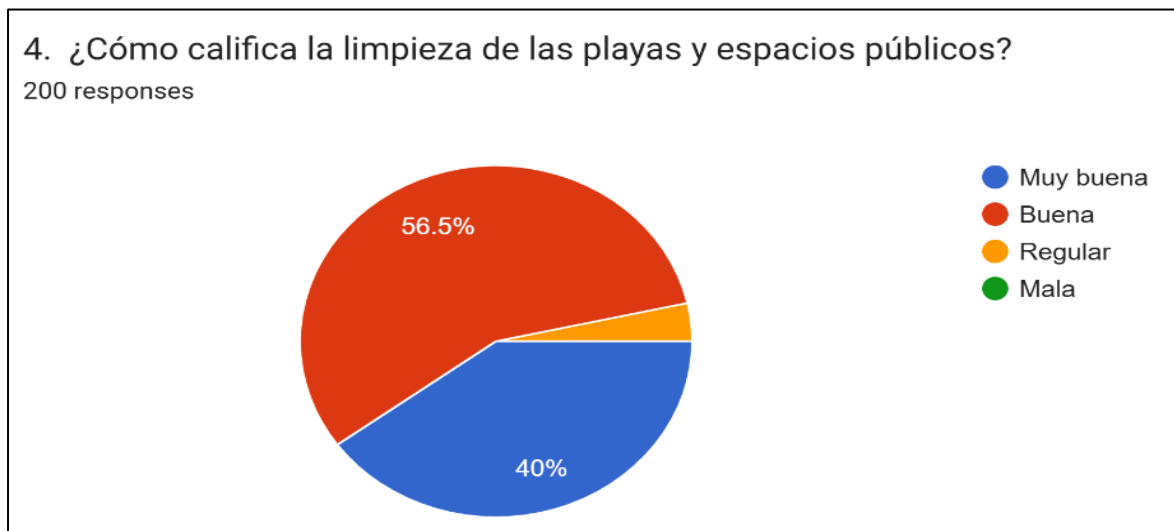


Ilustración 6 ¿Cómo califica la limpieza en las playas y espacios públicos?

En cuanto a la pregunta sobre la limpieza en las playas y espacios públicos de General Villamil Playas, los resultados muestran una calificación positiva por parte de los encuestados de tal manera que el 56,5% calificó la limpieza como buena, mientras que el 40% la demostró como una calificación de muy buena, por ende, la mayoría de los turistas observan una adecuada condición higiénica en la zona.

## Pregunta 5

Tabla 5 ¿Qué tan satisfecho quedo con los servicios de alojamiento?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	82	41%
Satisfecho	118	59%
Poco satisfecho	0	0%
Nada satisfecho	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

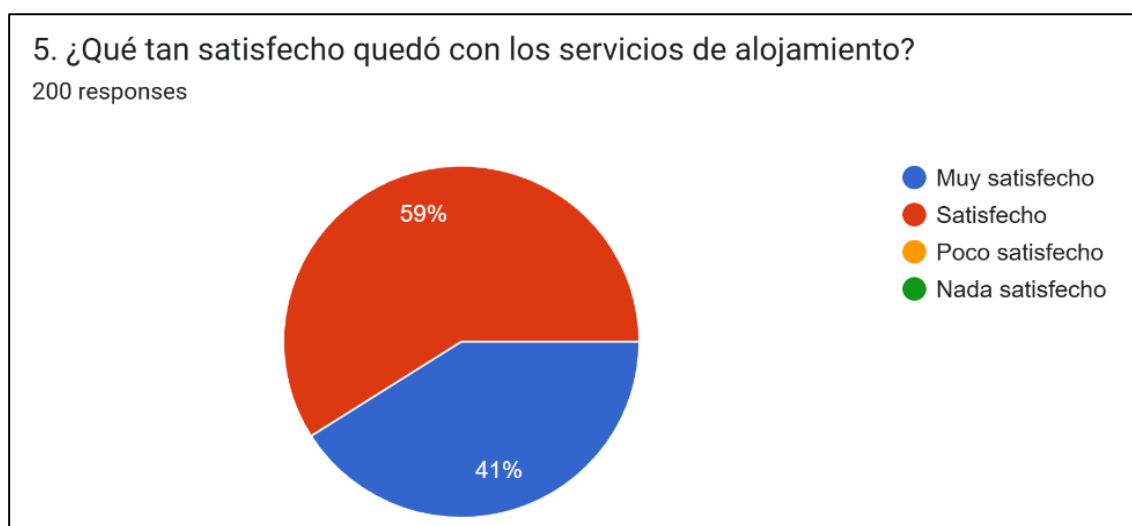


Ilustración 7 ¿Que tan satisfecho quedo con los servicios de alojamiento?

Los resultados de la encuesta realizadas muestran que el 59% manifiestan estar satisfechos con el trato y la atención recibida, por otro lado, el 41% indicó que se sienten muy satisfechos estos datos demuestran una valoración positiva por parte de los turistas lo que refleja una buena atención en el sector de alojamiento.

## Pregunta 6

Tabla 6 ¿Cómo evalúa la calidad de la gastronomía?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	157	78,5%
Buena	43	21,5%
Regular	0	0%
Mala	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

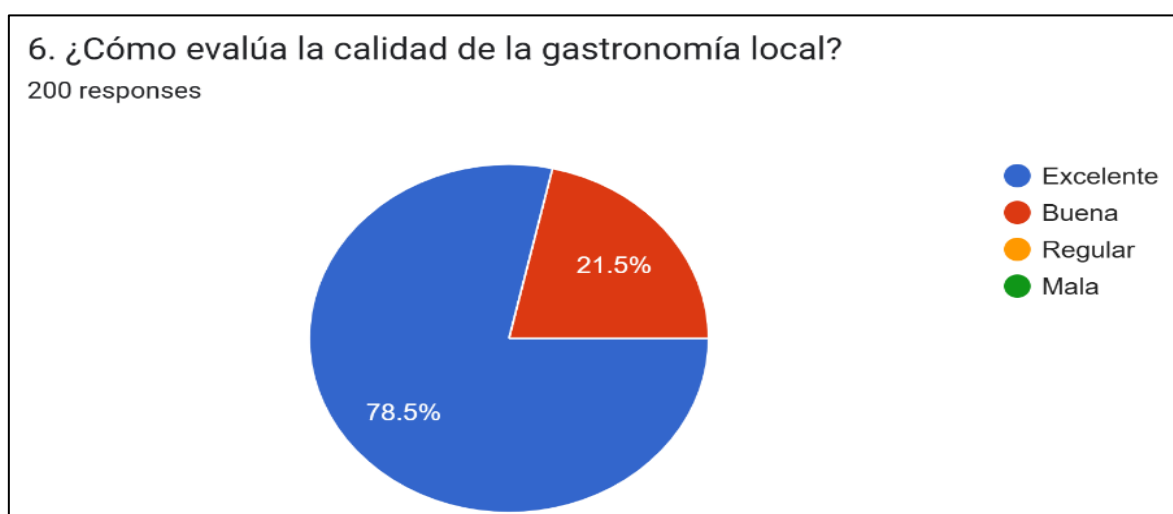


Ilustración 8 ¿Como evalúa la calidad de la gastronomía local?

En estos resultados muestran una opinión positiva por parte de la mayoría de los encuestados con el 78,5% se calificó la gastronómica como excelente mientras que el 21,5% señaló que es buena, es decir que estos datos obtenidos reflejan que la oferta culinaria del Cantón es muy valorada por los visitantes.

## Pregunta 7.

Tabla 7 ¿Los precios de los servicios turísticos le parecieron?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Justos	183	91.5%
Un poco elevados	17	8.5%
Muy elevados	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

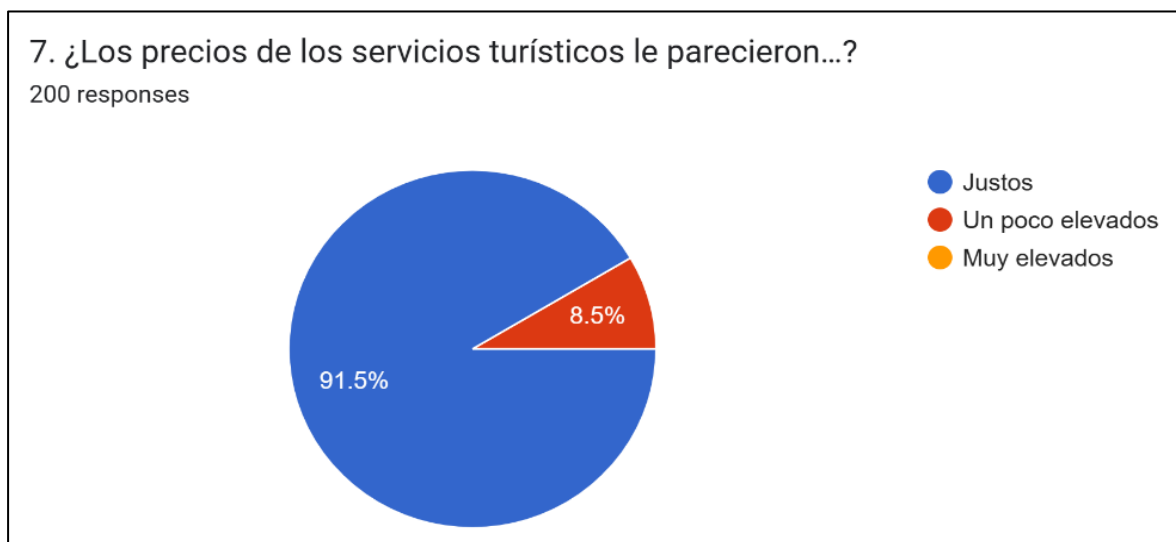


Ilustración 9 ¿Los precios de los servicios turísticos le parecieron?

De acuerdo con los resultados obtenidos de la encuesta el 91% de los participantes manifestaron que los precios de los servicios turísticos en el Cantón Playas son justos por otro lado el 8,5% observó que los valores brindados están ligeramente elevados. Aunque la mayor parte de los resultados fueron favorable, aún hay un grupo pequeño que sugiere mejorar la accesibilidad económica de ciertos servicios turísticos.

## Pregunta 8

Tabla 8 ¿Qué tan seguro se sintió durante su estadía en Playas?

### Pregunta 8: ¿Qué tan seguro se sintió durante su estadía en Playas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy seguro	49	24.5%
Seguro	150	75%
Inseguro	1	0.5%
Muy inseguro	0	0%

**Elaborado:** Víctor Villamar Guzmán (2025)

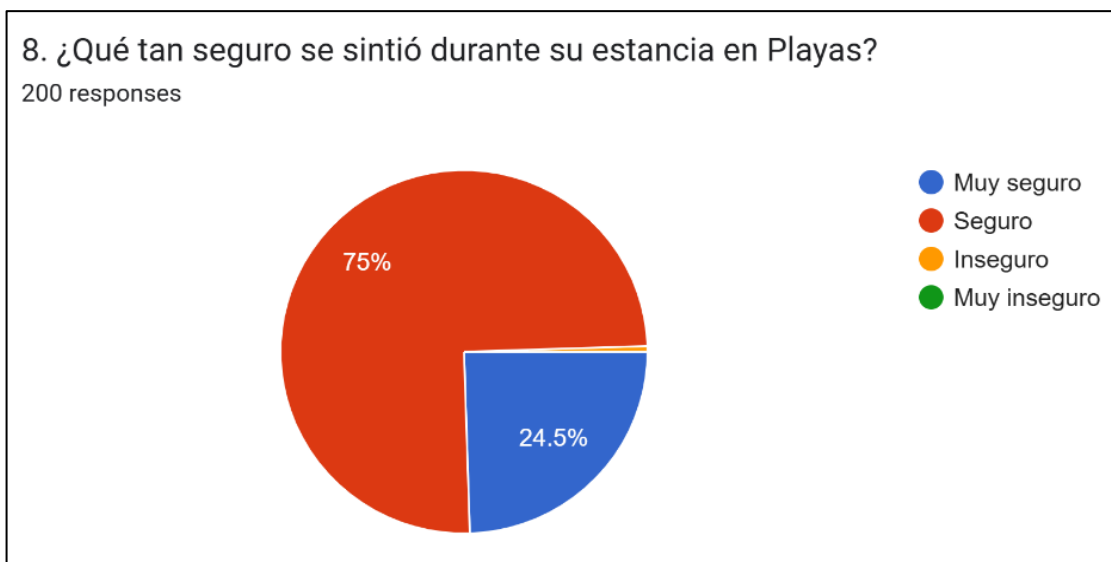


Ilustración 10 ¿Que tan seguro se sintió durante su estancia en el cantón Playas?

Mediante los datos obtenidos de la encuesta realizada nos muestra que el 75% de los encuestados se siente seguro durante su estancia en el cantón Playas, mientras que el 24,5% informa que siente muy seguro evidenciando una percepción mayoritariamente positiva respecto a la seguridad del destino.

## Pregunta 9

Tabla 9 ¿Cómo calificarías las infraestructuras turísticas tanto como hoteles, restaurantes, transporte y señalizaciones?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	92	46%
Buena	107	53.5%
Regular	1	0.5%
Deficiente	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

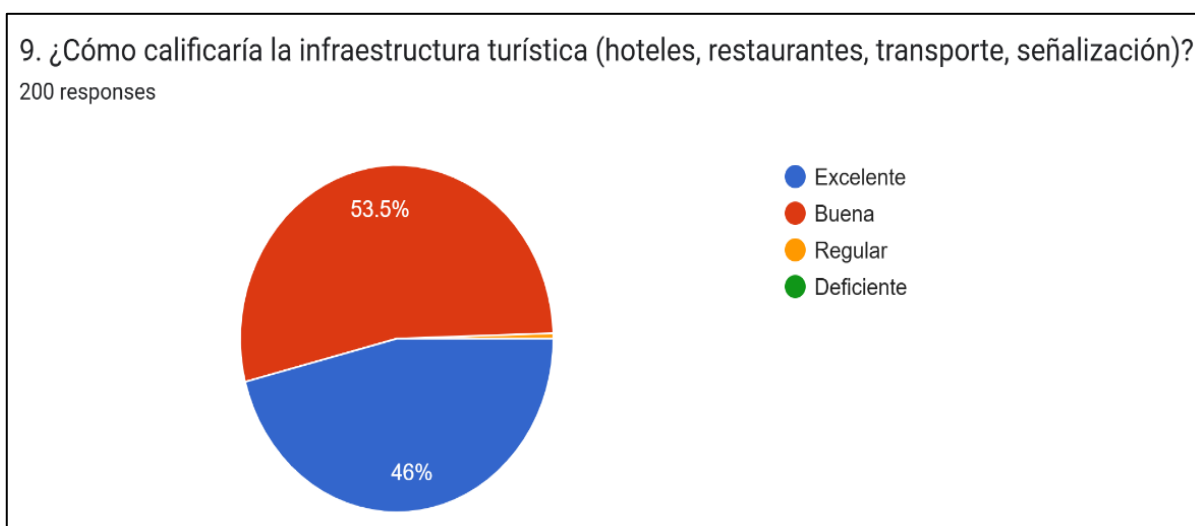


Ilustración 11 ¿Cómo calificaría la infraestructura turística hoteles, restaurantes, transportes, señalizaciones?

De acuerdo con los resultados de la encuesta el 53,5% de los participantes califica la infraestructura turística de hoteles, restaurantes, transporte y señalizaciones como buena, mientras que el 46% la evaluó como excelente, esto datos evidencia una calificación positiva por parte de los visitantes con respecto a las condiciones generales de los servicios y equipamientos turísticos de la zona costera cantón Playas.

## Pregunta 10

Tabla 10 ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del Cantón Playas?

### Pregunta 10: ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del cantón?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, con facilidad	195	97.5%
Medianamente fácil	4	2%
No, con dificultad	1	0.1%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)



Ilustración 12 ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del Cantón?

Según los resultados obtenidos de la encuesta el 97,5% de los participantes indicaron haber tenido facilidad al movilizarse dentro del cantón Playas, esto indica que la mayoría de los turistas expresa que el transporte y la accesibilidad interna del Cantón funcionan de manera adecuada para sus desplazamientos a diferentes lugares del Cantón.

## Pregunta 11

Tabla 11 ¿recomendarías a familiares o amigos visitar Playas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí, totalmente	196	98%
Tal vez	4	2%
No	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

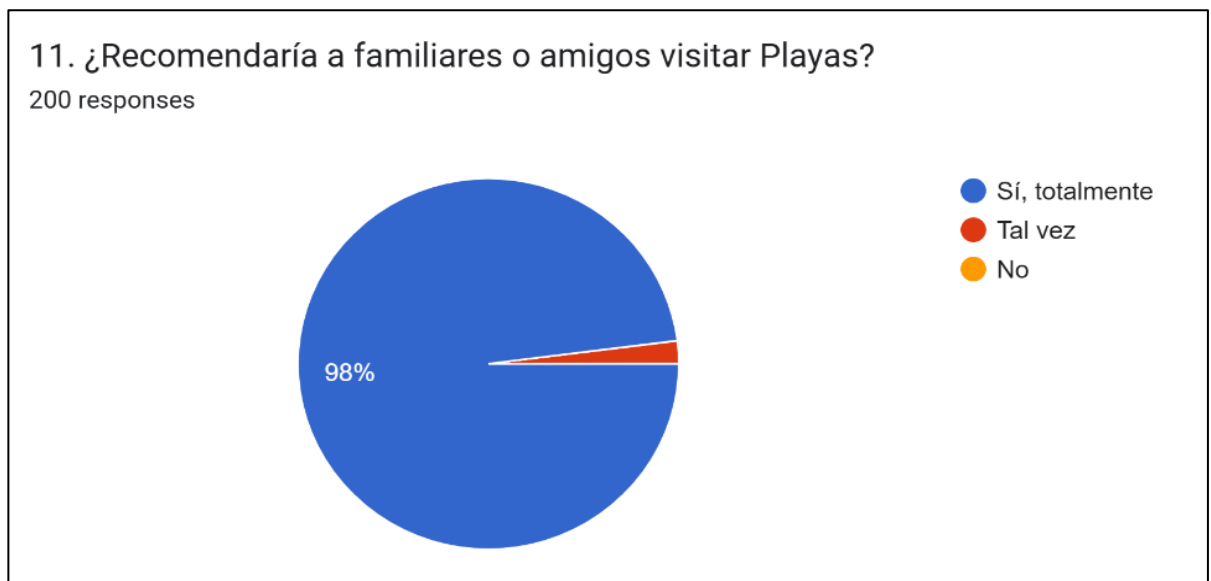


Ilustración 13 ¿Recomendaría a familiares o amigos a visitar Playas?

Los resultados obtenidos en la encuesta el 98% de los participantes respondieron que sí, totalmente, lo que evidencio un nivel alto de satisfacción de los turística en el cantón, este resultado refleja una visión positiva del destino para la recomendación a personas esto es un factor clave en el crecimiento turístico.

## Pregunta 12

Tabla 12 ¿Qué actividades turísticas realizo durante su visita?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Playa y sol	160	80%
Gastronomía	19	9.5%
deportes acuáticos	18	9%
Visitas culturales	2	1%
Ninguna	1	0.5%

Elaborado: Victor Villamar Guzmán (2025)



Ilustración 14 ¿Que actividades turísticas realizo durante su vida?

En relación con los resultados de la encuesta muestran que el 80% de los participantes optaron por realizar actividades relacionadas con sol y playa por otro lado el 9,5% indicó que su principal actividad era disfrutar de la gastronomía local mientras que el 9% le gusta practicar deportes acuáticos, por ende, estos datos evidencian que la mayor parte de los turistas que visitan la costa se enfocan más hacia las actividades recreativas de sol y playas.

### Pregunta 13.

Tabla 13 ¿Considera que la oferta turística en playas es?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Variada y suficiente	183	91.5%
Parcialmente variada	16	8%
Poca o limitada	1	0.5%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

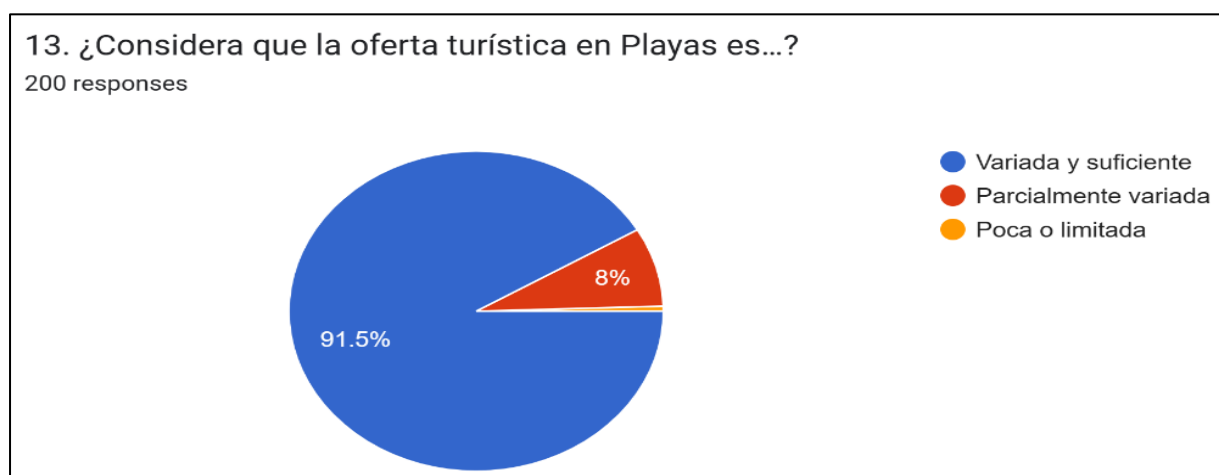


Ilustración 15 ¿Considera que la oferta turística en Playas es?

Según los resultados de la encuesta realizada el 91,5% de los encuestados afirmo que la oferta turística es muy variada y suficiente por otro lado el 8% nos dice que son parcialmente variada, por ende, estos resultados demuestran que los visitantes observan una variedad adecuada de servicios y actividades turísticas en el perfil costero del cantón Playas.

## Pregunta 14

Tabla 14 ¿Qué aspecto considera más importante para mejorar en playas?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Limpieza	40	20%
Infraestructura	13	6.5%
Atención al cliente	87	43.5%
Promoción turística	36	18%
Seguridad	24	12%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

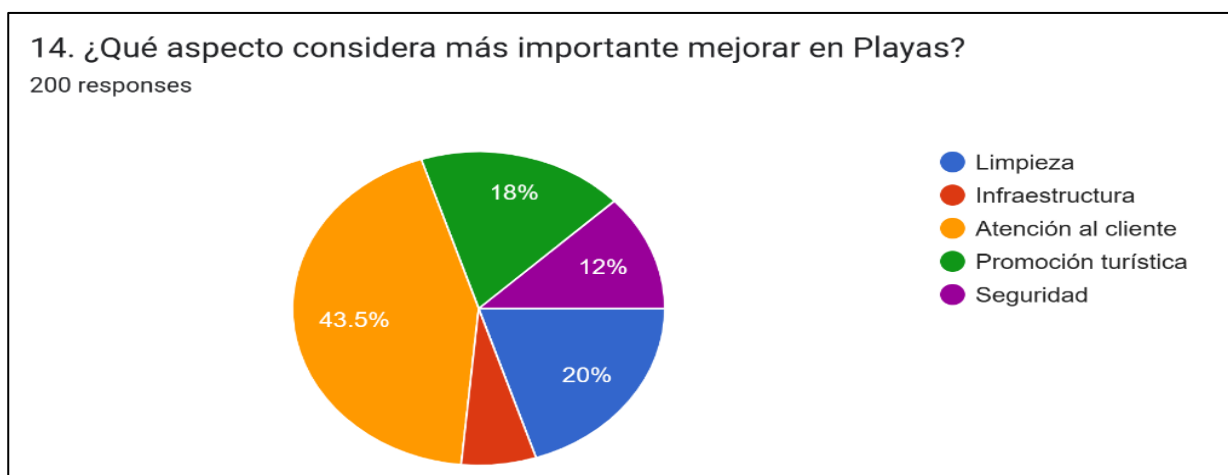


Ilustración 16 ¿Qué aspectos se puede considerar más importante para mejorar playas?

En los resultados esperados muestran que el 43,5% de los colaboradores considero primordialmente mejorar la atención al cliente, mientras que el 20% señala la importante necesidad de una mayor limpieza en toda la zona del cantón Playas, en un 18% se destaca la importancia de poder incrementar las diferentes promociones turísticas, de la misma manera el 12% menciona que se requiere reforzar la seguridad tranquilada de los turistas, y el porcentaje restante indica que es necesario mejorar la infraestructura turística del cantón ya que cuenta con alojamientos limitados.

## Pregunta 15

Tabla 15 ¿Volvería a visitar el Cantón Gral. Villamil Playas en un futuro?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	198	99%
Tal vez	2	1%
No	0	0%

**Elaborado:** Victor Villamar Guzmán (2025)

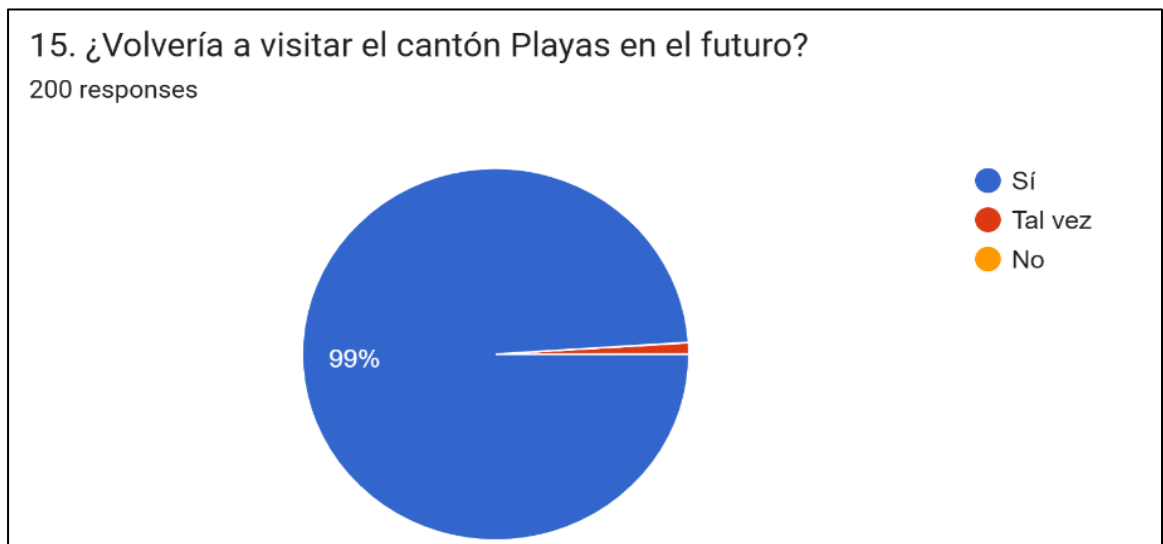


Ilustración 17 ¿Volvería a visitar el Cantón Gral. Villamil Playas?

Respecto a la última pregunta sobre que si Volvería a visitar el Cantón Playas en el futuro los resultados muestran que el 99% de los encuestados afirmó que sí regresaría a la zona costera de Playas, este alto porcentaje nos informa que hay un nivel destacado de satisfacción y una percepción positiva de las experiencias turística en el cantón Playas.

## Conclusión

De acuerdo con la investigación realizada se llegaron a las siguientes conclusiones:

Se implemento encuestas digitales a través de Google Forms las encuestas fueron facilitadas mediante la socialización entre turistas nacionales y extranjeros demostrando que la percepción de turistas es indispensable para comprender las necesidades reales que se encuentra el cantón, permitiendo así identificar áreas de mejora en oferta turística.

El análisis mostro que es crucial tomar decisiones estratégicas en los aspectos más mencionados por los turistas. El 53% de los encuestados mencionaron que la atención a la cliente brindada por el personal turístico fue buena; sin embargo, al evaluar las mejoras necesarias en los servicios turísticos en la zona costera mencionaron que la atención como el factor más relevante, el 43% señaló la atención al cliente como el factor que presenta de diversas necesidades de mejora en este ámbito.

Se identificó que el 91.5% de los encuestado considera que los precios del servicio turístico son justos, lo que refleja conformidad entre los turistas. Sin embargo, el 8.5% manifestó que los precios resultan algo elevados; aunque se trata de un es un mínimo porcentaje, es un aspecto que se debería tomar en cuenta para que pueda disminuir y no aumentar la negatividad.

El termino de infraestructura con un 53.5% y en cuestión de limpieza en playas y espacio públicos con un 56.5%, se identificó que las condiciones actuales son buenas, pero para que el cantón pueda aumentar su número de visitantes e ingresos turísticos, por ende, se debe realizar mejoras significativas en las diferentes infraestructuras para poder ofrecer una experiencia inolvidable.

Además, se identificó que el 80% de los turistas buscan actividades turísticas relacionado con playa y sol, resaltado las necesidades de potenciar los servicios turísticos.

## **Recomendación**

Para mejorar la calidad del turismo en el cantón General Villamil Playas es importante que las autoridades locales, los prestadores de servicios y la comunidad en general trabajen de manera conjunta, por lo tanto se recomienda fortalecer la infraestructura turística como señalización, áreas de descanso y accesos adecuados ya que esto contribuye a mejorar la experiencia para los visitantes además, es fundamental capacitar al personal que atiende a los turistas para ofrecer un servicio más eficiente, amable y profesional.

También se sugiere la promoción de campañas a la educación ambiental para reducir la acumulación de desechos y fomentar así las prácticas responsables que ayuden a proteger todo el perfil costero, no obstante, es necesario difundir de forma más efectiva las actividades culturales, turísticas y gastronómicas disponibles en la zona para que los visitantes conozcan toda la oferta existente y puedan disfrutar plenamente de su estancia en la localidad.

Finalmente se recomienda continuar realizando los estudios y encuestas a los visitantes para poder conocer las opiniones de turistas y residentes con el fin de identificar nuevas oportunidades de mejora y garantizar un desarrollo turístico ordenado, sostenible y beneficioso para toda la comunidad del cantón.

## BIBLIOGRAFÍA

- administracion. (2022). Gastronomía turística. *Usil*.
- Administración en Turismo. (2024). ¿Te imaginas los servicios turísticos que podrías dirigir? Fórmate en la USIL y lidera el sector turismo que podrías dirigir? Fórmate en la USIL y lidera el sector turismo. *USIL*.
- Ajila , A. (2021). *Caracterización costera de la zona de playas*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas Carrera de Ingeniería Civil.
- americano, O. d. (1980). servicios turisticos . *Organizacion del Estado Americano*.
- Buhalis, D., & Darcy, S. (2020). Turismo accesible: conceptos y problemas. *Channel View*.
- Carvache Franco, M., & et al. (2017). Satisfacción y motivación de la demanda gastronómica en. *Revista Iberoamericana de Turismo- RITUR*, 3-6. doi:10.2436/20.8070.01.46
- Castaño , M., & Valencia, A. (2016). El papel del transporte en el desarrollo de la actividad turística: un análisis bibliométrico. *Geográfica Venezolana*,.
- Claro, P. (2018). Importancia del ocio y el tiempo libre . *DIALNET*.
- Codigo Organico del Ambiente. (2023). INFORME DE AVANCES DE EJECUCIÓN POLÍTICA PUBLICA DEL ACUERDO MINISTERIAL NRO. 2022 030, RECONOCIMIENTO DE “PLAYA TURÍSTICA SOSTENIBLE - ECUADOR”. *Ministerio de Turismo*. Obtenido de [https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/SDT\\_Informe-politica-playas-turisticas-05-12-2023.pdf](https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2023/12/SDT_Informe-politica-playas-turisticas-05-12-2023.pdf)
- Comercio, O. M. (2019). Turismo y Viaje. *OMC*.
- concepto. (2022). ¿Qué es el relieve? *Editorial Etecé*.

- CONGRESO NACIONAL. (2014). LEY DE TURISMO Ley 97. *Lexis*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Cortes, D. (2018). ¿Qué es el turismo Ocio? *Universidad CESUMA*.
- costera, R. (2020). *Listoral Ecuatoriano* .
- Departamento de Cambio Climático, Energía, Medio Ambiente y Agua. (2020). Salinidad y calidad del agua. *Mancomunidad de Australia*.
- Enciclopedia Britannica. (2022). turismo Ocio y Tiempo libre. *Britaannica*.
- Escamilla, M. (2013). Diseño No-Experimental. *UAEH*.
- Galvao, A., & et al. (2024). *Hacia una definición consensuada para el turismo inteligente y las herramientas turísticas inteligentes*. New York: Cornell University.
- García Oro, E. (2019). LA AGENCIA DE VIAJE: UNA EMPRESA IMPORTANTE Y POCO CONOCIDA DENTRO DEL SECTOR TURÍSTICO ACTUAL. *DIALNET*.
- Guzmán, L., & et al. (2021). Capacidad de gestión turística y calidad del servicio en destinos emergentes. . *Sostenibilidad*.
- Hernández, R., Medina, F., & López, J. (2020). Uso turístico sostenible en espacios naturales protegidos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*.
- Instituto Distrital de Turismo Bogota. (2022). Infraestructura. *gov.co*.
- Job, D. (2025). Perfil de la costa. *Costa WIKI*.
- Judith, B., & Stive, J. (2020). *Definición de la costa*. Países Bajos: Universidad Tecnológica de Delft.
- Julian, O. (2020). Perfil de la Playa. *ScienceDirect*.
- Kotler, P., & Bowen , J. (2014). Marketing para el turismo y la hospitalidad. *Pearson Educación*.

- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2019). Marketing para la hostelería y el turismo. *Pearson*.
- Ley Orgánica. (2004). Ley Orgánica para el Fortalecimiento de las Actividades Turísticas y Fomento del Empleo. *TC Audit*. Obtenido de <https://tcaudit.com.ec/ley-organica-para-el-fortalecimiento-de-las-actividades-turisticas-y-fomento-del-empleo/#:~:text=El%20lunes%2025%20de%20marzo,crisis%20que%20afrenta%20el%20sector>
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2024). Conservación de la Biodiversidad Marino Costera de Ecuador. *El nuevo Ecuador*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/conservacion-biodiversidad-marino-costera/>
- MINTUR. (2019). Gestion y desarrollo turistico. *Portal de servicios*.
- Mite, S. (2025). Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador . *Turismo Comunitario*.
- Mundial, B. (2015). Servicios de Viaje. *Data Bank*.
- Muñoz, M. (2022). *Incidencia de factores Geo-Ambientales en la caracterización de la erosión del perfil costero entre Ancón - Anconcito, provincia de Santa Elena*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas - Carrera Ing. Civil.
- Nacional, S. (2024). Planificacion Marino Costera. *Planificacion* .
- Navarro , J., López Guzmán, T., & Clavero Gallego, D. (2021). Gestión y valorización de recursos turísticos. *Síntesis*.
- Nicolás, K. (2024). Perfil de la playa. *Enciclopedia de Ciencia Costera*.
- Nuques. (2012). propuesta integral de mejoramiento del turismo sol y playa como medio efectivo para el incremento de turistas que visitan el balneario de general villamil playas en la provincia del guayas. *From*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/330/1/T-UCSG-PRE-ESPAETH-20.pdf>

- OMT. (2020). servicios turisticos . *UNSD*.
- Omura, N. (2022). *OCEANOGRAPHY*. Hawai: Universidad de Hawai.
- Organización Mundial del Turismo (OMT). (2020). Manual de gestión de destinos turísticos sostenibles. OMT. Obtenido de <https://www.unwto.org>
- Paez, G. (2020). Infraestructura turística. *Economipedia*.
- Partha, S. (2012). Servicios turisticos . *El libro de UX*.
- PLANDETUR. (2020). PLAN ESTRATEGICO DEL TURISMO SOSTENIBLE. *Academi*.
- Porras, C. (2018). La importancia del Ocio. *Instituto Quirurgico de Andalucia*.
- Prefectura del Guayas. (2024). Playas. *En Guayas El Cambio Sí Se Siente*. Obtenido de <https://guayas.gob.ec/cantones-2/playas/>
- Proyecto Marino Coatero . (2024). Ecuador, Conservacion Internacional. *Conservacional internacional*.
- Ramos, A. (2020). Satisfaccion de usuario. *Scielo*.
- Roches, I. (2020). Definición hotelera de Guía Turística. *Diccionario de hoteleria*.
- Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte. (2018). El relieve de la Tierra. *Cultura, recreacio y deporte* .
- Secretaria Tecnica de Planificacion Ecuador. (2020). PLAN DE ORDENAMIENTO DEL ESPACIO MARINO COSTERO 2017-2030. *version resumida*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/04/Version-resumida-Plan-de-Ordenamiento-del-Espacio-Marino-Costero-2017-%E2%80%932030-POEMC.pdf>
- Shuttleworth, M. (2020). Diseño de Investigación Descriptiva. *EXPLORABLE*.
- Turismo. (2015). Infraestructura Turistica . *Inavirtual*.
- Turismo. (2020). Gastronomia: la guia definitiva . *OSTELEA*.

- Turismo, M. d. (2015). servicios turisticos. *Vive Ecuador*.
- Turismo, M. d. (2023). PRODUCTOS TURÍSTICOS. *ESTRUCTURA DE PRODUCTOS CON BASE A UN ATRACTIVO TURÍSTICO*.
- Turismo, O. M. (2019). Generalidades de los Servicios Turísticos. *OMT*.
- UNSD. (2019). Turismo.
- USIL. (2020). transporte . *Blog USIL*.
- Villafuerte, L. (2022). *El ecoturismo en el perfil costero de Manabí (Ecuador) Estudio de caso Puerto López*. España: Universidad de Salamanca.
- Zambrano, J. (2021). *Lineamientos urbanísticos para el aprovechamiento del perfil costero. Caso de estudio: San Jacinto - San Clemente, cantón Sucre*. Manabi: Uleam Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabi.

# Apéndice



## “Evaluación del Servicio Turístico en Playas: Encuesta para Investigación de Tesis – Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE)”

Su participación contribuirá al desarrollo de mi investigación académica en la UPSE. La información será confidencial y utilizada únicamente con fines académicos.

vic.villa.1612@gmail.com [Switch account](#)



\* Indicates required question

Email \*

Your email

PLAYAS DE VILLAMIL



Figura 1. Portada de la encuesta

edad \*

- 18 - 30
- 31 - 40
- 41 en adelante

Genero \*

- Masculino
- Femenino

1. ¿Cuál fue el motivo principal de su visita a Playas? \*

- Ocio/vacaciones
- Negocios
- Visita a familiares/amigos
- Otro

2. ¿Cómo calificaría la atención recibida por parte del personal turístico? \*

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

3. ¿La información turística en Playas le pareció...? \*

- Suficiente y accesible
- Parcialmente accesible
- Insuficiente

4. ¿Cómo califica la limpieza de las playas y espacios públicos? \*

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

5. ¿Qué tan satisfecho quedó con los servicios de alojamiento? \*

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

Figura 2. Preguntas de las encuestas

**6. ¿Cómo evalúa la calidad de la gastronomía local? \***

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

**7. ¿Los precios de los servicios turísticos le parecieron...? \***

- Justos
- Un poco elevados
- Muy elevados

**8. ¿Qué tan seguro se sintió durante su estancia en Playas? \***

- Muy seguro
- Seguro
- Inseguro
- Muy inseguro

**9. ¿Cómo calificaría la infraestructura turística (hoteles, restaurantes, transporte, señalización)? \***

- Excelente
- Buena
- Regular
- Deficiente

**10. ¿Tuvo facilidad para movilizarse dentro del cantón? \***

- Sí, con facilidad
- Medianamente fácil
- No, con dificultad

**11. ¿Recomendaría a familiares o amigos visitar Playas? \***

- Sí, totalmente
- Tal vez
- No

**12. ¿Qué actividades turísticas realizó durante su visita? \***

- Playa y sol
- Gastronomía
- Deportes acuáticos
- Visitas culturales
- Ninguna

**13. ¿Considera que la oferta turística en Playas es...? \***

- Variada y suficiente
- Parcialmente variada
- Poca o limitada

**14. ¿Qué aspecto considera más importante mejorar en Playas? \***

- Limpieza
- Infraestructura
- Atención al cliente
- Promoción turística
- Seguridad

**15. ¿Volvería a visitar el cantón Playas en el futuro? \***

- Sí
- Tal vez
- No



Figura 3. Qr para el ingreso de encuesta sobres los servicios turísticos del perfil costero en el Cantón Gral. Villamil Playas



Figura 4. Socializando con turistas sobre la encuesta



Figura 5. Explicación sobre el método de encuesta



Figura 6. Dialogando para realicen la encuesta



Figura 7. Se observa la realización de la encuesta a turista, previa explicación del objetivo del estudio.



Figura 8. Informando a turistas para solicitar el apoyo de la encuesta.



Figura 9. Dialogando el propósito de la encuesta a turistas.



Figura 10. Socialización a turista para el proceso investigativo.