



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE  
FORTALEZCA LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL  
VISITAR EL MALECÓN DEL CANTÓN DE  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA,  
AÑO 2014”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTOR: EDISON JAVIER MENDOZA ANDRADE**

**TUTOR: Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

“DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE  
FORTALEZCA LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL  
VISITAR EL MALECÓN DEL CANTÓN DE  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA,  
AÑO 2014”

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

AUTOR: EDISON JAVIER MENDOZA ANDRADE

TUTOR: Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 04 de Diciembre del 2013

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE FORTALEZCA LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL VISITAR EL MALECÓN DE LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014” elaborado por el Sr EDISON JAVIER MENDOZA ANDRADE, egresado de la Carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

.....

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, Msc.

TUTOR

### **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a Dios por haberme dado la sabiduría, para continuar con mis estudios. Así también dedico este trabajo a mi familia que ha sido el ejemplo y apoyo incondicional, ayudándome así a culminar esta etapa de mi vida.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco principalmente a DIOS y a mi familia, a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a la Lcda. Tannia Aguirre Suárez, por guiarme en la realización de este proyecto de investigación.

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE LA FACULTAD  
CIENCIAS. ADMINISTRATIVAS

---

Lcdo. Efrén Mendoza Tarabò, MSc.  
DIRECTOR DE CARRERA

---

Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc.  
PROFESOR-TUTOR

---

Ing. Jhony Yumisaca Tuquinga. MSc.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Milton Zambrano Coronado, Msc.  
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**“DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE  
FORTALEZCA LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL  
VISITAR EL MALECÓN DEL CANTÓN DE  
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE  
SANTA ELENA,  
AÑO 2014”**

**AUTOR: EDISON JAVIER MENDOZA ANDRADE**

**TUTOR: LCDA. TANNIA AGUIRRE SUÁREZ, MSC.**

## **RESUMEN**

El presente trabajo de tesis de grado, trata del diseño de un módulo de servicios turísticos que fortalezca la seguridad del turista al visitar el malecón de La Libertad, con la finalidad de fortalecer los servicios turísticos que se ofertan en la actualidad y mejorar la seguridad en la misma. La estructura e importancia del proyecto se fundamenta en el diagnóstico de la situación actual de la oferta en el malecón que se realizó, tomando en cuenta los resultados obtenidos de los turista, la comunidad involucrada que vive del turismo y las autoridades encargados del ámbito turístico, resulta ser un estudio orientado a ofertar nuevos servicios a los turistas para obtener la aceptación por parte de ellos. El diseño de un módulo de servicios turísticos permite fortalecer y brindar nuevos servicios al turista y la seguridad involucrando a la comunidad del beneficio que conlleva las actividades del turismo. El análisis situacional determinó que tienen que mejorar ya que es una debilidad que puede afectar a corto plazo el desarrollo de la actividad turística. La metodología de investigación aplicada al tema permite establecer las conceptualizaciones de los autores de la investigación y, los objetivos son los alcances del desarrollo de estrategias de participación e involucramiento de la comunidad en el proyecto. La propuesta busca determinar el nivel de aceptación del módulo a implementarse y la oferta de servicios que existe y la demanda que tiene el atractivo turístico y comparar como se encuentra en la actualidad.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN	vi
ÍNDICE DE GRÁFICO	x
ÍNDICE DE CUADROS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
Introducción	1
Planteamiento del problema	3
Ubicación del problema en un contexto	4
Marco teórico referencial	4
Antecedentes históricos del Cantón La Libertad	4
La Libertad y su legado histórico	5
La vida del Cantón La Libertad al filo del mar desde sus inicios	6
Población	6
Límites del Cantón La Libertad	7
Topografía	7
Altitud	7
Aspectos socioeconómicos	7
Población y su desarrollo	9
Servicios básicos	9
Vías de acceso	10
El turismo y su impacto en la economía del Cantón La Libertad	10
Atractivos turísticos del Cantón La Libertad	10
Delimitación del problema	12
Formulación del problema	13

Justificación del problema	13
Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos	15
Sistematización del problema	15
	16
Operacionalización de las variables	16
Variable independiente	17
Variable dependiente	17
<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b>	18
1.1 ANTECEDENTES	18
1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: SERVICIOS TURÍSTICOS	18
1.2.1 Antecedentes de los servicios	18
1.2.2 ¿Qué son los servicios turísticos?	20
1.2.3 Clasificación de los servicios turísticos	20
1.2.4 Beneficios de los servicios turísticos	21
1.2.5 Los servicios turísticos como base para el correcto desarrollo del turismo	22
1.2.6 Turismo	22
1.2.7. El turismo fundamenta la relación entre turista y objeto turístico	23
1.2.8. Tipos de turismo	23
1.2.9. ¿Por qué se realiza el turismo?	24
1.3 VARIABLE DEPENDIENTE: SEGURIDAD	24
1.3.1 ¿Qué es la seguridad turística?	25
1.3.2 Derecho aplicado a la seguridad turística	25
1.3.3 Seguridad de los destinos	26
1.4 MARCO LEGAL	26
1.4.1 Ley de turismo	26
1.4.2 Plandetur 2020	27
1.4.3 Plan del Buen Vivir	28
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	30
2.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	30
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
2.1.1 No experimental	30
2.2 INVESTIGACIÓN BÁSICA	30
2.3 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	31
2.3.1 Los métodos	32
2.3.1.1 Métodos teóricos	33
2.3.1.2 Métodos empíricos	34
2.4 HIPÓTESIS	35

2.5 POBLACIÓN	35
2.6 MUESTRA	37
3. INTERPRETACIÓN DE DATOS	41
3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS TURISTAS	42
3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LA COMUNIDAD	52
3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTA	58
3.4 CONCLUSIONES	63
3.5 RECOMENDACIONES	64
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>65</b>
	65
“DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE FORTALEZCA A LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL VISITAR EL MALECÓN DE LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”	
4.1 PRESENTACIÓN	65
4.2 JUSTIFICACIÓN	65
4.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	66
4.3.1 Oferta	66
4.3.2 Rango jerárquico de Malecón de La Libertad	78
4.3.3 Análisis de la demanda	79
4.4 ANÁLISIS P.E.ST	81
4.5 MATRIZ ATRACTIVO, POSICIONAMIENTO, COMPETITIVIDAD	83
4.6 MISIÓN	86
4.7 VISIÓN	86
4.8 OBJETIVO GENERAL	87
4.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	87
4.10 DISEÑO DEL MÓDULO Y LOS SERVICIOS QUE CONTIENE	87
4.11 DESCRIPCIÓN Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS	88
4.12 DISEÑO DEL PROYECTO	93
4.13 SUSTENTABILIDAD	96
4.14 ANÁLISIS AMBIENTAL DEL SITIO DE CONSTRUCCIÓN	98
4.15 PLAN DE ACCIÓN	99
4.16 CONCLUSIONES	106
4.17 RECOMENDACIONES	107
4.18 BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110

## ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO: N°1:	Posibles Causas del problema en el Malecón del Cantón La Libertad	12
GRÁFICO: N°2	Métodos teóricos	33
GRÁFICO: N°3:	Métodos empíricos	34
GRÁFICO: N°4	Edades	42
GRÁFICO: N°5	De qué ciudad es originario	43
GRÁFICO: N°6	Frecuencia de visita	44
GRÁFICO: N°7	Motivo de viaje	45
GRÁFICO: N°8	Implementación de los módulos de servicios turísticos	46
GRÁFICO: N°9	Mejorará en turismo en el malecón	47
GRÁFICO: N°10	Conocimientos del atractivo turístico	48
GRÁFICO: N°11	Dejando a un lado los servicios turísticos	49
GRÁFICO: N°12	Tema de seguridad factor importante	50
GRÁFICO: N°13	Mejorará la seguridad del malecón	51
GRÁFICO: N°14	Nivel de educación	52
GRÁFICO: N°15	Creación del diseño de un módulo de servicios turísticos	53
GRÁFICO: N°16	Participación directa	54
GRÁFICO: N°17	¿Qué ayuda espera del proyecto?	55
GRÁFICO: N°18	Se debe realizar el proyecto	56
GRÁFICO :N°19	Estaría dispuesto a trabajar en el proyecto	57
GRÁFICO: N°20	Distribución Interna de los servicios turísticos	89
GRÁFICO: N°21	Vestidor	90
GRÁFICO: N°22	Casilleros	91
GRÁFICO: N°23	Duchas	92

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N°1	Variable Independiente: Diseño de un Módulo de Servicios Turísticos	16
CUADRO N° 2	Variable Dependiente: Seguridad	17
CUADRO N°3	Población	36
CUADRO N°4	Población aledaña al proyecto	39
CUADRO N°5	La muestra	40
CUADRO N°6	Edades	42
CUADRO N°7	De qué ciudad es originario	43
CUADRO N°8	Frecuencia de visita	44
CUADRO N°9	Motivo de viaje	45
CUADRO N°10	Implementación de los módulos de servicios turísticos	46
CUADRO N°11	Mejorará en turismo en el malecón	47
CUADRO N°12	Conocimientos del atractivo turístico	48
CUADRO N°13	Se está dejando a un lado los servicios turísticos	49
CUADRO N°14	Tema de seguridad	50
CUADRO N°15	Mejorará imagen de seguridad del malecón	51
CUADRO N°16	Nivel de educación	52
CUADRO N°17	Creación del diseño módulo de servicios turísticos	53
CUADRO N°18	Participación directa	54
CUADRO N°19	Espera ayuda directa del proyecto	55
CUADRO N°20	Se debe realizar el proyecto	56

CUADRO N°21	Estaría dispuesta a trabajar en el proyecto	57
CUADRO N°22	Rango jerárquico	78
CUADRO N°23	Tipo de turista	79
CUADRO N°24	Matriz F.O.D.A.	80

**ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1	Encuesta a turistas	111
ANEXO 2	Encuesta a la comunidad	113
ANEXO 3	Entrevista	114
ANEXO 4	Fotos turistas encuestados	117
ANEXO 5	Áreas de malecón de La Libertad	118
ANEXO 6	Recursos para la elaboración del proyecto	120

## INTRODUCCIÓN

La provincia de Santa Elena es un área geográfica muy extensa donde abarca una serie de atractivos turísticos que están repartidos en los tres cantones de la provincia: Santa Elena, La Libertad y Salinas; El Cantón La Libertad es el más joven de los tres mencionados y el de mayor crecimiento económico por ser donde se desarrollan las actividades socio-económica de la región.

En la actualidad el turismo en el Cantón La Libertad se está desarrollando con un gran impulso, direccionando el apoyo hacia los servicios turísticos y las actividades que se están ofertando a los turistas para elevar su nivel de satisfacción.

En el presente trabajo de tesis de grado está enfocado en el Diseño de un Módulo de servicios turísticos que se van a ofertar y que va a fortalecer la seguridad del turistas al visitar el malecón del Cantón La Libertad, para comprender mejor la situación, se describe el problema con su respectivo planteamiento y la interpretación de los conceptos establecidos por los grandes autores de metodología de la investigación en el proceso de recopilación e interpretación de los datos.

Debido a estos elementos antes mencionados, es importante investigar para determinar y establecer como el diseño de un módulo de servicios turísticos ayudara a brindar seguridad al turista que visita el malecón de La Libertad, y así el fortalecimiento de todas las extensas áreas que contiene el turismo en la localidad y conseguir con ello una mayor afluencia de turistas en el destino turístico.

El estudio se estableció mediante la observación directa e indirecta, entrevistas y encuestas para determinar el grado de aceptación del diseño de un módulo de servicios turísticos que fortalezca la seguridad al turista, dando una mayor confianza y seguridad en el destino antes mencionado y que promoverá el nivel de satisfacción a la problemática del lugar.

En la actualidad, la falta de servicios turísticos en el malecón del Cantón La Libertad, es un factor determinante de cómo se está llevando a cabo la actividad turística del sector, que conlleva a que los turistas no visiten el malecón y sus alrededores y se dirijan a otras localidades aledañas. Hay que tomar en consideración la creación de nuevos servicios turísticos para brindar una mayor seguridad y una gama más amplia de opciones de servicios y entretenimiento para retener por más tiempo al turista en el lugar de destino escogido.

El presente proyecto de diseño de un módulo de servicios turísticos tiene como objetivo poner a disposición de turistas, visitantes y la comunidad en general, autoridades encargadas del ámbito turístico de la localidad, y establecer nuevos servicios turísticos que brinde la seguridad necesaria al turista a en los aspectos de seguridad y brindar un servicio de calidad visitar este balneario, con el único fin que el diseño de un módulo de servicios turísticos, beneficie a los turistas y comunidad en general, se establece la necesidad de que se ejecute la propuesta, en vista que el resultado aportará al impulso del turismo en la localidad, como también determinar la influencia que tendrá del tema de la tesis, que ayudará a brindar un mejor servicio de seguridad al turista, mediante el estudio que mida el nivel que siente el turista al llegar a un destino escogido.

La importancia del proyecto se fundamenta en los hechos que el diagnóstico realizado para determinar la situación actual que afronta los servicios turísticos y

la implementación del diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón del Cantón La Libertad, se toma en cuenta a turistas, autoridades encargadas del turismo y al público en general, para determinar las principales debilidades y amenazas y poder enfrentarlas a futuro tomando los correctivos necesarios a la hora de implementar el diseño y al mismo tiempo el grado de objetividad que el autor va a añadir como observador participativo que va a estar comprometido con la propuesta de tesis de grado y el área turística a desarrollar en la comunidad.

### **Planteamiento del problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La falta de nuevos servicios turísticos que brinden seguridad para los visitantes que llegan al Malecón del Cantón La Libertad provincia de Santa Elena, se ha convertido en un problema y se acrecentará a corto plazo y, de no tomar los correctivos necesarios se volverá un aspecto negativo para el desarrollo del destino turístico y por ende una mala imagen para el Cantón y con ello la poca afluencia de visitantes.

Las autoridades encargadas del sector turístico le prestan más atención a otras actividades dejando a un lado los servicios turísticos que los visitantes necesitan para satisfacer sus necesidades por ende se está desarrollando la actividad turística de una forma no adecuada y los delineamientos a seguir para el crecimiento del turismo de una forma sostenible que se enmarque en el bienestar de la comunidad.

Para la realización de este trabajo se ha considerado al Cantón La Libertad, Malecón del mismo nombre ubicado en la calle 9 de octubre y avenida Malecón, de la Provincia de Santa Elena, año 2014.

Este proyecto de tesis se origina por el hecho de no existir un módulo de servicios turísticos que brinde seguridad al turista y además ofrezca un buen servicio de calidad y seguridad para los visitantes, por ende se espera con este aporte, la mejora en los servicios turísticos que se prestan a los turistas para el crecimiento del mismo en el destino.

## **Marco teórico referencial**

### **Antecedentes históricos del Cantón La Libertad**

El nombre de La Libertad tiene su historia, hasta 1918 se llamó "Agujereada". Esta fue la denominación oficial y legal de La Libertad hasta el año en mención. En los documentos y en los libros de las sesiones de la Municipalidad de Santa Elena, La Libertad aparece con el nombre de recinto Agujereada del citado Cantón.

El nombre de La Libertad, nada tiene que ver con los ingleses ni con el petróleo. Los funcionarios de la Anglo bautizaron con el nombre de "Puerto Rico" al asentamiento de sus oficinas, viviendas y demás centros de producción. Asimismo, "Las Acacias" fue el sector residencial de los trabajadores de la compañía Anglo que se organizó en Londres en 1919 y que fue inscrita en Ecuador.

En 1918, "los vecinos del recinto Agujereada" presentaron a la municipalidad de Santa Elena, mediante una solicitud, para que se cambie el nombre del recinto Agujereada por el de La Libertad, fue entonces cuando el concejal Domingo Tumbaco, con el apoyo del concejal Faustino Tomalá, presentó el proyecto de Ordenanza Municipal para que se cambie de nombre.

El proyecto dice: La "solicitud" de los vecinos del recinto Agujereada fue discutida a través del proyecto de Ordenanza Municipal, en la sesión que fue establecida el 12 de Enero de 1918. Después de aprobarse en segunda debate (4 de febrero) y tercera y definitiva el día (9 de febrero) en discusión, El Ilustre Concejo Cantonal de ese entonces en uso de sus atribuciones legales que le compete determino el proyecto.

Acuerda:

Art.1.- Denominase "La Libertad" al antiguo recinto "Agujereada" de la parroquia. Santa Elena.

Art.2.- Comuníquese al Señor Jefe Político para su sanción y ejecución, y a quienes corresponda, para su conocimiento.

Dado en la Sala de Sesiones del Ilustre Concejo de Santa Elena. Por ser avanzada la hora se levantó la sesión.

Melchor Carrera González

Presidente del Ilustre Concejo de Santa Elena.

Paulino Panchana F.  
Secretario Municipal.

### **La Libertad y su legado histórico**

La Libertad, según los trabajos realizados para el descubrimiento arqueológico, estuvo poblada en la prehistoria. Se habla de una antigüedad aproximadamente de 100.000 años A.C.

A finales del siglo pasado y a principios del siglo XX, la población nativa de La Libertad estuvo asentada al filo del mar. Se trata de pequeños grupos de pescadores artesanales. Esta tradición se ha conservado a lo largo de los últimos cien años. Fueron los emigrantes los fundadores de La Libertad en este siglo. La población aborigen fue desplazada por los emigrantes que llegaban de todas las provincias del país, inspirados por las posibilidades del trabajo.

### **La vida del cantón La Libertad al filo del mar desde sus inicios**

Por 1928, Puerto Rico es el primer centro urbano de La Libertad. En la década de 1930, el cantón empezó su vida al filo del mar con dos columnas de casa, de norte a sur, construidas con madera, caña y paja. La compañía Anglo construyó la ciudadela Puerto Rico, ubicada en la colina frente a la playa y al muelle, cuya superficie avanza hasta el edificio del Cuerpo de Bomberos que hace que los habitantes de La Libertad se dediquen a la actividad pesquera como su fuente de subsistencia por los primeros años de creación.

También la empresa petrolera en ese entonces compañía Anglo construyó las primeras casas de estilo inglés conocido como la ciudadela Las Acacias, residencia de obreros petroleros. Hasta la década de 1960, La Libertad iba desde Las Acacias hasta la escuela fiscal Luis Alberto Mendoza Moreira, y desde el malecón hasta el cementerio general de La Libertad siendo este espacio de habitantes muy poblado en los años siguientes.

### **Población superficie**

El Cantón La Libertad tiene una superficie de 25,6 Km<sup>2</sup>, su población según datos del Censo de Población y Vivienda de noviembre del 2010, es de 95.942 habitantes; de los cuales 47.912 son mujeres y 48.030 son hombres, La Libertad

es un cantón netamente urbano, y su densidad poblacional es de 3.747 habitantes por Km<sup>2</sup> siendo en cantón más joven y de mayor crecimiento donde se desarrollan las actividades comerciales de la provincia.

### **Límites del Cantón La Libertad**

Al Norte con el Océano Pacífico

Al Sur y al Oeste con el Cantón Salinas

Al Este con el Cantón Santa Elena

### **Topografía**

La topografía del cantón La Libertad es regular y por esta razón antiguamente se la conocía o denominaba “La Hueca” o “ La Agujereada”, debido a que existen dos vertientes de agua, que atraviesan aproximadamente el eje longitudinal de la ciudad, dividiéndola en dos partes iguales en su superficie. La parte norte comprende el centro de la ciudad y posee pendientes que desembocan hacia el mar. En su parte sur también posee pendientes: un sector hacia esteros que drenan en las depresiones- en pampas salineras, ubicadas cerca del mar de ese lado. Otra parte drena hacia la zona de la parroquia “José Luis Tamayo” (Salinas),

Dando lugar a la formación de las famosas albarradas como son conocidas en esa población. El territorio que comprende el cantón La Libertad está particularmente estratificado con una tendencia a la aridez conforme se aproxima al borde del nivel del mar.

### **Altitud**

El Cantón de La Libertad se encuentra a una altitud aproximada de 10 metros sobre el nivel del mar (msnm) siendo de gran ayuda en la época pesquera que tuvo gran acogida por su altitud.

## **Aspectos socioeconómicos**

La población del cantón es mayoritariamente joven, menor de 20 años, 41.938, que representa el 43,71 % de la población del cantón La Libertad, con una alta tasa de fecundidad para jóvenes entre 12 y 19 años que es de 31.34% y para las jóvenes entre 19 y 25 es de 43.42 %. El nivel de educación de la población es mayoritariamente secundario.

Existe una deficiencia en la provisión de servicios para la población. El saneamiento ambiental, agua segura, energía eléctrica y telefonía convencional, son servicios a los cuales no tienen acceso todos los segmentos poblacionales de la urbe, especialmente los sectores urbanos marginales. La población que se ubica en el centro urbano, es mejor dotada de los servicios básicos, sobre todo en el sector céntrico y hacia el oeste de la Refinería La Libertad, de igual manera cuenta con un sistema de salud y de educación bastante amplio que abarca casi todo el sector antes mencionados, sin embargo, no cubre todas las demandas de la población. En cuanto a los niveles de incidencia de la indigencia, en cambio, lucen relativamente bajos.

En lo educativo la presencia de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, UPSE marca una nueva expectativa y esperanza para la juventud que habita en el Cantón La Libertad y los demás cantones que existen en la provincia y de los cuales cambia los niveles de migración de los jóvenes para realizar sus estudios de nivel universitario en otras localidades aledañas a la provincia como Quito o Guayaquil respectivamente.

En el aspecto económico, La Libertad es el centro de acopio para la actividad turística y comercial de la Provincia de Santa Elena, principalmente de alimentos y hospedaje (hoteles, almacenes, tiendas, restaurantes), constituyéndose el comercio bienes y servicios en el sector de mayor crecimiento en el cantón, su

movimiento es muy dinámico brindando trabajo a la población durante el año, aunque en su mayoría se trata de un comercio formal.

Las actividades turísticas asimismo y aunque en menor escala, están siendo potencialmente promocionadas en los destinos turísticos que posee el Cantón de La Libertad las cuales están desarrolladas y orientadas hacia el entretenimiento y la diversión. En la industria, la refinería de petróleo de La Libertad constituye una actividad que aporta con sus derivados al país, y generador de fuentes de trabajo de la localidad.

### **Población y desarrollo**

Según el VI Censo de la población realizado por el INEC en el 2001, el Cantón de La Libertad contaba con una población de 77.646 habitantes, creciendo a una tasa de 3,5%. Actualmente y de acuerdo al Censo de noviembre del 2010 la población es de 95.942 habitantes; de los cuales 47.912 son mujeres y 48.030 son hombres, existiendo una baja en la tasa de crecimiento de la población, ubicándose en este nuevo periodo inter-censal en el 2,16%; población que están distribuida en el territorio representa una densidad poblacional de 3.747 habitantes por Km<sup>2</sup>.

### **Servicios básicos**

- ✧ Agua Potable
- ✧ Transportación
- ✧ Energía eléctrica

### **Transporte**

En la actualidad el Cantón La Libertad consta con una gran oferta de transporte terrestre como taxis, buses urbano, cantonales, y provinciales que hace que sea

visitado por un sin número de turistas todos los días del año, unas de sus fortalezas son sus puntos turísticos que se encuentran a pocos kilómetros separados del uno del otro que hacen que sean visitados en un tiempo corto.

### **Vías de acceso**

Las vías de acceso al Cantón La Libertad se encuentran en un buen estado lo cual hace que sea visitado por un sin número de turistas en temporada alta como baja.

### **El turismo y su impacto en la economía del Cantón La Libertad**

Directa o indirectamente el turismo es un ente multiplicador en los aspectos de la economía de cualquier región del país o región donde se encuentren atractivos turísticos que sean del interés para el turista, consiguiendo que los habitantes que estén cerca del destino y sean partícipes de la actividad turística, acarreado consigo la mejora de ingresos económicos y con ello una mejor calidad de vida para la comunidad.

Como todo comercio, la actividad turística también tiene sus impactos positivos y negativos en la comunidad y en el atractivo turístico donde se desarrolla, aún más por ser la plataforma donde se desenvuelve toda la actividad que genera el turismo, por lo tanto, se debe tomar conciencia de llevar la actividad turística de una forma sostenible y sustentable para preservar el atractivo para las futuras generaciones que van a servirse de la actividad del turismo.

### **Atractivos turísticos del Cantón La Libertad**

Cuenta con atractivos naturales y culturales que hacen al Cantón La Libertad un destino turístico atractivo para el disfrute de los turistas al buscar nuevas alternativas de esparcimiento y recreación, los cuales se detallan a continuación:

## **MUSEO PALEONTOLÓGICO**

Nombre del Atractivo:	Museo Megaterio
Ubicación:	Avenida Eleodoro Solórzano
Categoría:	Manifestaciones Culturales
Tipo:	Museos
Subtipo:	Lugares Paleontológicos

## **PLAYA DE CAUTIVO**

Nombre del Atractivo:	Playa de cautivo
Ubicación:	Barrio Santa Leonor
Categoría:	Sitios Naturales
Tipo:	Costa
Subtipo:	Playas

## **MUSEO CASA LEÓN**

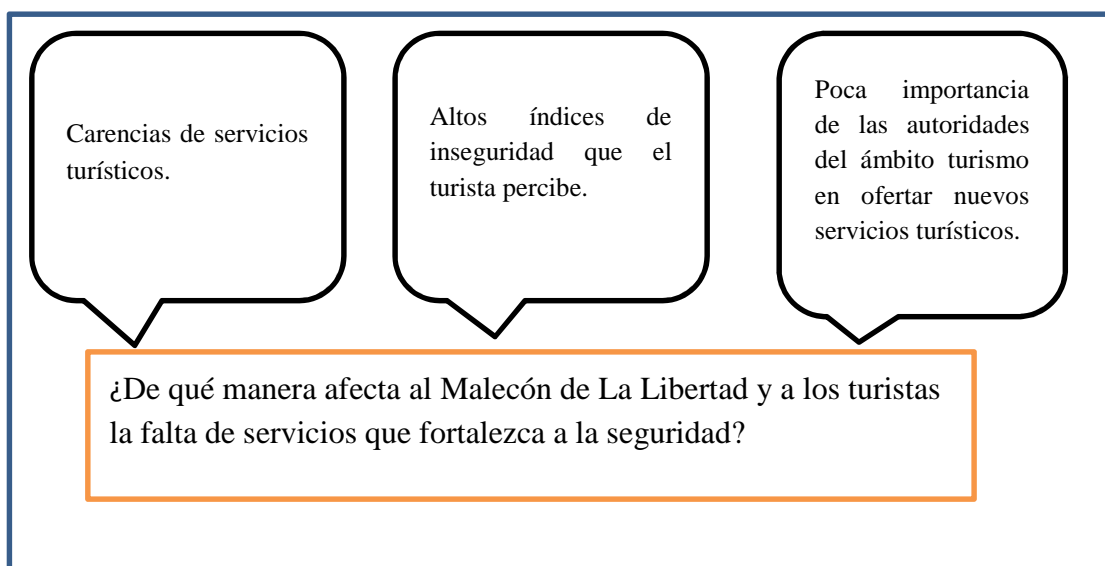
Nombre del atractivo	Museo Casa León
Ubicación:	Avenida 9 de octubre, B. 10 de Agosto
Categoría:	Sitios Naturales
Tipo:	Museos
Subtipo:	Lugares Paleontológicos

## **MALECÓN DE LA LIBERTAD**

Nombre del Atractivo:	Malecón de La Libertad
Propietario:	Comunidad del Cantón
Categoría:	Manifestaciones Culturales
Tipo:	Arquitectura Espacios Urbanos
Subtipo:	Malecones

El malecón del Cantón La Libertad es el atractivo de mayor difusión y afluencia de turistas en el destino, ya que aquí se desarrollan las actividades de servicios y esparcimiento que tiene un valor agregado como el espacio de sus playas para los turistas donde pueden disfrutar de sus cálidas y mansas aguas que pueden ser visitadas en el destino turístico y dando una prioridad también a las actividades del turismo de sol y playa.

### **GRÁFICO N°1: Posibles Causas del problema en el Malecón del Cantón La Libertad**



Fuente: Autoridades de Turismo (2013)

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013)

### **Delimitación del problema**

Campo: Turismo

Área: Malecón del Cantón La Libertad

Aspecto: Servicios Turísticos

Tema: Diseño un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad del Turista al visitar el Malecón del Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2014.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera afecta al Malecón de La Libertad y a los turistas la falta de servicios turísticos que fortalezca la seguridad?

## **Justificación del problema**

Su justificación está dada en la inadecuada y poca oferta de servicios turísticos que ofrece el sector del malecón y la poca seguridad que se brinda al turista, por este motivo en la actualidad no existen los estudios que analice y evalúe de una manera coordinada los servicios turísticos que el visitante requiere para medir la seguridad del mismo, por eso el presente trabajo de tesis de grado va a constituir y a mejorar el modelo para el tratamiento de la situación problemática que se presenta en la actualidad, porque aporta soluciones concretas al ámbito de los servicios turísticos que se ofertan en la actualidad en el Malecón del Cantón La Libertad.

El presente trabajo de tesis permitirá conocer los nuevos servicios turísticos que se ofertan a los turistas y la seguridad que se brinda a la hora de visitar el atractivo turístico y con la ayuda y participación de la comunidad va a ser de gran aporte y crecimiento del turismo como fuente de ingresos para la comunidad que está relacionada en la actividad turística y mejorar la calidad de vida.

Los datos de investigaciones en otras regiones del país como Playas de Villamil y Manta, donde se han implementado servicios turísticos han obtenido resultados favorables para el desarrollo del turismo, dando un mejor servicio a los visitantes

y consigo mejores ingresos económicos para los prestadores de servicios del destino turístico.

El Cantón La Libertad, de la Provincia de Santa Elena ha sido desde siempre considerada como una ciudad de paso y comercio de las localidades aledañas.

El “Plandetur 2020” establece que toda región del Ecuador que ofrezca servicios y atractivos turísticos para los visitantes deberá ser considerada en el desarrollo turístico que está llevando el Ministerio de Turismo para su correcto delineamiento en el Ecuador, dando así el que se cumpla las normas del desarrollo de un turismo consciente en las localidades identificadas.

El hecho de ser una ciudad diariamente visitada por un sinnúmero de turistas y personas relacionadas al comercio, no ha sido aprovechada en su totalidad para potencializar los demás atractivos turísticos y servicios que se brindan en el atractivo y por ende en la actividad turística para el desarrollo sostenible y el beneficio socioeconómico que tendría la localidad si se aprovecha de están bondades que da el turismo.

La importancia de este trabajo de tesis radica en que se incentiva y apoya al servicio que se brinda al turista en un lugar donde prevalezca la seguridad y servicios de calidad que se ofertan en el Malecón del Cantón La Libertad, así también, al manejo sustentable de los recursos naturales y culturales que posee el lugar y que se establecen en una nueva fuente de ingresos para la comunidad y consigo para la mejora del estilo vida de los que allí laboran diariamente, mejorando sus ingresos económicos y el crecimiento considerable del turismo como una fuente de desarrollo multiplicador de todos los que intervienen en la localidad.

Su justificación está dada en la poca oferta de servicios turísticos y seguridad que ofrece el sector del malecón que satisfagan las necesidades de los turistas al visitar el destino.

### **Objetivo general**

Analizar de manera general los conceptos del turismo y en ellos de qué forma aporta a los servicios turísticos para asegurar la calidad del producto que se oferta al turista.

### **Objetivos específicos**

- Reflexionar acerca de los conceptos básicos de los servicios para asegurar una satisfacción al turista.
- Identificar los pasos respecto a la oferta de servicios turísticos y su respectiva selección para optimizar la calidad de los servicios.
- Analizar los tipos de servicios turísticos que se ofertan para potencializarlos de una mejor manera.

### **Sistematización del problema**

1. ¿Existe algún estudio referente al tema que se está investigando?
2. ¿Sería factible en la actualidad el diseño de un módulo de servicios turísticos que le brinde seguridad al turista al visitar el malecón del Cantón La Libertad?

## Operacionalización de las variables

### CUADRO N°1

#### Variable Independiente: Diseño de un Módulo de Servicios Turísticos

Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>Módulo: Se conoce como <b>módulo</b> (Del latín <i>módulos</i>) a una estructura, donde abarca un sin número de servicios o tareas con el fin de hacerla más sencilla, regular y económica.</p>	Servicios turísticos	Diseño	¿Qué cantidad de servicios turísticos están implementados en el diseño?	Entrevistas Encuestas Folletos
<p><b>Servicios Turísticos:</b> son los dirigidos a atender las demandas de los visitantes en los establecimientos de alojamiento y servicios turístico, incluyendo el disfrute de las instalaciones.</p>	Sector	Espacio	¿Dónde se implementará el diseño de módulos servicios turísticos?	Entrevistas Encuestas fotos

Elaborado: Mendoza Andrade Javier (2013)

## CUADRO N°2

### Variable Dependiente: Seguridad

Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p><b>Seguridad:</b> Es el sentimiento de protección frente a carencias que afecten negativamente la calidad de vida; en tanto y en cuanto se hace referencia a necesidad de una seguridad.</p>	Programas	Capacitación de servicios turísticos en tema de seguridad	¿Qué programas de seguridad estarán establecidos?	Entrevistas Encuestas
	Decisiones Voluntarias	Talleres de ideas	¿Quiénes estarán en el trabajo conjunto para la seguridad?	Talleres
	Objetivo Común	Talleres de ideas	¿Qué objetivo en común están dados en la seguridad?	Encuestas Entrevistas

Elaborado: Mendoza Andrade Javier (2013)

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 ANTECEDENTES**

El presente trabajo de tesis trata del diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón de la Libertad, el proyecto incentivará, activará y apoyará al desarrollo turístico del atractivo, así como, al manejo sustentable de los recursos naturales que posee el lugar y, será una fuente de ingresos para la mejora de la economía de los habitantes de la población de La Libertad. Está establecido que proyectos similares han sido de gran aporte para el desarrollo de las actividades turísticas en otras regiones del país como en Playas, Manta y en otras localidades donde se han implementado estos servicios turísticos y han tenido una gran acogida y aceptación por parte del turista y la comunidad, ya que ellos son los beneficiarios directos de este tipo de propuestas que ayudan al crecimiento de las actividades turísticas del destino.

## **1.2 SERVICIOS TURÍSTICOS**

Son los dirigidos a atender las demandas de los visitantes en los establecimientos de alojamiento y servicios turísticos, incluyendo el disfrute de las instalaciones.

### **1.2.1 Antecedentes de los Servicios**

Las actividades de servicios existen desde la Grecia clásica, en la baja Edad Media, los servicios de transporte de especies y los tejidos a través de la ruta de la seda, que atravesaba Europa y Oriente hasta China, constituyeron la riqueza de ciudades-estados como Venecia llegando a ser una de las actividades de los

servicios un factor económicamente importante en países como Portugal y Holanda y otras regiones de Europa.

A partir del siglo XVIII, con la primera Revolución Industrial, los servicios pierden su importancia económica, que sólo sería retomada a mediados del siglo XX y mantenida de manera creciente hasta la actualidad.

Según lo establece (Kotler, 1993) "un servicio es todo acto o función que una parte puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no da como resultado ninguna propiedad. Su producción puede o no puede vincularse a un producto físico".

Según lo establece la (OMT, 2013), destacan la importancia del turismo y los servicios que se oferta, especialmente por su contribución al empleo y como fuente de divisas. El sector de los servicios de turismo, generalmente uno de los más dinámicos de la economía, hace un uso intensivo de mano de obra y mantiene numerosos vínculos con otros importantes segmentos de la economía de una región.

El turismo en todas sus formas y los servicios turísticos que están inmersos directamente en la actividad hacen que la gran oferta de estos servicios sean también implementados en el malecón del Cantón de La Libertad para el crecimiento de la localidad, sean estos tangibles o intangibles siempre van a complementar uno del otro atractivos que se encuentren, ya que se determina en un punto muy importante para el desarrollo de la actividad turística que tiene como finalidad satisfacer la necesidad del turista a la hora de visitar el destino escogido de su preferencia.

### **1.2.2. ¿Qué son los servicios turísticos?**

Es todo servicio que se presta a los turistas ya sean estos tangibles o intangibles, que el turista puede escoger una gran variedad de servicios turísticos de calidad que están a su total disponibilidad libremente para el goce de su estancia en el destino turístico escogido y, que son ofertados en su mayoría para que su tiempo libre u ocio sean aprovechados en tiempo y espacio de su estadía.

Según lo establece (Stanton) “Todas aquellas actividades identificables, intangibles, que son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de necesidades de los consumidores”.

Los dos autores de los conceptos que analizan el ámbito turístico y de los servicios turísticos, establecen que los servicios turísticos ya sean estos tangibles o intangibles, deben tener una función que es la satisfacción del turista al visitar un destino turístico, para el correcto y normal desarrollo de las actividades turísticas en el destino.

### **1.2.3. Clasificación de los servicios turísticos**

Los servicios turísticos se clasifican según las demandas de los turistas a la hora de escoger un destino en particular:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios para la satisfacción.
- Servicio de restauración, cuando se proporcione servicios turísticos y de restaurante para ser consumida en los mismos

establecimientos propios o en instalaciones que son ajenas al destino donde se ofertan.

- Servicio de intermediación, en la prestación de cualesquier servicio turístico, susceptibles de ser demandados por los usuarios de servicios turísticos.
- Servicio de información, cuando se facilite información a los usuarios de servicios turísticos sobre los recursos existentes, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

Se utilizarán los servicios de intermediación que permitirá facilitar a los clientes los servicios turísticos que se oferta en la actualidad, para solucionar, apaciguar y apoyar a la poca oferta de servicios turísticos que hay en el malecón de La Libertad.

#### **1.2.4. Beneficios de los servicios turísticos**

Tanto los turistas como los servidores turísticos son los más beneficiados del intercambio de las expectativas del turismo; hoy en la actualidad el ámbito turístico ha evolucionado y la oferta turística local como mundial se ha desarrollado considerablemente en el transcurso de los últimos años.

La calidad de la vivencia del visitante está en relación a su satisfacción plena, derivada de una experiencia única que se integre por servicios personalizados y eficientes y una real interacción con la cultura de la comunidad receptora que ve en turismo su forma de subsistencia de una forma sustentable.

En este sentido, ante una competencia cada vez más agresiva y numerosa entre destinos que aspiran a ser la mejor alternativa para los visitantes, lo que hace la diferencia es la calidad de la atención recibida.

En evidencia siempre hay una necesidad de desarrollar ofertas nuevas y pertinentes en las que el contar con servicios de calidad y seguridad, resulta el factor que anima y otorga a la propuesta el sentido de calidad que el turista espera recibir.

#### **1.2.5. Los servicios turísticos como base para el correcto desarrollo del turismo**

Los servicios a cualquier actividad que se realice es una base que determina como se está llevando el comercio de las actividades y servicios turísticos, ya que es un punto muy determinante a la hora de que el turista se decida por escoger algún lugar que le motive a realizar su viaje, para tal efecto los servicios prestados tienen que ser de agrado para el turista ya que de él depende el correcto desarrollo del destino como una nueva fuente de ingreso y desarrollo para la comunidad, que busca en el turismo una alternativa de crecimiento.

#### **1.2.6 Turismo**

Se revisó bibliografía referente al turismo y todas apuntan a indicar que esta se desarrolla por el motivo de conocer y compartir con otras personas sus actividades y formas de vida además de ocupar su tiempo libre en otras localidades fuera de su lugar de origen.

Según la Organización Mundial de Turismo, citado por (Amparo Sancho, 2013) “el turismo son las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año; puede tener fines de ocio, por negocios u otros”

Según, (Clauca Castellon, 2010) Define el turismo como el “conjunto de los viajes cuyo objeto es el placer o por motivos comerciales o profesionales y otros

análogos y durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal, no son turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo”.

Ambos autores tienen un mismo direccionamiento hacia la propuesta de la actividad turística, ya que coinciden en el desplazamiento de un individuo o grupos de personas fuera de su origen de residencia, por motivos de distracción o esparcimiento.

Están relacionados a alguna actividad económica con la participación de la comunidad receptora, de tal manera que ambas partes van a ser beneficiadas de la actividad turística que esta deja en el destino.

#### **1.2.7. El turismo fundamenta la relación entre turista y objeto turístico**

El turismo, a su vez, se fundamenta en un sistema de relaciones interpersonales entre el sujeto (turista) y el objeto turístico (localidad, atractivos turísticos, servicios turísticos u organización turística).

Para el sujeto, el turismo es un conjunto de servicios sean estos tangibles o intangibles que le son facilitados por el objeto turístico, mientras que para el objeto turístico, el sujeto es el destinatario de los servicios que se producen y para los cuales están diseñados y dirigidos para la satisfacción de necesidades primordiales a la hora de la visita del destino turístico escogido

#### **1.2.8. Tipos de turismo**

Se puede decir que existen tres tipos diferentes de turismo en relación a un determinado país o región: el turismo interno, el turismo receptor y el turismo emisor.

**El turismo interno:** comprende a los residentes de la misma zona que viajan a un destino distinto al de su residencia habitual por un período de tiempo no superior a un año. Este tipo de turismo origina notables beneficios económicos.

**El turismo receptor:** incluye a los no residentes en un determinado país o región, que viajan a otro país que no es el suyo, por un período no superior al año. Este tipo de turismo produce una entrada de riqueza procedente del exterior.

**El turismo emisor:** engloba a los residentes de un país que se desplazan a otro país distinto al suyo. Este turismo provoca una pérdida de riqueza desde el punto de vista económico.

### **1.2.9. ¿Por qué se realiza el turismo?**

En la actualidad, los viajes vacacionales y de ocio se han convertido en uno de los componentes primordiales en el consumo del turismo y por ende la utilización de los servicios turísticos que es de suma importancia en el desarrollo de un destino turístico y hace que el sector turístico esté en una dinámica expansiva, por este motivo el turismo se ha convertido en unos de los motores que impulsa a las personas a ocupar el tiempo de ocio y de conocer otras culturas y costumbres en una forma de disfrutar organizadamente las actividades o servicios que se puede disfrutar en un lugar escogido para realizar la actividad turística y, con una consideración de ser muy importante la influencia de medios de transporte.

## **1.3 VARIABLE DEPENDIENTE**

**Conceptualización de seguridad:** Es el sentimiento de protección frente a carencias que afecten negativamente la calidad de vida, en tanto y en cuanto se hace referencia a necesidad de una seguridad.

### **1.3.1. ¿Qué es la seguridad turística?**

Revisando bibliografía referente a la seguridad turística, se asume que esta se ejecuta en un sector destinado a realizar actividades o visitas, estas pueden ser: lugares históricos, culturales, esparcimiento, sol y playa, etc., el crecimiento del sector turístico depende mucho de cómo se está desarrollando y promocionando la misma y, la ayuda de las actividades comerciales del sector para bajar los niveles de desempleo que haya en la comunidad es importante. Las actividades que el turismo establece como un ente multiplicador de empleo y divisas para la comunidad, casi siempre como en los lugares se ve opacado por los niveles de inseguridad que en la mayoría de destinos turísticos se percibe que el turista está casi siempre expuesto a la inseguridad, por eso primero los turistas se informa del lugar turístico antes de visitarlo y la importancia que tiene la seguridad turística en el atractivo turístico, le puede ofrecer goce en su estancia en el lugar.

Por último, en lo referente a la relación entre la seguridad y el turismo, la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013), ha definido “la seguridad turística como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, turista, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras”.

### **1.3.2. Derecho aplicado a la seguridad turística**

La seguridad del turista busca en un destino determinado garantizar que no va a ser víctima de muchos factores, que suelen suceder en un sitio turístico, tanto en la integridad física, emocional, y económica ya que del turista depende el crecimiento de la actividad en la localidad.

Según establece la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2013) se debe garantizarse a los turistas la seguridad de su persona y bienes así como la protección de sus derechos en calidad de consumidores.

### **1.3.3. Seguridad de los destinos**

Según establece (Biosca, 2013), “la importancia vital de la seguridad en su sentido más amplio, lo que podríamos llamar “las seguridades”, para que un destino turístico pueda situarse en un nivel de precios interesantes y buenas ocupaciones (las que permita la capacidad del territorio)”.

Como consecuencia de los cambios en el perfil de los nuevos turistas y de la nueva situación del mercado turístico globalizado, los visitantes podrán exigir más de los destinos turísticos a la hora de brindar sus servicios de calidad y seguridad, que es un punto muy determinante a la hora de decidir qué lugar escoger y donde visitar para pasar sus vacaciones, ya que ahora pueden seleccionar entre la publicidad masiva de los destinos turísticos y de las numerosas ofertas.

## **1.4. MARCO LEGAL**

Se acoge a los artículos, normas y leyes que están establecidos en la Carta Magna de la Constitución de la República del Ecuador y, de la ley que regula la actividad turística para el correcto crecimiento y delineamiento del turismo sostenible, así como también, de los servidores turísticos en el destino que son regulados.

El Gobierno Nacional ha empezado a circular un Proyecto de Ley, que ajustándose al Art. 84 de la nueva Constitución, obliga a la actualización de todas las leyes existentes a pesar de que en ella no existe la palabra turismo, solo ocio.

### **1.4.1 Ley de Turismo**

#### **Ministerio de Turismo ente regulador**

Art.15 de la Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo es el órgano rector que vela por el cumplimiento de las políticas y leyes nacionales de turismo y

ecoturismo en el país. Es el encargado de establecer los objetivos y las directrices generales (normas técnicas) en las que se enmarcan todas las actividades turísticas y eco turísticas que se desarrollan en País, además de la coordinación y control.

## **Capítulo II: de las actividades turísticas y de quienes las ejercen**

Según el Art. 12.- Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones las facilidades necesarias para el desarrollo de las actividades turísticas, las que no tendrán exclusividad de operación en los lugares en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley.

### **1.4.2 Plandetur 2020**

Según establece el PLANDETUR 2020, las políticas para el turismo en Ecuador, se deben soportar en acciones concretas interinstitucionales y representan las líneas de acción de la gestión a partir de las cuales se influye y trabaja en el resto del Plan. Dentro del diseño del PLANDETUR 2020, se propone como políticas principales de Estado para el turismo, lideradas por el Ministerio de Turismo de Ecuador, a las siguientes:

1. El turismo sostenible es el modelo de desarrollo en todos los niveles de gestión del sector para dinamizar la economía nacional y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM).
2. La gestión del turismo dentro del estado ecuatoriano busca un funcionamiento coordinado entre los actores tanto público, privado y comunitario sustentados en un Ministerio de Turismo fortalecido y estructurado en una gestión descentralizada y desconcentrada eficaz y eficiente.

3. Se optimiza las oportunidades que el ejercicio de las actividades turísticas puede generar como aporte significativo al desarrollo productivo, social y ambiental; por lo que se busca la mejora de la calidad de vida de los residentes en los destinos turísticos mediante la dinamización de las cadenas de valor integrados.
4. Se impulsa el turismo social para la democratización del ocio como derecho humano y la integración nacional.

### **1.4.3 Plan del Buen Vivir (2013-2017)**

En el Plan del Buen Vivir se recogen los delineamientos del objetivo número siete que plantea el desarrollo de la actividad turística y la conservación del medio ambiente.

1. Crear condiciones necesarias para la estructuración y diversificación del producto turístico, ofreciendo una oferta turística de calidad, capaz de mejor manera la actual demanda (interno y receptivo).

Permitirá desarrollar nuevos servicios turísticos que se están implementando y que van a permitir masificar la oferta turística de calidad y servicios.

2. Promover mecanismos para la generación de proceso creativos para la estructuración de nuevos productos turísticos apoyados en la autenticidad e identidad cultural y natural de las diferentes regiones del País y destinos turísticos, con el único fin fortalecer la autoestima y la confianza de las comunidades sean urbanas y rurales.

Se apoyan nuevas ideas o proyectos destinados al desarrollo turístico que beneficie a los turistas como a la comunidad receptora, que se encuentra inmersa

dentro de la actividad turística del sector sin dejar a un lado sus costumbres, identidad cultural, religión, que hacen del destino turístico un lugar único dentro de la región donde se encuentre.

3. Transformar al Turismo en una fuente generadora de nuevos empleos y ocupaciones que impacten en una mejor distribución de ingresos y en la calidad de vida de la población.

Promover la creación de nuevos servicios turísticos en la comunidad para el desarrollo de la actividad turística en el sector que permitirá la generación de mayor flujo de turistas.

## **CAPÍTULO II**

### **2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

En este capítulo se detallan los métodos empleados en la propuesta de tesis de grado para establecer los procedimientos que ayuden en la recopilación de información científica.

#### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se revisó bibliografía referente a la clasificación de las ciencias tanto en libros, páginas web, para poder determinar los tipos de investigación que existen y así aplicarlos al tema de investigación, en todo caso se usó para el estudio la investigación básica.

##### **2.1.1 Investigación no experimental**

Se revisó bibliografía y de acuerdo a (Ramírez), establece que en ella no hay manipulación de variables, muchos métodos o técnicas caen en este tipo de diseño, por ejemplo el histórico, fenomenológico, etnografía.

La presente investigación se efectuó recopilando información de trabajos de investigación similares ejecutados en otros sitios y que han tenido un impacto positivo, y mediante la observación directa e indirecta determinar la necesidad de la implementación del proyecto en el destino y sin la intervención de las variables.

#### **2.2 INVESTIGACIÓN BÁSICA**

El presente trabajo de investigación establece los procedimientos de los métodos científicos que aporta mucha utilidad a la práctica no inmediata del proyecto, pero

siempre orientada al descubrimiento de los principios y leyes que ayudan a interpretar porqué pasan los sucesos y poder saber los antecedentes de algún problema para describirlos y experimentar.

Según establece (Tamaño-Tamaño, 2004), señala que las investigaciones tienen dos formas:

**Básica:** se apoya dentro de un contexto teórico y sus procesos fundamentales para el desarrollo de teorías mediante el descubrimiento de muchas generalizaciones o principios y que tiene como objeto la búsqueda del conocimiento.

**Aplicadas:** depende de los descubrimientos y aportes de la investigación básica antes mencionadas y que se dirige a la aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

En el tipo de investigación básica se describen los métodos que son los siguientes a enunciar:

- ✧ Método experimental
- ✧ Método histórico
- ✧ Método descriptivo

Dentro de la investigación básica está inmerso el método no experimental, que para el presente trabajo de abarca los métodos estudiados de una forma general.

### **2.3 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

Según Popper en el libro de metodología de investigación citado por (Mejía, 2005), es un proceso lógico que conduce las tareas que cumple el investigador,

promovido por su afán de producir nuevos conocimientos y acercarse a la verdad. Este proceso lógico según el cual discurre el pensamiento.

Según establece (Wilson Gonzalo Paredes, 2011), como el camino o sendero que se ha de seguir para alcanzar un fin propuesto de antemano. Hablamos de método científico para referirnos al conjunto de procedimiento, que valiéndose de las técnicas e instrumentos necesarios aborda y soluciona un problema o conjunto de problemas, que el método científico se convierte en una estrategia consciente encaminada a solucionar problemas que están planteados por el investigador.

Si el método a utilizar va a depender del objeto de estudio y del problema planteado, tal como sostenemos, el investigador solo podrá determinar que método ha de usar una vez que haya aclarado estas dos cuestiones previas.

Los dos grandes autores de la metodología de la investigación refuerzan el delineamiento de la propuesta de tesis ya que permite desglosar los métodos que van a permitir conocer el antecedente del tema y analizar la información primaria.

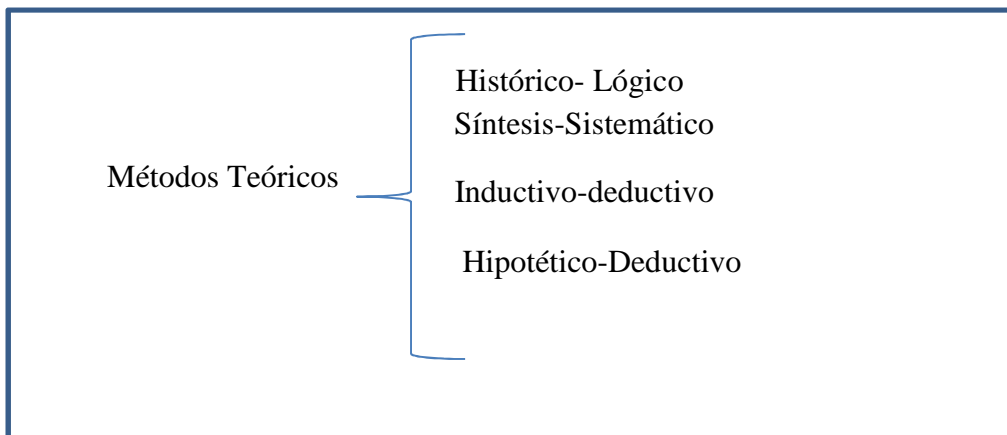
### **2.3.1 Los métodos**

Para el presente trabajo de tesis se aplicaron las técnicas e instrumentos que se utilizan para describir y determinar cómo van a ayudar en la recopilación de datos y estructurar y determinar las conceptualizaciones que están establecidos.

Según (Gonzalez Ramírez), establece que existe poca claridad entre las clases, los métodos y las técnicas de investigación, lo que lleva a una gran transposición conceptual entre unos y otros.

### 2.3.1.1. Métodos teóricos

**GRÁFICO N°2 Métodos teóricos**



Autor: Mendoza Andrade Javier (2013).

#### **Método histórico – lógico**

Este método permitió conocer los antecedentes del cómo se estaban desarrollando las actividades turísticas en el Cantón La Libertad, en tiempo no muy remotos y de esta forma lógica determinar una búsqueda de las fuentes de información, que sean estas primarias o secundarias en relación a trabajos anteriores del temas.

Para luego ser tratados y aplicados en otras localidades y, permita conocer las diferentes estrategias a implementar y conocer cómo influenciará el Diseño de un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad del turista al visitar el Malecón del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, como un punto de ayuda a mejorar los servicios turísticos que se están ofertando.

#### **Método análisis - sistemático**

Este método permitió analizar la información primaria y secundaria de diferentes fuentes de información referentes al tema de investigación, para después tomar las

partes y componentes útiles en el diseño de un módulo de servicios turísticos para brindar seguridad al turista al visitar el Malecón del Cantón.

### **Método inductivo – deductivo**

Este método permitió ir de lo particular a lo general del problema, mediante observación de hechos particulares que forma la problemática que tiene el Malecón, por falta de servicios turísticos que satisfagan las necesidad del turista.

### **Método hipotético - deductivo**

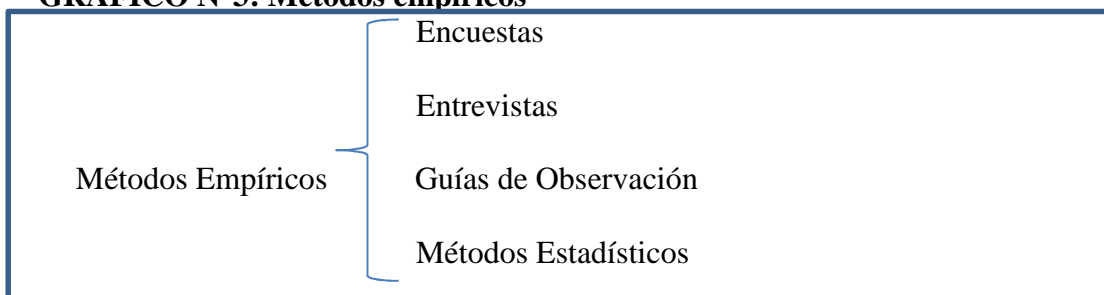
Este método permitió establecer de qué manera la influencia del diseño de un módulo de servicios turísticos, ayudaría a brindar un mejor servicio de calidad a los turistas, mediante el estudio que involucre a las personas encargadas del atractivo turístico en temas de seguridad en el Malecón del Cantón La Libertad.

### **Método de modelación**

Este método ayudó en la modelación que establece de una manera eficiente el adecuado y depurado estudio de anteriores temas de investigación a esta propuesta de investigación, que hayan sido implementadas con éxito en otros atractivos.

#### **2.3.1.2 Métodos empíricos**

##### **GRÁFICO N°3: Métodos empíricos**



Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

## **Encuestas**

Las encuestas permitieron la recopilación de la información primaria de como el sujeto en estudio fue considerado en la muestra para así aplicadas a las preguntas.

## **Entrevista**

La entrevista permitió recolectar la información primaria del objeto de la investigación.

## **Guías de observación**

La guía de observación permitió detectar las falencias o debilidades y aspectos negativos que hacen en la situación actual del atractivo turístico del destino y el comportamiento que tienen la mayoría de los turistas al visitar el destino turístico.

## **Método estadístico**

Este método permitió tomar los resultados obtenidos de la tabulación de las encuestas y entrevistas tomadas del tema de investigación.

## **2.4 HIPÓTESIS**

¿El diseño de un módulo de servicios turísticos, brindará un servicio de seguridad al turista que visita el Malecón del Cantón La Libertad?

## **2.5 POBLACIÓN**

Según establece, (Wilson Gonzalo Paredes, 2011), es la totalidad del fenómeno a estudiar, en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La población constituye el conjunto de elementos que forman parte de un grupo de estudio, por lo tanto, se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en el tema de la investigación.

La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente determina los elementos de la población que va ser tomada en cuenta para el uso de los instrumentos tales como la clase social, nivel económico, ubicación o límites, etc. La población corresponde a los habitantes del Cantón y los turistas que arriban al mismo.

### CUADRO N° 3 Población

Población	Ni	Fuente
Habitantes cercanos al sitio de estudio	3000	➤ Presidentes de los barrios aledaños al proyecto
Turistas	1800	➤ Departamento de turismo del Cantón La Libertad
Autoridades del ámbito turístico	3	➤ Alcalde ➤ Administrador del malecón ➤ Director del Departamento de Turismo
<b>TOTAL</b>	<b>4803</b>	

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

El total de la población hace referencia a los habitantes del área libertense donde se implementará el proyecto que es de 3500 habitantes de las diferentes ciudadelas circundantes, con respecto a los turistas estas son 1800 y autoridades son

## 2.6. MUESTRA

Según establece (Wilson Gonzalo Paredes, 2011), la muestra descansa en que una parte de la población representa al todo y por lo tanto refleja en cierta medida las características que definen la población de la cual fue extraída.

Consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, del cual se evaluaron las características particulares, generalmente aunque no siempre con el propósito de inferir tales características a toda la población. En estos casos se hablan de una muestra representativa, tanto de los turistas, la comunidad y autoridades encargadas del ámbito turístico y, los elementos que la componen son tomadas al azar del muestreo aleatorio simple. En el muestreo aleatorio simple, todos los elementos que están involucrados directa e indirectamente en el desarrollo del turismo en el Cantón.

Una muestra debe de tener dos características que son las siguientes:

- Tamaño
- Representatividad

**Tamaño:** El tamaño es un tema muy complicado, y no tiene fácil solución ya que va estrechamente unido a la representatividad. Al inicio hay que rechazar la idea, demasiado grande que puede ser y, de que la muestra debe ser proporcional a la población. El tamaño de la muestra también depende del tipo de muestreo que se ha llevado a cabo en la investigación.

**Representatividad:** Es la característica que sobresale de una muestra. El muestreo adquiere todo su sentido en cuanto a garantizar que las características en la población queden reflejadas en la muestra. Generalizar a la población a partir

de la muestra está justificado, ésta representa a la población para la investigación que va a ser tomada en dicho proyecto.

### **Técnicas aplicadas para el muestreo**

El presente trabajo de investigación se desarrollará basándose en la metodología de investigación; la mayoría de autores de libros investigativos coinciden que no existe una única forma de clasificar las técnicas de muestreo, es frecuente clasificarlas en probabilística y no probabilística como se detalla en algunos autores.

Según la teoría de MÉNDEZ A. CARLOS (2009) el muestreo no probabilístico, llamado también muestreo circunstancial, se caracteriza porque a los elementos de las muestras no se le ha definido la probabilidad de ser incluido en la misma. Además, el error de muestreo no se puede medir. Los principales tipos de muestreo no probabilísticos son de conveniencia, por criterio y por cuota.

- **Probabilística:** es un subgrupo de la población en que todos los elementos que interviene el proyecto de tesis de grado tienen las mismas oportunidades y posibilidad de ser tomados o elegidos (aleatorio simple o al azar).

Este muestreo fue seleccionada para el trabajo de investigación, cada elemento o persona en la población que se estudió tuvo la misma oportunidad de ser conocida y, de quedar incluida en la muestra, este cuadro se presenta el total de las personas que conforman la muestra y que fueron tomadas al azar de modo de que todos pudieron ser considerados para la realización de los instrumentos de medición de los cuales se efectuó el enfoque a los turistas, habitantes de la localidad.

La fórmula aplicada para establecer el número de los turistas a aplicar será la de Ávila Acosta (2001).

**Fórmula:**

$$N = \frac{Z^2(N) PQ4}{Z^2PQ+NE}$$

**Simbología**

n= Tamaño de la muestra

Z= Adquiere valor de 2

P y Q = Cada uno es de 0.10

E= Margen de error es de 0.05%

N= Población

Población de turistas en el Malecón del Cantón de La Libertad (1800)

$$N = \frac{(2)^2(1800)(0.10)(0.10)}{(2)^2(0.05)(0.10)+1800(0.10)^2}$$

$$N = 180$$

Comunidad circundantes (diferentes barrios) al proyecto en el Malecón del Cantón de La Libertad (2000 habitantes aproximadamente).

**CUADRO N°4 Población cercana al proyecto**

<b>Barrios cercanos al sitio del proyecto</b>	<b>Habitantes aproximadamente</b>
Barrio 11 de Diciembre	600
Barrio 25 de Diciembre	650
Barrio Mariscal Sucre	750
Totales	2000

Fuente: diferentes fuentes

**CUADRO N°5 La muestra**

Muestra	Ni
Turistas	180
Comunidad	200
Directivos	3
Totales	383

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

## **CAPÍTULO III**

### **3. INTERPRETACIÓN DE DATOS**

En este capítulo III se aborda todo lo relacionado con la tabulación de los datos, la interpretación y análisis de los resultados que se dan en cada una de las preguntas relacionadas a la actividad turística del cantón, que se las realizaron tanto a los turistas, comuneros y a los directivos que se encuentran desempeñando la dirección turística del destino.

Para la realización y tabulación de los datos y porcentajes se utilizó la herramienta de ayuda Microsoft Excel 2000.

Los resultados obtenidos benefician de manera directa e indirectamente a toda la población aledaña al proyecto y a los turistas que visitan el malecón de La Libertad con la propuesta se complementa para cristalizar el diseño del módulo de servicios turísticos que está establecido en el proyecto.

Los resultados obtenidos en las tabulaciones de las encuestas realizadas a los turistas, la población aledaña al sitio de intervención del proyecto y las entrevistas a las personas encargadas de llevar el correcto delineamiento para el crecimiento del turismo en la localidad.

### 3.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS A LOS TURISTAS.

Turistas	180 encuestas
----------	---------------

¿Qué edad tiene Ud.?

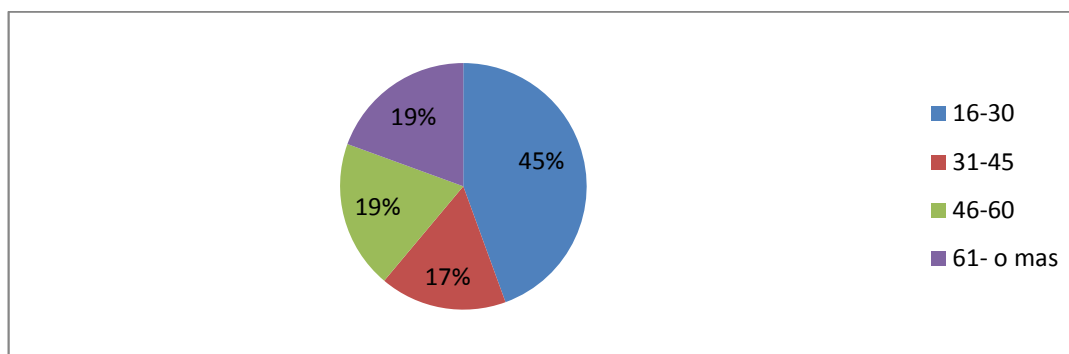
**Cuadro N°6 Edad**

Edades	Encuestas	Porcentaje
16-30	80	45%
31-45	30	17%
46-60	35	19%
61-OMAS	35	19%
TOTALES	180	100%

Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°4 Edades**



Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** los resultados del gráfico nos demuestran que las personas que mayormente visitan el malecón son las comprendidas entre 16-30 años de edad con 45% siendo el de mayor acogida, de 46-60 años con un 19% y con el 17% personas comprendidas en edades entre 31-45 años.

**Análisis:** es notorio que el porcentaje mayoritariamente de edad que más visita el malecón son turistas jóvenes comprendidos entre los 16 y 30 años respectivamente.

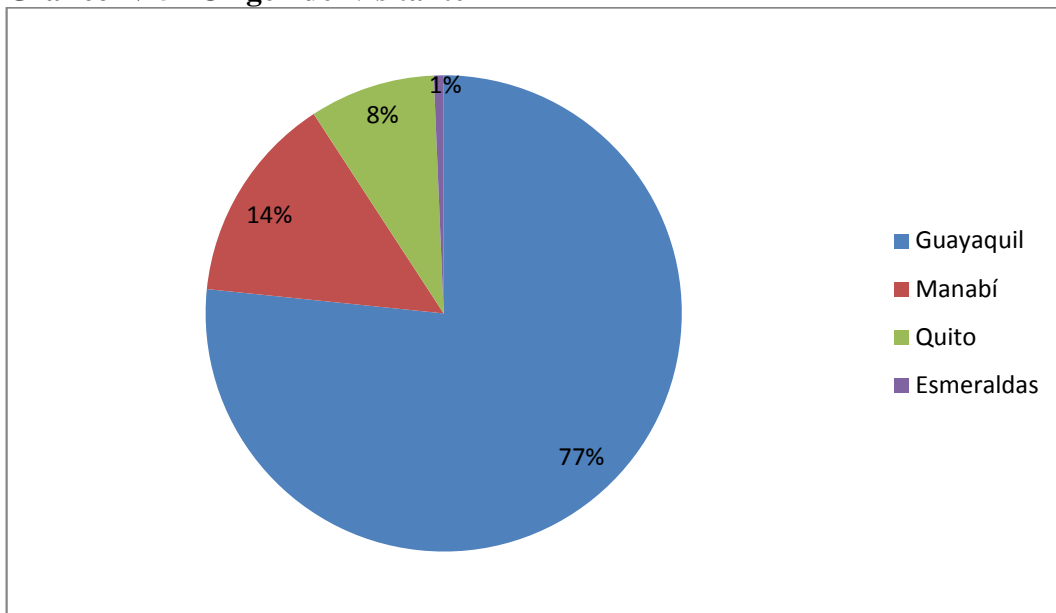
## 2 ¿De qué ciudad es originario?

**Cuadro N°7 Origen del visitante**

Originario	Encuestas	Porcentaje
Guayaquil	135	77%
Manabí	25	14%
Quito	15	8%
Esmeraldas	5	1%
TOTALES	180	100%

Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N#5 Origen del visitante**



Fuente: turista  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** en el gráfico se visualiza que el 77% de los turistas que visita el malecón de la Libertad es guayaquileño, mientras el 14% es de Manabí y, el 8% es quiteño y el 1% es de Esmeraldas.

**Análisis:** se puede establecer que la mayor parte de turistas que visitan el malecón de La Libertad proviene de la costa especialmente de Guayaquil.

### 3 ¿Con qué frecuencia visita el atractivo turístico (Malecón) del cantón La Libertad?

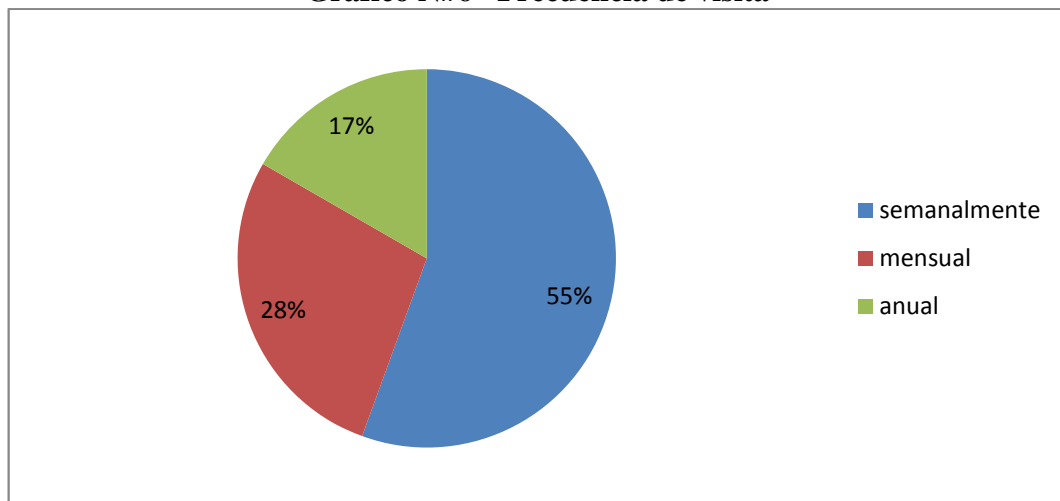
**Cuadro N°8 Frecuencia de visita**

Frecuencia de visita	Encuestas	Porcentaje
Semanal	100	55%
Mensual	50	28%
Anual	30	17%
Totales	180	100%

Fuente: turista

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N#6 Frecuencia de visita**



Fuente: turista

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** en el gráfico se visualiza claramente que el 55% de los turistas ha visitado el malecón de la Libertad semanalmente, mientras el 28% lo ha hecho mensualmente, el 17% visita anualmente.

**Análisis:** es un atractivo que llama la atención por lo que es visitado constantemente en un porcentaje considerable que lo hace semanalmente, por lo que hay que considerar como una gran oportunidad de emprendimientos inmediatos.

#### 4 ¿Cuál es el motivo de su visita al Cantón La Libertad?

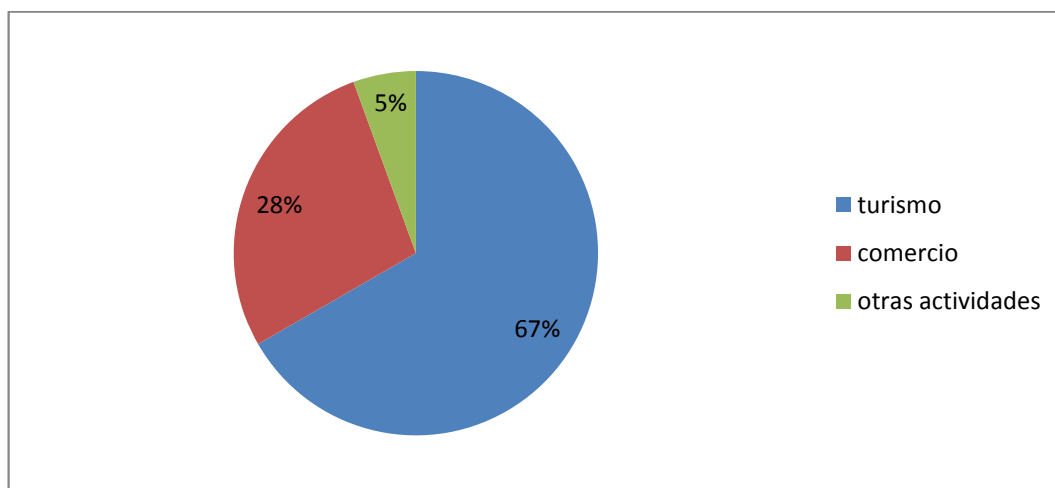
**Cuadro N°9 Motivo de viaje**

Motivo de viaje	Encuestas	Porcentaje
Turismo	120	67%
Comercio	50	28%
Otras actividades	10	5%
Totales	180	100%

Fuente: turista

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°7 Motivo de visita**



Fuente: turista

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** en esta pregunta se establece que el 67% de los encuestados respondieron que arriban a este destino por turismo, el 28% manifestaron que su visita es por comercio, y otro 5% a otras actividades.

**Análisis:** la interrogante planteada del motivo de visita al Cantón por parte del turista es realizar la actividad turística, lo que resulta alentador para nuestro proyecto.

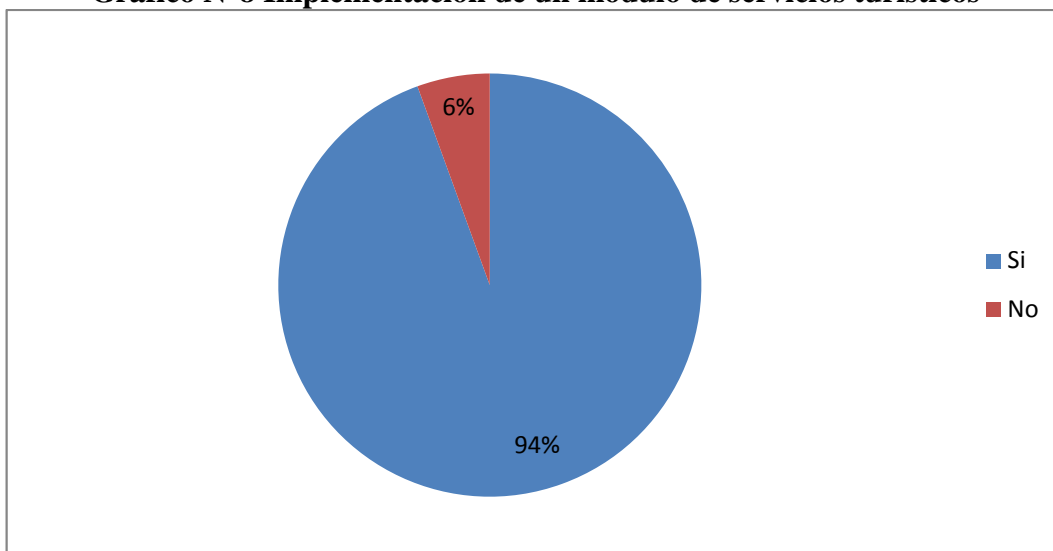
**5.- ¿Estaría Ud. de acuerdo con la implementación de un módulo de servicios turísticos en el malecón de La Libertad?**

**Cuadro N°10 Implementación de un módulo de servicios turísticos**

	<b>Encuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	170	94%
No	10	6%
Totales	180	100

Fuente: turista  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°8 Implementación de un módulo de servicios turísticos**



Fuente: turista  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** en esta pregunta se establece que el 94% de los turistas encuestados cree que es necesaria la implementación de un módulo de servicios turísticos y, el 6% manifestó que no es necesario.

**Análisis:** es necesaria la implementación de un módulo de servicios turístico que brinde seguridad a los visitantes mientras hacen sus actividades turísticas en este atractivo.

**6.- ¿Cree Ud. que con el módulo de servicios turísticos se mejorará el turismo en el malecón de La Libertad?**

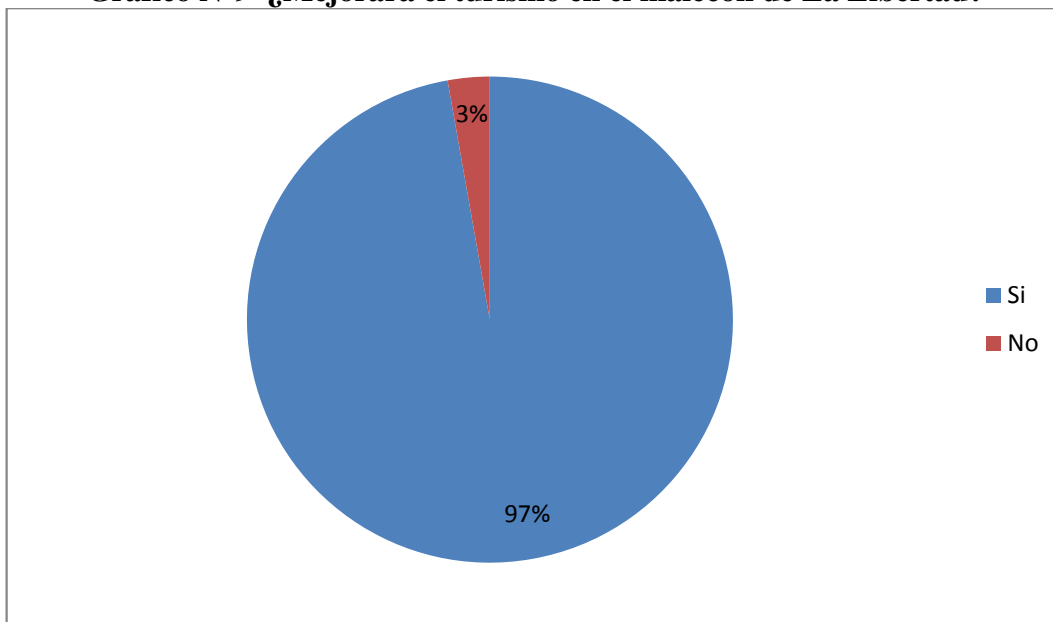
**Cuadro N°11 ¿Mejorará el turismo en el malecón de La Libertad?**

	Encuestas	Porcentajes
Si	175	97%
No	5	3%
Totales	180	100%

Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°9 ¿Mejorará el turismo en el malecón de La Libertad?**



Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** las respuestas a esta pregunta demuestran que el 97% de los entrevistados creen totalmente que se mejorará el turismo en este atractivo, mientras que el 3% no cree.

**Análisis:** con la ejecución del diseño de los módulos de servicios turísticos se desarrollara en un gran parte el turismo que tanto anhela el Cantón de La Libertad.

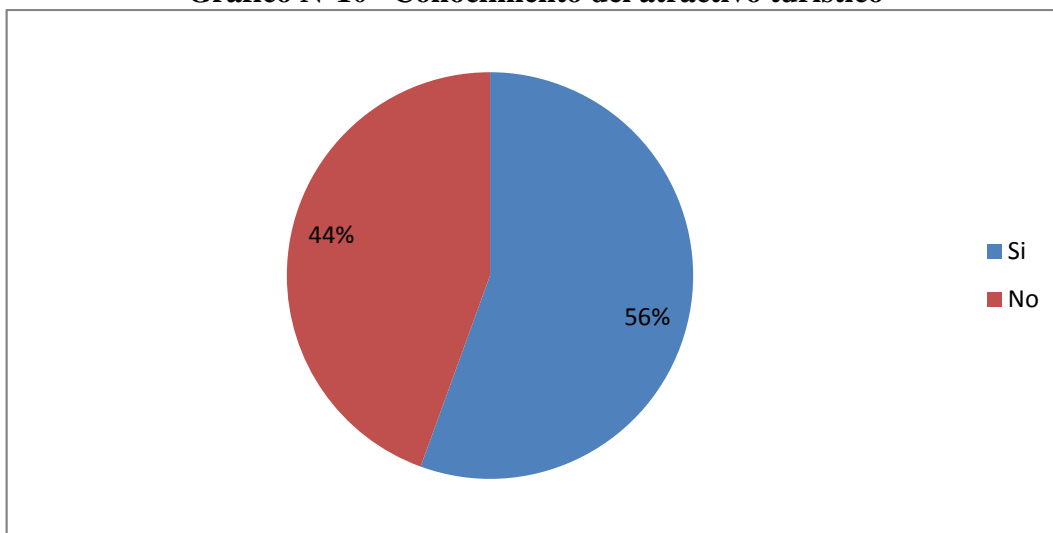
**7.- ¿Conoce Ud. los servicios turísticos que se brindan en el malecón del Cantón La Libertad?**

**Cuadro N°12 Conocimientos de los servicios turísticos**

Conocimiento del atractivo	Encuestas	Porcentajes
Si	100	56%
No	80	44%
Totales	180	100%

Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°10 Conocimiento del atractivo turístico**



Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el 56% de los encuestados conocen los servicios turísticos que se ofrecen en el malecón de La Libertad y, un 44 % desconoce los servicios que se ofertan.

**Análisis:** las interrogantes a la pregunta establecieron que si conocen los servicios que se ofertan en el destino turístico, lo que resulta favorable al momento de difundir los nuevos servicios, ya que el visitante se interesa en saber que existe en el destino.

**8.- ¿Cree Ud. que se está dejando de lado los servicios turísticos como un punto para el desarrollo del ámbito turístico?**

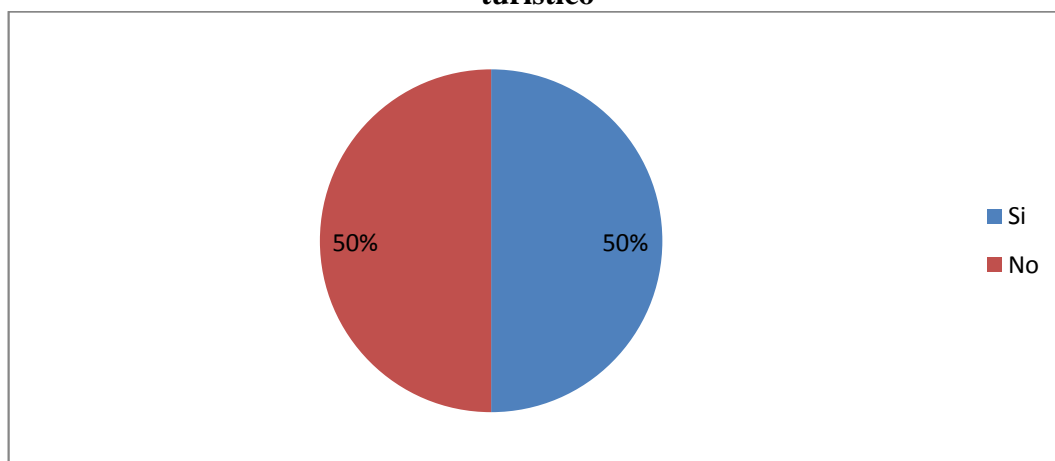
**Cuadro N°13 Los servicios turísticos pilar para el desarrollo del ámbito turístico**

	Encuestas	Porcentajes
Si	90	50%
No	90	50%
Totales	180	100%

Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°11 Los servicios turísticos pilar para el desarrollo del ámbito turístico**



Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** las respuestas a esta pregunta demuestran que el 50% de los entrevistados creen que los servicios turísticos están olvidados, el restante 50% de los entrevistados asumen que si se consideran los servicios turísticos para el desarrollo de este destino.

**Análisis:** dado que las respuestas a los turistas arrojaron que los servicios turísticos son un punto muy importante para satisfacer las necesidades por parte de los destinos es necesario que este proyecto sea considerado.

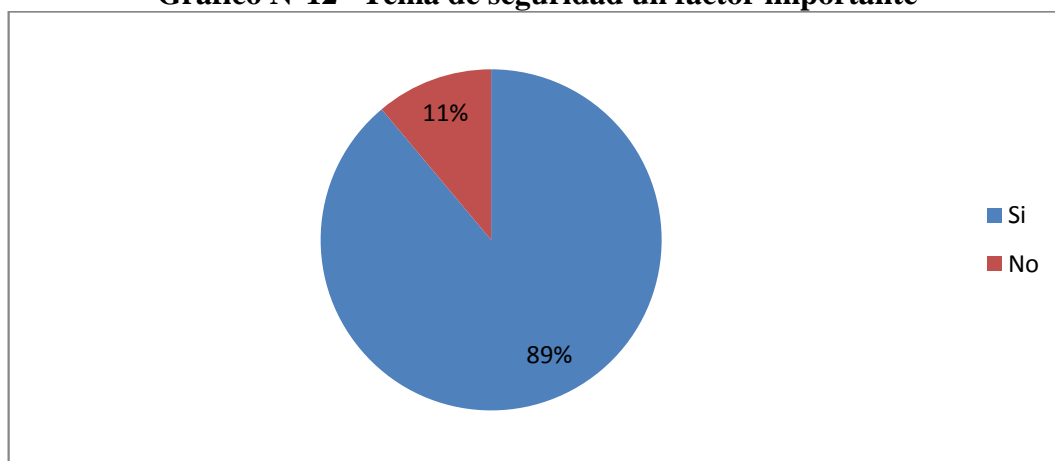
**9.- ¿Considera Ud. Que el tema de seguridad es un factor muy importante al visitar el Malecón de La Libertad?**

**Cuadro N°14 Tema de seguridad es un factor importante**

Seguridad	Encuestas	Porcentajes
Si	160	89%
No	20	11%
Totales	180	100%

Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°12 Tema de seguridad un factor importante**



Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el 89% de los encuestados establece que es importante el tema de seguridad al visitar el malecón de la Libertad, y un 11% de encuestados establece que no es importante la seguridad al visitar el destino.

**Análisis:** el porcentaje de los turistas ven que el nivel de seguridad es un punto muy importante al visitar el Malecón de La Libertad, lo que indica que nuestro proyecto contribuirá en este aspecto.

**10.- ¿Considera Ud. que el diseño del Módulo de servicios turísticos mejorara la seguridad en el Malecón del Cantón La Libertad?**

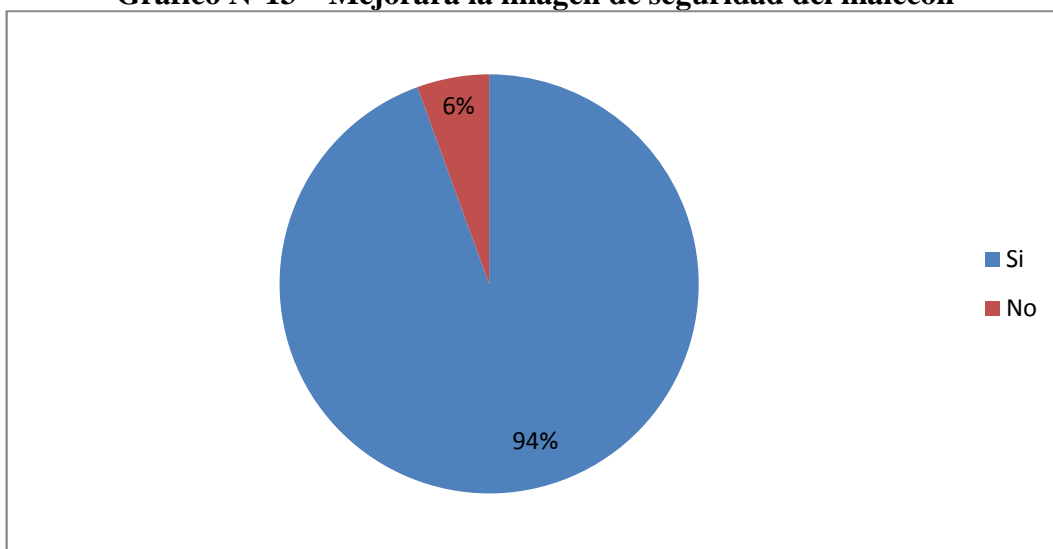
**Cuadro N°15 Mejorará la imagen de seguridad del malecón**

Mejorar imagen	Encuestas	Porcentajes
Si	170	94%
No	10	6%
Totales	180	100%

Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°13 Mejorará la imagen de seguridad del malecón**



Fuente: turistas

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el resultado arrojado de las encuestas a los turistas establecen que se mejoraría la seguridad del destino con un porcentaje del 94%, y con un 6% dice que no mejorará.

**Análisis:** al considerar las respuestas de los turistas en temas de seguridad establecieron que siempre es necesaria la seguridad para mejorar la estancia durante la visita al malecón de La Libertad

### 3.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTAS A LA COMUNIDAD.

Comunidad	200 encuestas
-----------	---------------

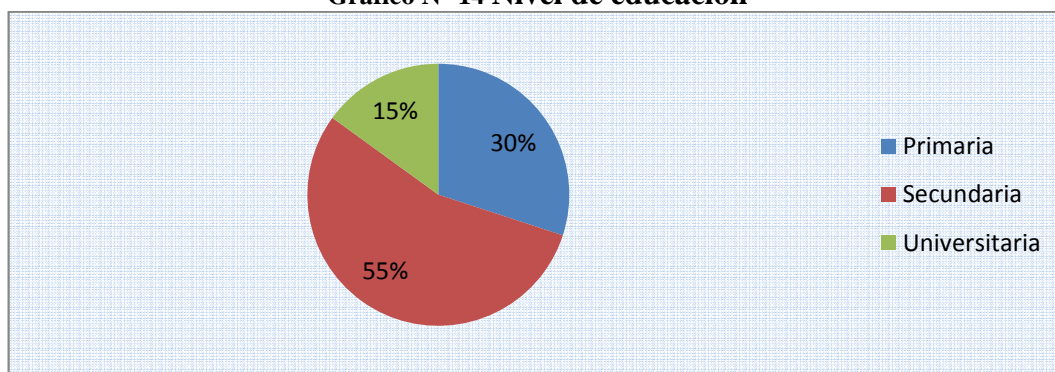
#### 1.- ¿Qué nivel de educación tiene Ud.?

**Cuadro N°16 Nivel de educación**

	Encuestas	Porcentajes
Primaria	40	30%
Secundaria	110	55%
Universitaria	30	15%
Totales	200	100%

Fuente: turistas  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N° 14 Nivel de educación**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** los resultados obtenidos de las encuestas a la comunidad establecen que en su mayoría cuentan con un nivel de educación secundaria en un 55%, mientras el 30% tiene una educación primaria y, un 15% tiene un nivel universitario.

**Análisis:** al considerar las respuestas de la comunidad en temas de la educación se estableció que la mayoría tienen un nivel secundario en educación, lo que es favorable al momento de establecer proyectos para mejorar la cultura turística en destino.

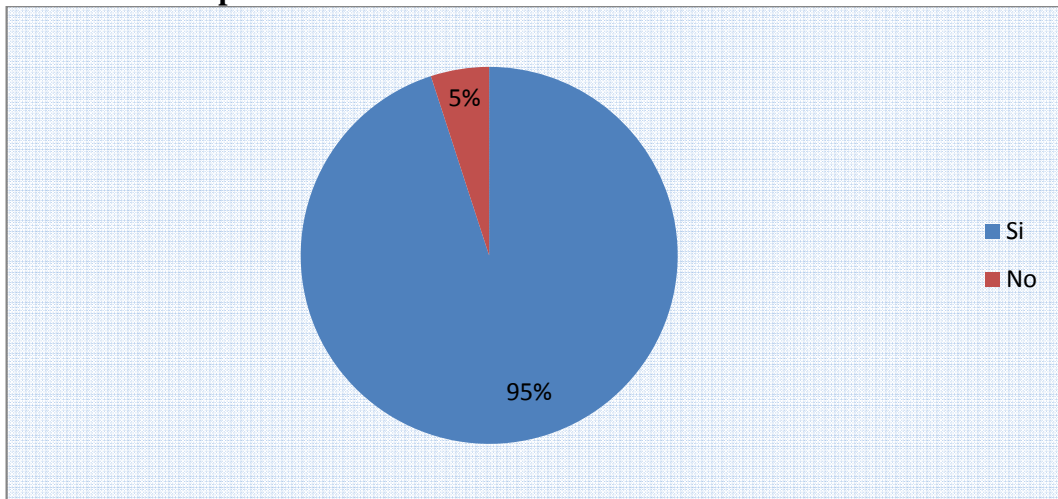
**2.- ¿Cree Ud. que el diseño de un módulo de servicios turísticos ayudaría en la economía del Cantón La Libertad?**

**Cuadro N° 17 Aporte a la economía local**

Mejorar imagen	Encuestas	Porcentajes
Si	190	95%
No	10	5%
Totales	200	100%

Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°15 Aporte a la economía local**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el resultado que la comunidad encuestada establece que el proyecto ayudaría a la economía del cantón con un 95%, mientras con un 5% establece que no mejoraría la economía.

**Análisis:** al considerar las respuestas de la comunidad en temas de economía, establecieron que es necesario el diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón de La Libertad, ya que esto ayudaría mucho a la seguridad de los visitantes buscan y con ello influyendo en el tiempo de estancia en destino turístico de la comunidad

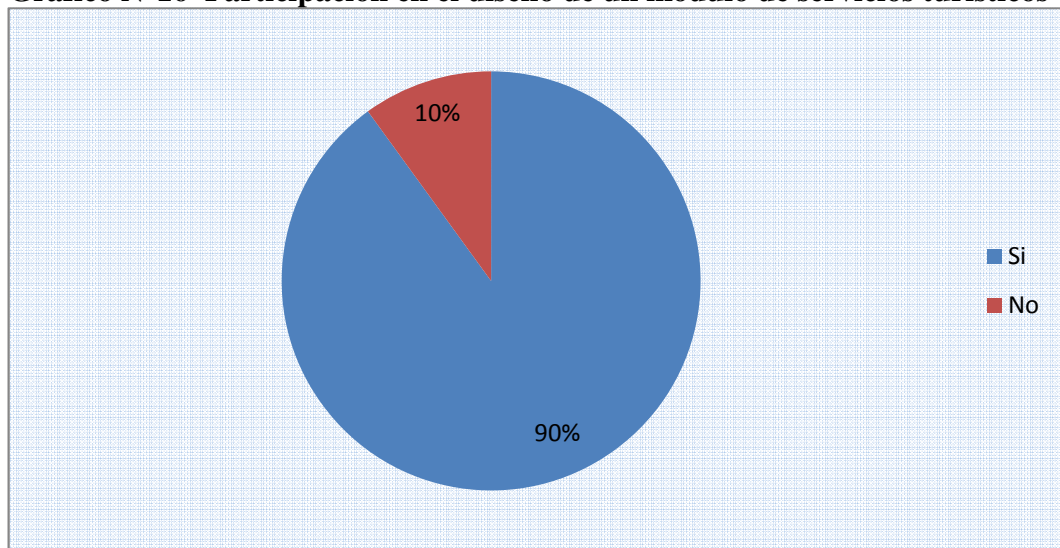
**3. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la participación directa del diseño de un módulo de servicios turísticos que favorezca al turista en su visita al malecón?**

**Cuadro N°18 Participación en el diseño de un módulo de servicios turísticos**

Mejorar imagen	Encuestas	Porcentajes
Si	180	90%
No	20	10%
Totales	200	100%

Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Grafico N°16 Participación en el diseño de un módulo de servicios turísticos**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el resultado que la comunidad aporta, establece que estaría de acuerdo en participar en el proyecto con un 90%, mientras con un 10% establece que no participaría.

**Análisis:** al considerar las respuestas de la comunidad encuestada, se determina que si estaría de acuerdo en la participación en el proyecto en el malecón de La Libertad

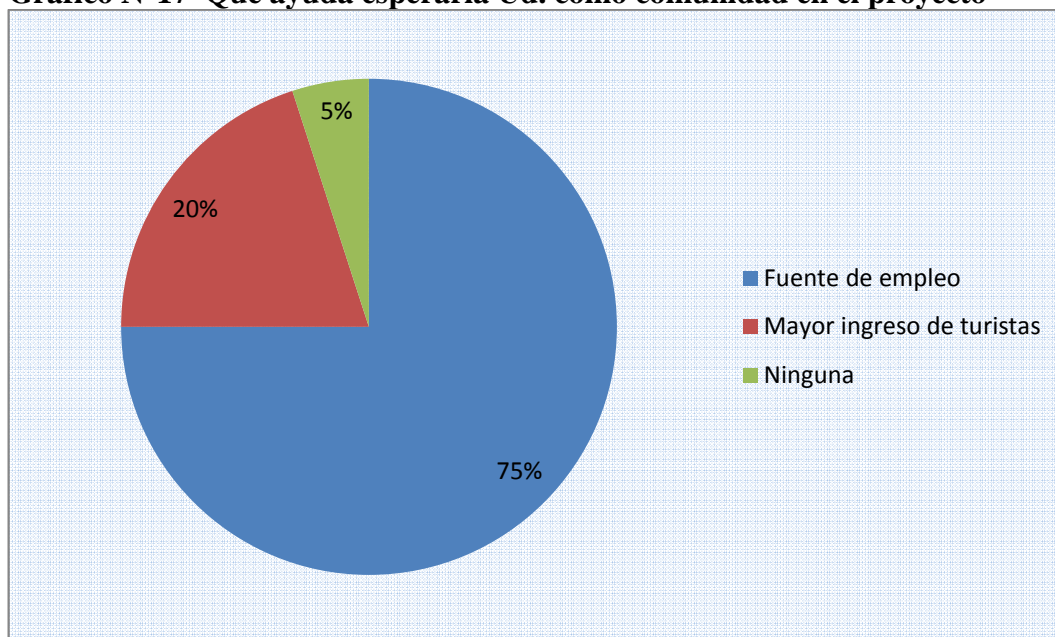
**4.- ¿Qué ayuda esperaría Ud. como comunidad del proyecto del diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón de La Libertad nuevos?**

**Cuadro N°19 ¿ayuda directa del diseño de un módulo de servicios turísticos?**

Mejorar imagen	Encuestas	Porcentajes
Fuente de empleo	150	75%
Mayor ingreso de turistas	40	20%
Ninguna	10	5%
Totales	200	100%

Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°17 Qué ayuda esperaría Ud. como comunidad en el proyecto**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el resultado que la comunidad encuestada arroja, busca una fuente de ingreso con un 75%, mientras con un 20% establece que espera mayor ingreso de turistas y con el 5% ninguna ayuda.

**Análisis:** al considerar las respuestas de la comunidad encuestada se establece que necesitan una fuente de ingresos para elevar su nivel socioeconómico y mejorar su estilo de vida.

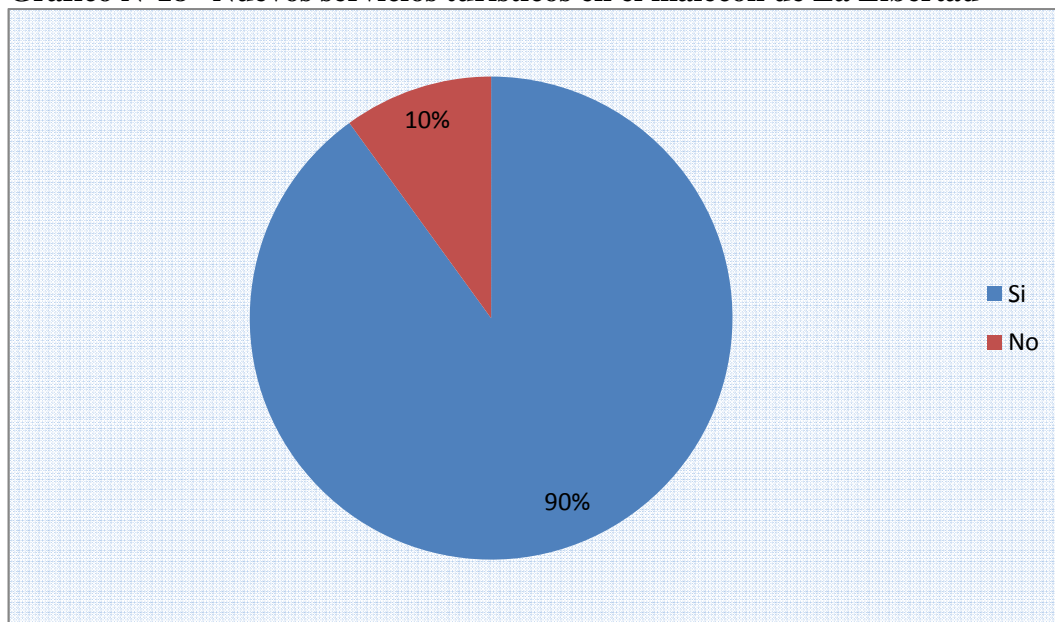
**5.- ¿Cree usted que se debería ofrecer nuevos servicios turísticos en el malecón de La Libertad?**

**Cuadro N°20 Nuevos servicios turísticos en el malecón de La Libertad**

	<b>Encuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	180	90%
No	20	10%
Totales	200	100%

Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°18 Nuevos servicios turísticos en el malecón de La Libertad**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** el resultado que la comunidad establece respecto a si debería ofrecer nuevos servicios turísticos un 90% asume que si es necesario, mientras el 10% dice que no debería realizarse.

**Análisis:** al considerar las respuestas de las personas encuestadas, es necesario ofrecer nuevos servicios turísticos en el malecón de La Libertad para diversificar la oferta actual.

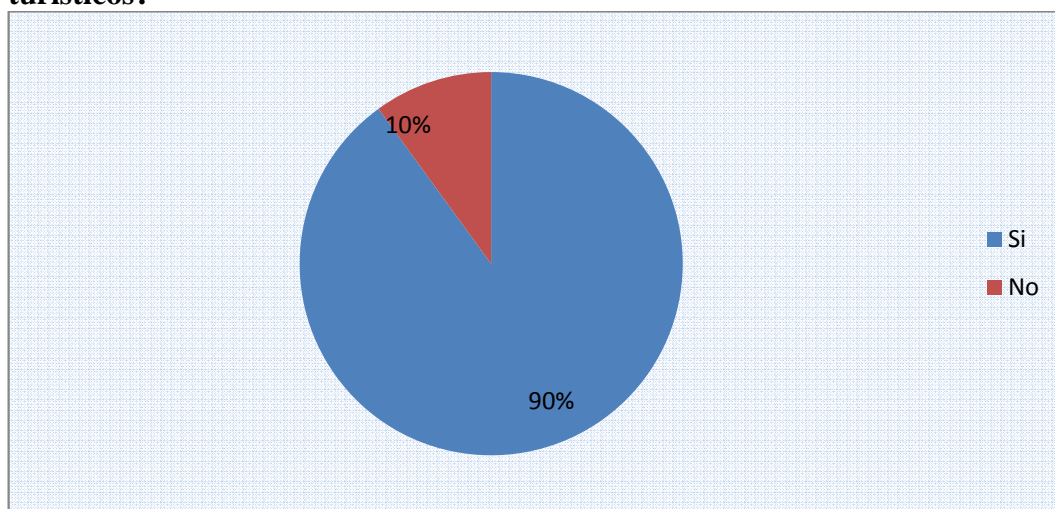
**6.- ¿Estaría Ud. dispuesto a trabajar en los módulos de servicios turísticos para fortalecer la seguridad del turista?**

**Cuadro N°21 ¿Estaría Ud. dispuesto a trabajar en los módulos de servicios turísticos?**

	<b>Encuestas</b>	<b>Porcentajes</b>
Si	180	90%
No	20	10%
Totales	200	100%

Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Gráfico N°19 ¿Estaría Ud. dispuesto a trabajar en los módulos de servicios turísticos?**



Fuente: comunidad  
Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

**Interpretación:** los resultados que arrojan de la pregunta establecen que un 90% le gustaría trabajar en los módulos y, con el 10% no le gustaría trabajar en el proyecto.

**Análisis:** al considerar las respuestas de la comunidad encuestados se debe realizar los servicios turísticos para que la comunidad este incluida y pueda trabajar en el diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón de La Libertad.

### **3.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.**

Autoridades del ámbito turístico del Cantón La Libertad	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alcalde</li><li>• Administrador del malecón</li><li>• Jefe del departamento de turismo</li></ul>
---	--

#### **Análisis de la pregunta n°1**

##### **1.- ¿Cuál es su criterio acerca del Turismo del Cantón La Libertad?**

En vista de que las autoridades que administran del turismo en el Cantón La Liberta, están de acuerdo en la forma de que se está llevando el turismo en este atractivo, es adecuada y sostenible, pero, hay que mejorar en temas de promoción, publicidad, seguridad, y brindar nuevas alternativas servicios turísticos en el Malecón.

#### **Análisis de la pregunta N°2**

##### **2.- ¿Qué opina sobre el crecimiento turístico en el Cantón La Libertad en los últimos años?**

Al considerar esto, se nota que las tres autoridades manejan el mismo criterio de haber crecido en los últimos años, gracias al desarrollo e iniciativa por parte del gobierno municipal que ha invertido una gran cantidad de dinero en la creación de nuevos atractivos turísticos, y la recuperación y adecua miento y fortalecimiento de otros por parte de las autoridades encargadas del desarrollo del turismo.

### **Análisis de la pregunta N°3**

**3.- ¿Considera Ud. que la promoción turística del Cantón La Libertad está siendo bien receptada por los turistas?**

Se está promocionado de a poco tanto en temporada alta como baja y la eficacia depende mucho la publicidad y la promoción que se está dando por parte del departamento de relaciones públicas del municipio, actividad que lo hace en un sinnúmero de medios de comunicación local y nacional.

### **Análisis de la pregunta N°4**

**4.- ¿Cuál cree Ud. que es el mayor atractivo turístico que posee el Cantón La Libertad?**

Ante esta pregunta, las autoridades entrevistadas han mencionado que el malecón del Cantón La Libertad es considerado por ser el mayor atractivo representativo.

### **Análisis de la pregunta N°5**

**5.- ¿Está Ud. de acuerdo en que de la seguridad del destino depende la actividad del turismo?**

Se considera que es un punto de mucho interés para el desarrollo del turismo, por eso las autoridades están tomando los correctivos con un sinnúmero de actividades y programas para contrarrestar el nivel de seguridad que afecta de gran manera a toda actividad comercial que se realice.

### **Análisis de la pregunta N°6**

#### **6.- ¿Cómo se podría mejorar aún más el flujo de turistas al Malecón del Cantón La Libertad?**

Con promoción, publicidad y estrategias de cómo hacer conocer a los turistas los atractivos que posee el Cantón La Libertad y que puede disfrutar con familia en general.

### **Análisis de la pregunta N°7**

#### **7.- ¿Estaría Ud. de acuerdo como autoridad de turismo, con el diseño de un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad del turista?**

El diseño de un módulo de servicios turísticos es importante ya que con la implementación se mejorarían los servicios que se brindan a los turistas en el destino.

### **Análisis de la pregunta N°8**

#### **8.- ¿Considera Ud. al turismo como una fuente de ingreso y generador de trabajo para la comunidad?**

Estuvieron mayormente de acuerdo en determinar que el turismo y sus formas de propagar los servicios son fuente de ingreso y multiplicador de trabajo para las personas que se desempeñan en la actividad turística como aporte a la calidad de vida.

### **Análisis de la pregunta N°9**

#### **9.- ¿Qué beneficios cree que tendrían los turistas en general con el diseño de un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad en el Malecón?**

Se tendría un beneficio muy importante en temas de seguridad y de nuevos servicios turísticos que le van a brindar un valor agregado al turista a la hora de visitar el atractivo turístico de la comunidad.

### **Análisis de la pregunta N°10**

#### **10.- ¿El mantenimiento y control del Malecón es contante por parte de las autoridades que ejercen la actividad del turismo?**

El mantenimiento es constante por parte de la administración y por el departamento de aseo que cuenta la colaboración y vigilancia de la municipalidad para que mantenga en buen estado y conservado el atractivo turístico de la localidad.

### **Análisis de la pregunta N°11**

#### **11.- ¿El personal que labora en el Malecón del Cantón La Libertad está capacitado para dar una correcta información a los turistas que nos visitan?**

Se pudo establecer en el análisis de las autoridades entrevistadas que el personal que se encuentra bajo su mando se encuentra capacitado de una forma empírica, pero, se están dando constantemente capacitaciones y charlas al personal para dar información oportuna, ágil y veraz, confiable hacia el turista y se sienta seguro de la información que recibe.

## **Análisis de la pregunta N°12**

**12.- ¿Qué actividades deberían desarrollarse para tener una mayor afluencia de turistas en el Malecón de La Libertad?**

Actividades de promoción constante, actividades turísticas de recreación, animación, concursos, eventos artísticos constantes, para establecer siempre actividades que ayudan al crecimiento del turismo en la localidad.

### 3.4 CONCLUSIONES

Una vez realizadas las encuestas, y de acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que:

- Las autoridades a cargo de la actividad turística del Cantón La Libertad tiene poco conocimiento del funcionamiento y puesta en marcha de nuevos planes para el desarrollo de la actividad en la localidad que ellos están administrando.
- Los limitados servicios turísticos que se ofertan no satisfacen las necesidades de los turistas.
- Los niveles de inseguridad juegan un papel muy importante en el desarrollo de las actividades del turismo en la comunidad.
- Las autoridades encargadas del turismo no hacen participe a los que están inmersos en la actividad turística con los servicios que prestan a los turistas a que se involucren activamente en los programas por parte del departamento de turismo.
- La comunidad que depende del turismo no está muy inmersa y tienen poca participación en las actividades turísticas que realizan las autoridades.

### **3.5 RECOMENDACIONES**

- Es primordial establecer y desarrollar nuevos servicios turísticos hacia los turistas, ya que de ellos depende el desarrollo de la actividad en la localidad.
- Se recomienda que las autoridades que dirigen el ámbito turístico, que estén trabajando en conjunto con las personas que están directamente en interacción con el turista.
- Se recomienda trabajar en conjunto para mejorar los servicios turísticos y los niveles de inseguridad sean en menor escala, con ello se mejorará el nivel de confianza que tiene el turista al visitar el destino turístico que posee la comunidad.
- Se recomienda que el resultado final se conseguirá mejorar la llegada de más turistas que ayudaran a incrementar los ingresos y por ende mejorar la calidad de vida de las personas que dependen del turismo.
- Se recomienda que las personas que depende de la actividad del turismo sean involucradas en el proyecto para que sea un ente multiplicador de recursos.

## **CAPÍTULO II**

### **“DISEÑO DE UN MÓDULO DE SERVICIOS TURÍSTICOS QUE FORTALEZCA LA SEGURIDAD DEL TURISTA AL VISITAR EL MALECÓN DE LA LIBERTAD, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación pone en evidencia un estudio para el diseño de un módulo de servicios turísticos que complemente a la seguridad del turista al visitar el malecón de La Libertad, para fomentar la actividad turística en la localidad y mitigar las falencias en relación a los servicios turísticos que se ofertan a los demandantes, fundamentando con ello que no se estén desarrollando los pilares importantes de la actividad del turismo, por lo cual el presente estudio pretende potenciar los servicios turísticos que se ofertan al visitante en el malecón y que deben generar los delineamientos necesarios y adecuados para la atención del turista y la importancia que tiene el desarrollo de la actividad en la localidad, que va ayudar a la prestación de servicios.

#### **4.2 JUSTIFICACIÓN**

Los servicios turísticos y la seguridad son áreas que comprende la actividad turística dentro del atractivo y, que se establece por la inadecuada y poca oferta de servicios turísticos que ofrecen en el sector del malecón de La Libertad que van a satisfacer las necesidades de los turistas que nos visitan, por el momento no existen los estudios que analice y evalúe de una manera coordinada los servicios turísticos que el visitante busca para medir la seguridad del mismo, por eso este

trabajo de tesis de grado va a constituir un modelo para el tratamiento del tema porque aporta soluciones al ámbito de los servicios turísticos en el Malecón de La Libertad. Con el diseño de un módulo de servicios turísticos se mejorarán los servicios que se ofertan en la actualidad para lograr mejorar la situación y la problemática por la falta de elementos que los turistas buscan en otros lugares aledaños al atractivo.

### 4.3 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

#### 4.3.1 Oferta turística del destino

La oferta turística del malecón de La Libertad está basada en los servicios que se ofrecen en la actualidad, donde el equipamiento de restaurantes, hoteles, hostales y locales complementarios juegan un factor muy importante para el desarrollo de la actividad turística en la localidad, las cuales se describen a continuación:

#### Oferta turística aledañas del Malecón de La Libertad

##### Hoteles, Hostales, Restaurantes

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIOS	CIUDA D	UBICACIÓN	CATE GORI A	HABI TACIONES
HOSTAL-RESIDENCIAL TURISPALM	PALMA CORDOVA SEGUNDO MANUEL	LA LIBERTAD	AV. 9 DE OCTUBRE 626 ENTRE IGNACIO GUERRA Y AV. GUAYAQUIL	TERCERA	30
HOTEL COPACABANA	SAAVEDRA JORGE	LA LIBERTAD	AV. 9 DE OCTUBRE 626 Y AV. GUAYAQUIL	SEGUNDA	35
HOSTAL-RESIDENCIAL EL SOL	BAEZ BENITEZ EDGAR WILFRIDO	LA LIBERTAD	BARRIO KENNEDY DIAGONAL 1RA. Y AV. IGNACIO GUERRA	TERCERA	25
HOSTAL-RESIDENCIAL SEVEN SEAS	HAZ ALMEIDA WASHINGTON	LA LIBERTAD	BARRIO 11 DE DICIEMBRE MALECON 600 Y 18AVA.	TERCERA	30
HOTEL BELLAMAR		LA LIBERTAD	GUAYAQUIL 108 Y MALECON	SEGUNDA	40
HOTEL TERRAZA MALECÓN	CISNEROS CARLOS	LA LIBERTAD	GUAYAQUIL y MALECÓN	SEGUNDA	35

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIOS	CIUDA D	UBICACIÓN	CATEGORÍA	HABITACIONES
HOSTAL COLLINS CARRERA	COLLINS CARRERA JOHN THOMAS	LA LIBERTAD	CALLE DIAGONAL B S/N ENTRE LA 18 Y AV. 2	TERCERA	35
HOSTAL CENTENARIO	VELEZ SANCHEZ MARTHA ELENA	LA LIBERTAD	BARRIO 11 DE DICIEMBRE IGNACIO GUERRA Y CALLE	TERCERA	30
AGENCIA DE VIAJES DELGADO TRAVEL	FRANCISCO DELGADO ALVARADO	LA LIBERTAD	AV.9 DE OCTUBRE Y CALLE GUAYAQUIL	INTERNACIONAL	
HOSTAL MUSEO CASALEON	RICAUURTE QUIJANO CARLA VALERIA	LA LIBERTAD	BARRIO 10 DE AGOSTO AV. 9 DE OCTUBRE 1330 Y CALLE 13	TERCERA	30
HOSTAL ARENA INN	DE LA CRUZ CARRION GERY FRANCISCO	LA LIBERTAD	AV. 9 DE OCTUBRE 533 Y CALLE GUAYAQUIL PARTE ALTA	SEGUNDA	35
<b>Restaurantes</b>	<b>Propietario</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Categoría</b>	<b>Capacidad</b>
RESTAURANTE 24 DE MAYO	MARIA MAGDALENA MERA MERA	LA LIBERTAD	C.C.BUENA VENTURA MORENO LOCAL 16, BARRIO MARISCAL SUCRE	CUARTA	16
CAFETERIA ALQUIMIA	SANTAMARIA SUAREZ GREGOR Y PETER	LA LIBERTAD	C.C. BUENAVENTURA MORENO LOCAL 13	TERCERA	15
RESTAURANTE EL TIGRE	JUAN PAZMIÑO GARCIA	LA LIBERTAD	GUAYAQUIL 108 Y MALECON	CUARTA	18
RESTAURANTE EL RINCON DEL BUEN SABOR	RAFAEL RAMON AREVALO AREVALO	LA LIBERTAD	ABDON CALDERON CALLE 18E Y AV. 20-21	CUARTA	16
RESTAURANTE COMIDAS DEL SOCIO	GABRIEL DE JESUS RAMIREZ TOMALA	LA LIBERTAD	BARRIO MARISCAL SUCRE C.C BUENAVENTURA LOCAL 3	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR LA PINTA	AURA LUZ CABEZAS BENVIDEZ	LA LIBERTAD	AV. 5TA C.C.BUENAVENTURA MORENO LOCAL 4	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR PININA	ROSA RODRIGUEZ GONZABAY	LA LIBERTAD	C.C BUENA VENTURA MORENO LOCAL 12	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR MARUJITA	BLANCA CATUTO MENDEZ	LA LIBERTAD	BARRIO MARISCAL SUCRE C.C.BUENA VENTURA MORENO LOCAL 6	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR MANABITA	BELGICA PLUA MONCAYO	LA LIBERTAD	C.C.BUENA VENTURA MORENO LOCAL 8	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR LISSETH	NELLY GONZALES LEON	LA LIBERTAD	BARRIO MARISCAL SUCRE C.C.BUENA VENTURA MORENO LOCAL 2	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR FERNANDO	FERNANDO LEON BELAYO	LA LIBERTAD	BARRIO MARISCAL SUCRE C.C. BUEN VENTURA MORENO LOCAL 14 PATIO DE COMIDAS	CUARTA	15
RESTAURANTE COMEDOR ESTEFANIA	ANGELA YAGUAL BORBOR	LA LIBERTAD	C.C. BUENAVENTURA MORENO LOCAL 5	CUARTA	15

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIOS	CIUDA D	UBICACIÓN	CATE GORI A	HABI TACIONES
RESTAURANT E COMEDOR DORITA	CLARA DIOSELINA CATUTO MENDEZ	LA LIBERTAD	AV. GUAYAQUIL, EDIFICIO BUENAVENTURA MORENO, LOCAL 1	CUAR TA	15
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	PROPIETARIOS	CIUDA D	UBICACIÓN	CATE GORI A	HABI TACIONES
RESTAURANT E PEPE 2	VITERBO MENDOZA VERA	LA LIBERTAD	BARRIO 25 DE DICIEMBRE GUAYAQUIL 105 Y AV. MALECÓN	TERCE RA	17
RESTAURANT E DON PEPE	SEGUNDO ESCLANDOR MENDOZA	LA LIBERTAD	BARRIO 11 DE DICIEMBRE AV. 9 DE OCTUBRE E IGNACIO GUERRA	TERCE RA	18
RESTAURANT E LA BARRA DE PATITO	ROSARIO PIEDAD PAEZ PAZZOS	LA LIBERTAD	9 DE OCTUBRE Y PINARGOTE	TERCE RA	17
RESTAURANT E SAAVEDRA	JORGE ENRIQUE SAAVEDRA NUÑEZ	LA LIBERTAD	BARRIO AMARISCAL SUCRE AV. 9 DE OCTUBRE 535 E/ CALLE GUAYAQUIL Y JOSUE ROBLES	SEGU NDA	19
FUENTE DE SODA RICOS BATIDOS	REYES CHEME MARIELA DEL CARMEN	LA LIBERTAD	CALLE GUAYAQUIL C.C. BUENAVENTURA MORENO LOCAL No. 15	CUAR TA	13
FUENTE DE SODA RICOS BATIDOS 5	REYES CHEME MARIELA DEL CARMEN	LA LIBERTAD	CALLE GUAYAQUIL C.C. BUENAVENTURA MORENO LOCAL No. 15	TERCE RA	13
RESTAURANT E D' MANOLO	LAZ SOSA MANUEL HERIBERTO	LA LIBERTAD	CALLE GUAYAQUIL C.C. BUENAVENTURA MORENO No.C-CO-13	CUAR TA	15

Fuente: Ministerio de Turismo de Santa Elena (2013)

## Servicios bancarios

BANCO GUAYAQUIL	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE
BANCO PICHINCHA	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE
BANCO BOLIVARIANO	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE
BANCO PACIFICO	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE
BANCO DEL AUSTRO	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE
BANCO 29 DE OCTUBRE	LA LIBERTAD	AVENIDA 9 DE OCUBRE

Fuente: Ministerio de Turismo de Santa Elena (2013).

## Atractivos turísticos aledaños al malecón del Cantón La Libertad

- Museo Casa León
- Playa de Cautivo
- Mirador de La Caleta

### A.- Datos generales

Nombre del Atractivo: Museo Casa León

Propietario: Privado

Categoría: Manifestaciones Culturales

Tipo: Museos

Subtipo: Lugares Arqueológicos

Jerarquía: 2

### B.- Ubicación geográfica

Latitud: 2°12'10"60"15

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad



### C.- Características físicas del atractivo.

**Valor Intrínseco:** Este atractivo surgió de la iniciativa por parte de la familia Ricaurte con la finalidad de tener un Museo prehispánico.

**Valor Extrínseco:** Se le añadió una arquitectura para el museo, iluminación, etc.

**D.-Estado de conservación del atractivo.** Se encuentra en un estado conservado que lo mantiene como un sitio turístico de gran acogida para los turistas.

#### **E.- Estado de conservación del entorno.**

El entorno no se encuentra alterado por la construcción del mismo, manteniendo su imagen dado que el lugar es muy visitado por turistas cada año.

#### **F.- Infraestructura y vías de acceso.**

Cuenta con vías de acceso en buen estado (asfaltado) que hacen fácil el ingreso al lugar y con una frecuencia de transporte diaria, semanal y mensual, así como una temporalidad de acceso al Museo de lunes o viernes de **9h00 a 17h00** y previas citas de lo que hacen de este atractivo turístico sea visitado por los turistas.

#### **G.- Infraestructura básica.**

- ❖ Agua Potable
- ❖ Sistema Interconectado
- ❖ Alojamiento

#### **H.-Asociación con otros atractivos.**

Se encuentra asociados con otros atractivos cerca del sector como el malecón de La Libertad y el mirador

#### **I.-Difusión del atractivo.**

- ❖ Local
- ❖ Provincial

### **A.- Datos generales**

Nombre del Atractivo: Playa de Cautivo

Propietario: La Comunidad

Categoría: Manifestaciones Naturales

Tipo: Costa

Subtipo: Playas

Jerarquía: 2

### **B.- Ubicación geográfica**

Latitud: 2°12'10"60"15

Longitud: 1.6 Km2

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad

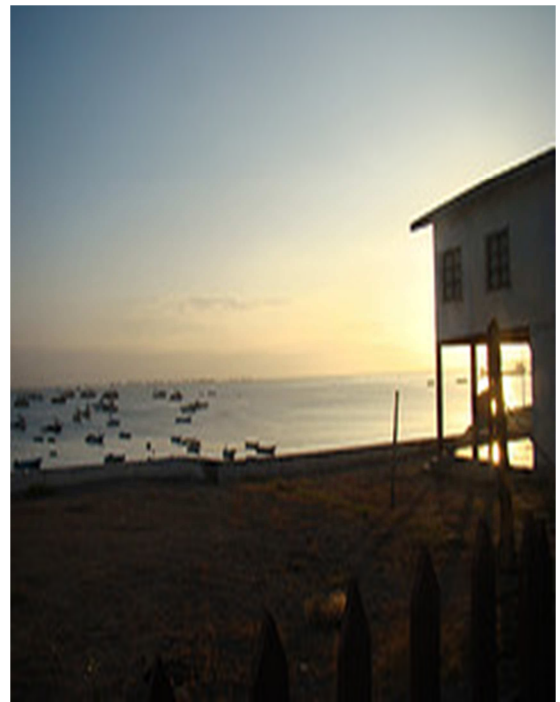
### **C.- Características físicas del atractivo.**

**Valor Intrínseco:** Este atractivo tipo playa surge como lugar de esparcimiento y distracción para los turistas y visitantes.

**Valor Extrínseco:** la Municipalidad añadió los elementos artificiales, baños, canchas, deportivas y salvavidas, que añade un valor al sitio turístico.

**D.-Estado de conservación del atractivo.** Se encuentra en un estado conservado que lo mantiene como un sitio turístico de gran acogida para los turistas.

**E.- Estado de conservación del entorno.**El entorno no se encuentra alterado por la implementación de servicios.



**F.- Infraestructura y vías de acceso.** Cuenta con vías de acceso en buen estado (asfaltado) que hacen fácil su ingreso al lugar y con una frecuencia de transporte urbano e interprovincial diaria, semanal y mensual, con una temporalidad de acceso los 365 días del año ya que esto hace que sea muy visitado.

**G.- Infraestructura básica.**

- ❖ Agua Potable
- ❖ Energía Eléctrica

**H.- Asociación con otros atractivos.**

Se encuentra asociado con otros atractivos que complementa la oferta turística de la localidad estando muy cerca uno del otro.

- ❖ Malecón de La Libertad

**I.- Difusión del atractivo.**

- ❖ Local
- ❖ Provincial

**A.- Datos generales**

Nombre del Atractivo: Mirador de La Caleta

Propietario: público

Categoría: Manifestaciones Culturales



Tipo: arquitectura espacios urbanas

Subtipo: Mirador

Jerarquía: 2

### **B.- Ubicación geográfica**

Latitud: 2°12'10"60"15

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad

### **C.- Características físicas del atractivo.**

**Valor Intrínseco:** Este atractivo surgió de la iniciativa por parte de la Municipalidad del Cantón La Libertad de tener un espacio donde poder disfrutar del paisaje.

**Valor Extrínseco:** Se le añadió una arquitectura moderna al mirador, iluminación, servicios básicos, señalética para dar un valor adicional al sitio.

### **D.-Estado de conservación del atractivo.**

Está en un estado conservado que lo mantiene como un sitio turístico.

### **E.- Estado de conservación del entorno.**

El entorno no se encuentra alterado por la construcción del mismo que ha provocado que en sus alrededores no cambie su imagen dado que el lugar es muy visitado por turistas cada año y está bajo el cuidado de la municipalidad.

## **F.- Infraestructura y vías de acceso.**

Cuenta con vías de acceso en buen estado (asfaltado) que hacen fácil su ingreso al lugar, y con una frecuencia de transporte tanto público y privado.

## **G.- Infraestructura básica.**

- ❖ Iluminación
- ❖ Vigilancia
- ❖ Parqueadero

## **H.-Asociación con otros atractivos.**

Se encuentra asociados con otros atractivos cerca del sector como el malecón de La Libertad y el museo Casa León.

## **I.-Difusión del atractivo.**

- ❖ Local
- ❖ Provincial

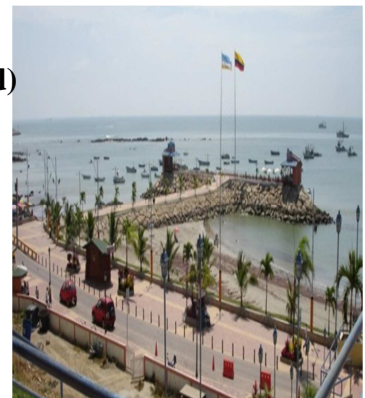
## **Características del atractivo (Malecón de La Libertad)**

### **A.- Datos generales**

Nombre del Atractivo: Malecón de La Libertad

Propietario: Comunidad

Categoría: Manifestaciones Culturales



Tipo: Arquitectura Espacios Urbanos

Subtipo: Malecones

Jerarquía: 2

### **B.- Ubicación geográfica**

Latitud: 2°12'10"60"15

Longitud: 1Km<sup>2</sup>

Provincia: Santa Elena

Cantón: La Libertad

### **C.- Centro urbanos más cercanos**

- ❖ Salinas a una distancia de 10Km
- ❖ Montañita a una distancia de 80Km
- ❖ Santa Elena a una distancia de 8Km

### **D.- Características físicas del atractivo.**

- ❖ **Valor Intrínseco:** Nació como un atractivo de distracción y esparcimiento que se encuentra a una altura de 3m.s.n.m, a una temperatura promedio de 25° a 30°, con una escasa precipitación pluviométrica, ubicada en la latitud 2°12'10"60"15 y una longitud de 1Km.
- ❖ **Valor Extrínseco:** El crecimiento de la comunidad que se encuentra alrededor del atractivo que tiene un significado muy importante para ellos y con la implementación de plantas artificiales, arquitectura moderna que

ha hecho un gran impacto en lo económico con el incremento de servicios turísticos.

#### **G. Estado de conservación del atractivo.**

Se encuentra en un estado conservado mediante la intervención y mantenimiento continuo por parte del Municipio del Cantón La Libertad.

#### **H.- Estado de conservación del entorno.**

Está en un estado medianamente alterado por el incremento de servicios de alojamiento y diversión.

#### **I.- Infraestructura y vías de acceso.**

Sus vías de acceso están en un buen estado (asfaltado) y con una frecuencia de buses diaria, semanal y mensual con una temporalidad de acceso los 365 días del año con rutas de buses desde la población cercanas desde Salinas hasta La Libertad con una frecuencia cada 5 minutos con una distancia de 10Km.

#### **J.- Infraestructura básica**

- ❖ Agua Potable
- ❖ Sistema Interconectado
- ❖ Red Pública
- ❖ Parqueadero
- ❖ Señalética

❖ **K.-Asociación con otros atractivos.**

❖ Mirador De La Caleta

❖ Museo Casa León

❖ **L.-Difusión del atractivo.**

❖ Local

❖ Provincial

❖ Nacional

### 4.3.2 RANGO JERÁRQUICO DEL MALECÓN DE LA LIBERTAD

CUADRO N°22 Rango jerárquico

VARIABLE	FACTOR	PUNTOS MÁXIMOS
	V. INTRINSECO	5
CALIDAD	V. EXTINSECO	6
	ENTORNO	6
	ESTADO/CONSERVACION	7
		<b>24</b>
	ACCESO	7
APOYO	SERVICIOS	6
	ASOCIACION CON OTROS ATRACTIVOS	3
		<b>16</b>
	LOCAL	4
SIGNIFICADO	PROVINCIAL	3
	NACIONAL	3
	INTERNACIONAL	0
		<b>10</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

El atractivo turístico se encuentra en una **JERARQUIA 2** con un rasgo muy bueno, capaz de llamar la atención del turista a larga distancia y que está dirigido a un mercado interno.

### 4.3.3 Análisis de Demanda

La demanda turística que posee el cantón La Libertad y en especial el malecón de la ciudad, en su mayoría son turistas de la región costa, de acuerdo a datos establecidos por las encuestas tomadas y analizadas, que en su mayoría son guayaquileños que frecuentan tanto en temporada alta como baja.

**CUADRO N°23 Tipos de turistas**

<b>TIPOS DE TURISTAS</b>	<b>GASTO PROMEDIO</b>	<b>DÍAS DE ESTANCIA</b>	<b>LUGARES QUE VISITA</b>
Turistas jóvenes de la región costa	\$20	1-2	<ul style="list-style-type: none"><li>• malecón</li><li>• playas</li><li>• centros comerciales</li><li>• museos</li><li>• centros de diversión</li></ul>

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

Al tomar en cuenta el tipo de demanda que visita el malecón de La Libertad, se puede establecer que la gran mayoría de turistas que visitan el atractivo turístico son turistas jóvenes comprendidos entre las edades de 16-30 años de edad respectivamente ya que ellos se sienten más atraídos por la vida nocturna y la variedad de alternativas que se brindan en el atractivo turístico que hace que sea visitado constantemente por este tipo de turistas.

**CUADRO N°24 Matriz F.O.D.A.**

<p style="text-align: center;"><b><u>Factor interno</u></b></p> <p style="text-align: center;"><b><u>Factor externo</u></b></p>	<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afluencia contaste de turistas locales y nacionales.</li> <li>2. Se mantienen en temporada alta y baja durante el año.</li> <li>3. Realización de eventos nacionales.</li> <li>4. Actividades nocturnas</li> <li>5. Amplia infraestructura</li> <li>6.-Atractivos cerca uno del otro.</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poco apoyo a emprendimiento de proyectos turísticos.</li> <li>2. Falta de precaución para el uso de la playa</li> <li>3. Acumulación de desechos sólidos.</li> <li>4.-El personal de vigilancia y seguridad no está totalmente capacitado en temas de atención y dar información al turista que visita el malecón.</li> <li>5. inseguridad</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.-Creación y mejoramiento de nuevos atractivos.</li> <li>2.-Nuevos segmentos de mercados (jóvenes) en el destino.</li> <li>3.-Mejoras y apoyo en las leyes del turismo</li> <li>4.-Préstamos por parte de la banca al sector turístico.</li> </ol>	<p><b>FO (MAXI-MAXI)</b></p> <p><b>O2-f4</b> Crear nuevas actividades nocturnas para el nuevo segmento de mercado (jóvenes) que visitan el atractivo.</p> <p><b>O1-F1</b> Crear nuevos atractivos turísticos en el malecón para aprovechar la contante afluencia de turistas y que se queden más tiempo.</p> <p><b>O4-F5</b> Aprovechar los préstamos de la banca para mejorar y ampliar la infraestructura del malecón.</p>	<p><b>DO (MINI-MAXI)</b></p> <p><b>D1-O4</b> Mejorar y apoyar los proyectos presentados por la comunidad en las entidades bancarias.</p> <p><b>D4-O2</b> Poner en marcha planes para la concientización del uso y recolección de los desechos sólidos por parte de los turistas que nos visitan y la comunidad.</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contaminación: ambiental, y auditiva.</li> <li>2. Sobrecarga de turistas en temporada alta en el malecón.</li> <li>3. considerado un lugar de paso o de comercio</li> </ol>	<p><b>FA (MAXI-MINI)</b></p> <p><b>F6-A2</b> Promocionar los otros atractivos turísticos aledaños al malecón para minimizar la sobrecarga turística que sufre el atractivo por parte de los turistas.</p> <p><b>F2-A3</b> Tratar que los turistas pasen mayor del tiempo en los atractivos turísticos para que tengan otras alternativas de recreación, y minimizar el concepto que tiene el turista sobre el destino como un lugar de paso y que se queden el mayor tiempo posible.</p>	<p><b>DA (MINI-MINI)</b></p> <p><b>D3-A3</b> Mayor control policial para apaciguar los niveles de inseguridad en el atractivo. Convenios con las entidades públicas y privadas para el apoyo de nuevos proyectos turísticos.</p> <p><b>D4-A3</b> Realizar un convenio con un empresa privada o pública para capacitar al personal del malecón en temas de atención al turista</p>

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

## **4.4 ANÁLISIS P.E.S.T**

### **Análisis P.E.S.T**

Es un análisis externo que permite conocer la situación de aspectos Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, que va a permitir tomar a tiempo los correctivos necesarios en el ciclo de vida de un atractivo turístico que tiene un destino.

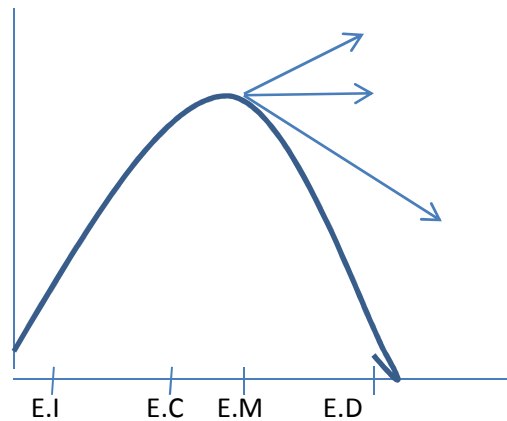
#### **Factor político**

Es uno de los puntos que está determinado por la estabilidad de los gobiernos que regulan las leyes y los estatutos de la región donde se encuentra el atractivo, lo que da un cambio en los grupos de presión local, entes reguladores del turismo en cumplimiento de la legislación actual de un País.

#### **Factor económico**

Es uno de los factores que influyen mucho en la creación o conservación de un atractivo turístico, ya que de este depende la supervivencia o el decaimiento del mismo. Pero por otra parte está, la forma de dar a conocer y el impacto que va a tener en la recepción de turistas, en una etapa de crecimiento de los productos o servicios que brinde a los turistas y la satisfacción de los mismos, para lograr un punto de madurez y que se mantenga en la mente del turista durante el tiempo, será mediante decisiones que dependerá de un estudio de mercado que determine si hay que mantenerse con los servicios que brinda el atractivo actualmente o buscar nuevos servicios complementarios para que se mantenga y no llegue a su punto de descenso.

## Ciclo de vida del atractivo en el mercado



**E.I:** Etapa de Inicio

**E.C:** Etapa de Crecimiento

**E.M:** Etapa de Madurez

**E.D:** Etapa de Descenso

### Factor social

Este punto se asocia al estilo de vida de los turistas, sus opiniones, actitudes y muchos factores externos que influyen en el destino desde la imagen, seguridad y las nuevas tendencias y servicios turísticos que están surgiendo en otros lugares, los cambios que surgen en las leyes hacen que se abstenga de visitar dicho lugar por factores de religión, étnicos, etc.

En estos, los medios de comunicación en general juegan un rol muy importante en la difusión de los atractivos que posee la localidad para darlos a de una forma agresiva y maximizar sus fortalezas y minimizar las debilidades y el aporte social que hace que la comunidad se sienta beneficiado con el atractivo que se encuentra en su comunidad.

## Factor tecnológico

El destino cuando se promociona por medios tecnológicos (internet, televisión, etc.), tiene que ser lo más acercado a la realidad, el producto en la actualidad debe estar en constante innovación en relación a otros destinos o a cambios del entorno.

## 4.5 MATRIZ DE ATRACTIVO, POSICIÓN, COMPETITIVIDAD DEL MALECÓN DE LA LIBERTAD)

### Matriz de atractivo del Malecón de La Libertad

Segmento	Atractivo Mercado	Posición Competencia
Sol y playa	2	2
Cultural	1	1
Religioso	1	1
Esparcimiento y Diversión	1	1

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

### Posicionamiento del Segmento del atractivo

<b>Alto</b>			
<b>Medio</b>		 Sol y Playa	
<b>Bajo</b>	 Cultura  Religioso  Esparcimiento y Diversión		
	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

## **Estrategias a aplicar**

A través de estas estrategias se conoce que el turismo cultural, religioso, de esparcimiento y diversión se encuentran en la actualidad en un apasionamiento de mercado bajo, por lo cual, se plantean estas estrategias para tener un mayor crecimiento.

- Realizar mecanismos de publicidad y promoción agresiva de los demás atractivos turísticos que posee el Cantón La Libertad para que estos no queden en el olvido y tratar de posicionarlos en un nivel alto en el segmento de mercado.
- Trabajar en conjunto con la municipalidad del cantón La Libertad, para que se promocionen estos atractivos en ferias de turismo que son constantes para tener una mayor concurrencia de turista al destino con el paso del tiempo.
- Elaborar un listado de todos los atractivos que posee la localidad y poder ofertarlos a los turistas de forma directa mediante trípticos, folletería y mostrar todas las características que posee el atractivo para poderles dar a los visitantes otras alternativas, a efecto de provocar visitas a estos atractivos y que su afluencia y crecimiento sea mayor de la que tiene en la actualidad.
- Coordinar con alguna tour operadora de la localidad para que los atractivos turísticos sean promocionados en ferias y stand en otras localidades del País a efecto de que sean visitados por los futuros turistas potenciales que quieren conocer el destino turístico.

## Matriz de posicionamiento

Constituye la manera en que un destino desea ser percibido por su público objetivo y determinar el nivel de posicionamiento que tiene el atractivo turístico frente a los demás destinos y mejorar la perspectiva del turista a la hora de su visita.

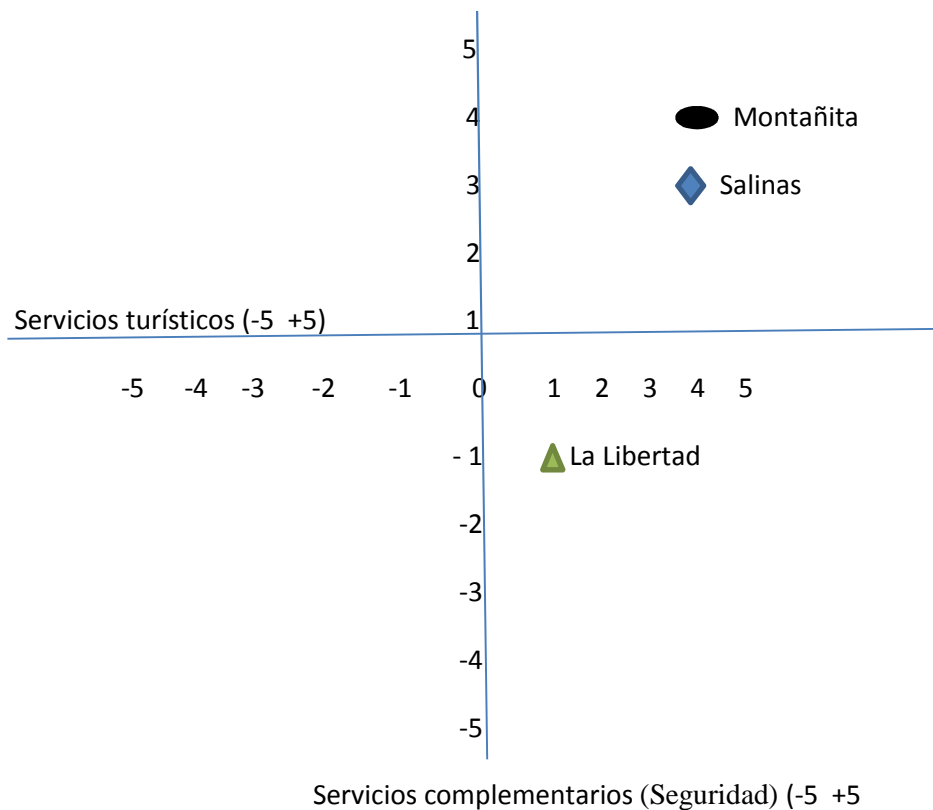
### Posicionamiento en el mercado

DESTINO	Atributos		MERCADO
	Servicios turísticos	Servicios Complementarios(seguridad)	
Montañita	4	4	GUAYAQUIL
La Libertad	1	-1	
Salinas	3	4	

Elaborado por: Mendoza Andrade Javier (2013).

De acuerdo al análisis de los servicios turísticos y servicios complementarios (seguridad), se puede determinar y aplicar el siguiente mapa:

### Mapa de posicionamiento del atractivo.



## **Estrategias para mejorar en el posicionamiento en la matriz**

- Desarrollar nuevas alternativas de turismo en la localidad para posicionar al destino en la mente del turista debido a que la mayoría proviene de Guayaquil y ofrecerle servicios de calidad y la seguridad respectiva a los turistas.
  
- Implementar el modelo de desarrollo turístico que aplican los demás destinos aledaños para delinear los mecanismos y los métodos y poder alcanzar la posición del atractivo turístico en la mente del turista que se busca con las estrategias.
  
- Formular un programa de capacitación por parte de entidades privadas o públicas para la constante preparación del personal que trabaja en el ámbito turístico.

## **4.6 MISIÓN**

“Fomentar con el módulo de servicios turísticos la calidad y seguridad, incluyendo a la comunidad y actores del ámbito turístico para fomentar las actividades turísticas en el destino, buscando el mejoramiento coordinado y continuo de los servicios que se ofertan a los turistas”.

## **4.7 VISIÓN**

“Posicionar al malecón del Cantón La Libertad como un destino donde se brinden servicios turísticos de calidad, seguridad y satisfacer las necesidades de los turistas que visitan el destino.

#### **4.8 OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un módulo de servicios turísticos sustentable y basado en los principios de inclusión de la comunidad para el desarrollo de la actividad y fortalecer la seguridad del turista al visitar el Malecón de La Libertad.

#### **4.9 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Contribuir con el diseño para mejorar los servicios turísticos.
- Analizar ambientalmente el impacto de la construcción del módulo de servicios turísticos.
- Crear programas de capacitación turística y educación ambiental para los servidores turísticos y la población aledaña al malecón.
- Crear estrategias de publicidad para el destino.

#### **4.10 DISEÑO DE UN MÓDULO Y LOS SERVICIOS TURÍSTICO**

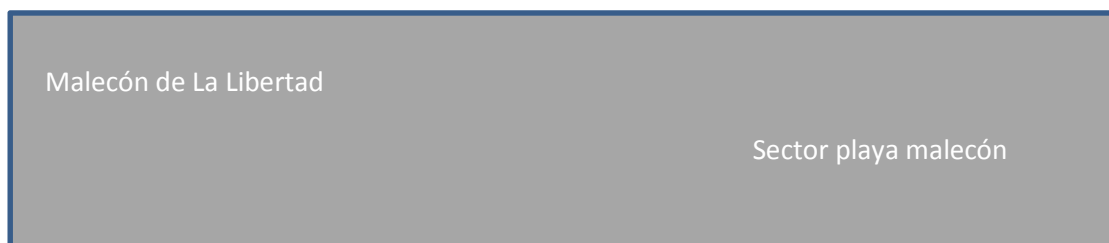
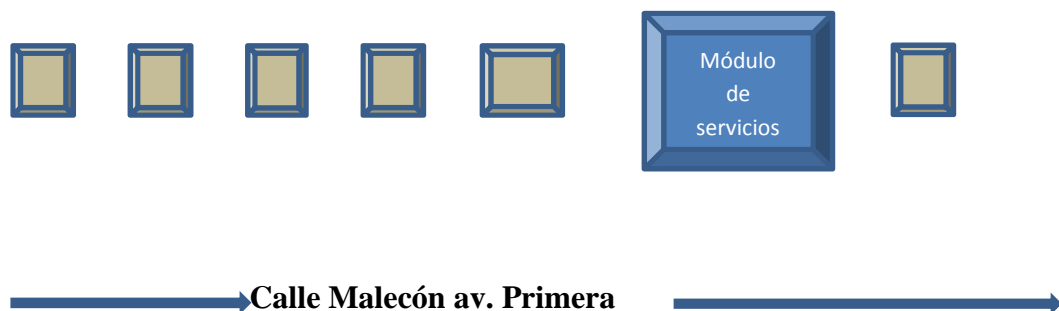


#### 4.11 CONTENIDO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL MÓDULO

- Vestidores
- Casilleros
- Duchas

#### Ubicación del módulo de servicios turísticos en el Malecón de La Libertad

El módulo de servicios turísticos va a estar ubicado en el malecón de La Libertad sector playa malecón, avenida primera y calle malecón.

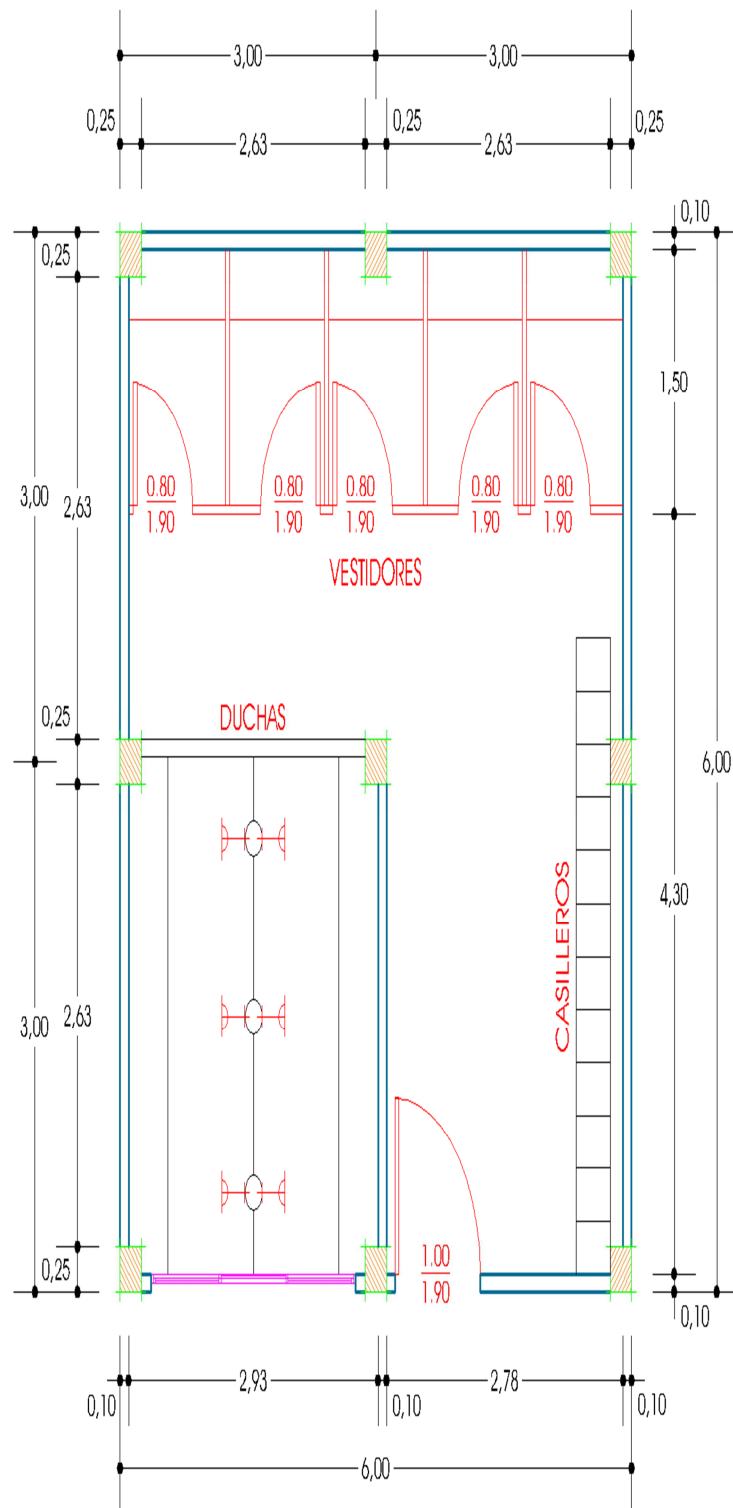


#### Descripción y distribución interna en el módulo de los servicios turísticos

La descripción y distribución de un módulo de servicios turísticos va a estar dada por las áreas establecidas en el diseño, lo que permitirá brindar al turista y la comunidad un servicio de calidad y seguridad con el único fin de que se sienta seguro y disfrute de su estancia en el atractivo turístico que posee el malecón del

Cantón La Libertad y se lleve una grata impresión de como se está desarrollando en la actualidad la actividad turística.

**GRÁFICO N° 20. Distribución interna de los servicios turísticos**

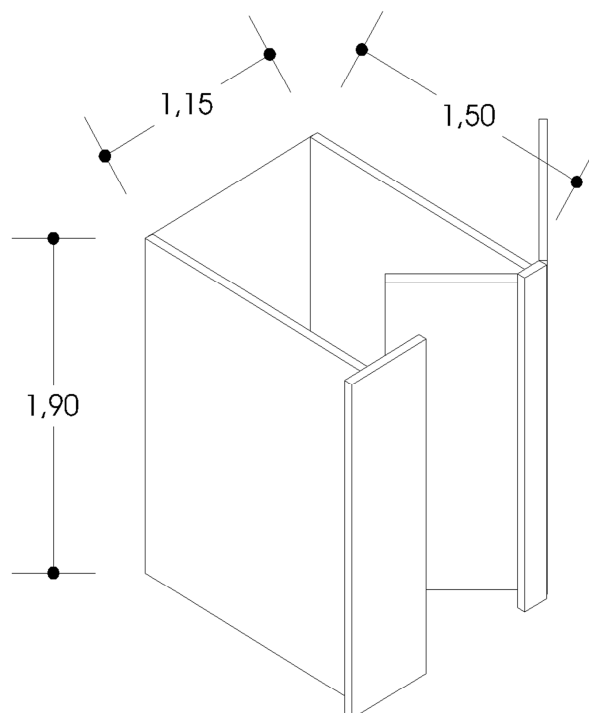


## Área de vestidores

El módulo de servicios turísticos contará con 3 vestidores, los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera:

Cada uno de los Vestidores para los usuarios, contará con un diámetro de  $1\frac{1}{2}$  metros de fondo, por 1,90 de alto y 1,15 metros de ancho. Cada uno de los vestidores será construido con paredes de cemento con su respectiva pintura, y acabados de primera, puertas de madera con su respectivo seguro.

**GRÁFICO N°21: Vestidor**



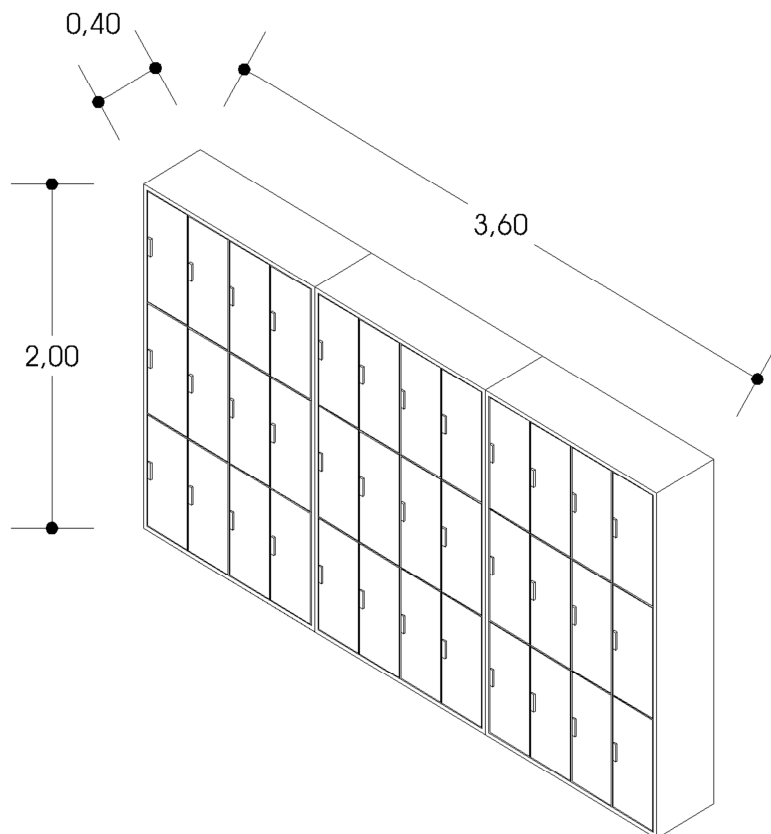
Esta área designada para los vestidores en el malecón de La Libertad, se encargará de brindar un servicio turístico para el usuario que busca cambiarse a la hora de llegar al destino turístico y que luego de esto, disfrute de su paisaje y su cálido y placido mar.

## Área de casilleros

El módulo de servicios turísticos contará con 30 casilleros, las cuales estarán distribuidas de la siguiente manera:

Cada uno de los casilleros que serán utilizados por los usuarios, contará con una dimensión de  $0,40 \text{ m}^2$  de área, de 2 metros de alto por 3,60 de largo y cada uno de los casilleros contará con su respectiva llave de seguridad y, serán construidos de metal para que dure en el tiempo por la salinidad que existe en el lugar, y con su respectiva número correspondiente y pintada.

**GRÁFICO N°22: Casilleros**

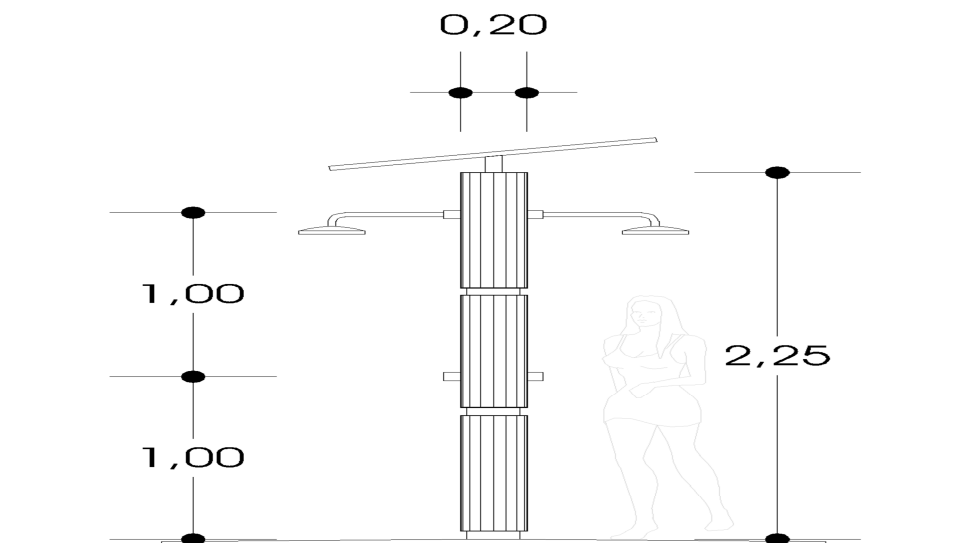


## Área de duchas

El módulo de servicios turísticos contará con 6 duchas, las cuales estarán distribuidas de la siguiente manera:

- Cada ducha para los turistas, contará con un área de  $1.80 \text{ m}^2$ , y 2 metros de altura, cada ducha será construida en cemento con sus respectivas instalaciones de tuberías, llaves y duchas.

**GRÁFICO n°23: Duchas**



Esta área designada para las duchas que van a estar situadas en el malecón de La Libertad, se encargará de brindar un servicio turístico para el usuario que busca ducharse y sentirse bien a la hora de salir del mar o antes de entrar al mismo, y luego de eso disfrutar del paisaje con la familia en el destino turístico.

Los servicios establecidos en el diseño de un módulo de servicios turísticos, estarán enfocados a satisfacer las necesidades del turista a la hora de visitar el

malecón de La Libertad ya que se determinará un lugar donde ellos podrán dejar sus pertenencias con total seguridad, además podrán cambiarse de vestimenta y ducharse después de disfrutar de sus playas, paisaje, mar y calidez de su gente.

#### **4.12 DISEÑO DEL PROYECTO Y DESCRIPCIÓN DE LOS RUBROS DE CONSTRUCCIÓN**

La construcción del módulo de servicios turísticos estará a cargo del Municipio de La Libertad, asumiendo que ellos tienen todos los recursos, mecanismos y potestad para la implementación del proyecto, con la distribución de las diferentes áreas que será de gran prestación a los turistas.

#### **Rubros de construcción del diseño de un módulo de servicios turísticos.**

##### **RECURSOS HUMANO**

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1	Maestro constructor	15 días	20.00	300.00
2	Ayudante	15 días	15.00	150.00
1	Gasfitero	7 días	20.00	140.00
Sub Total				\$ 590.00

##### **RECURSOS MATERIALES**

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
40	Cemento		7.50	300.00
4	Hierro		70.00	300.00
6	Arena		30.00	180.00
Sub Total				\$ 780.00

## RECURSOS DE GASFITERÍA

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
5				
1	Tubos PVC		25.00	125.00
4	Duchas		30.00	90.00
	Llaves de paso		20.00	80.00
Sub Total			\$ 295.00	

## RECURSOS DE SEGURIDAD

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
3				
3	Puertas		50.00	150.00
3	Chapas		15.00	45.00
	Candados		10.00	30.00
Sub Total			\$ 225.00	

## RECURSOS VARIOS

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
3	Pintura		15.00	45.00
3	Brochas		10.00	30.00
1	Diluyente		5.00	5.00
Sub Total			\$ 80.00	

## DISEÑO ARQUITECTÓNICO

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
	PLANOS DEL DISEÑO			150
Sub Total			\$ 150	

**RECURSOS DE PROMOCIÓN**

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
-----------------	---------------------	---------------	-----------------------	--------------

100	Trípticos		0.50	50.00
3	Publicidad		5.00	15.00

Sub Total \$ 45.00

**GASTOS ADMINISTRATIVOS**

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
-----------------	---------------------	---------------	-----------------------	--------------

1	Administrador			500.00
---	---------------	--	--	--------

Sub Total \$ 500.00

**GASTOS OPERATIVOS**

<b>Cantidad</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
-----------------	---------------------	---------------	-----------------------	--------------

1	Asistente administrativo			340.00
---	--------------------------	--	--	--------

Sub Total \$ 340.00

**Suma sub totales 3.005.00**

**Imprevistos 140.00**

**Plan de acción (Capacitaciones) 3.000.00**

---

**Inversión total de un módulo de servicios turísticos 6.145.00**

#### **4.13 SUSTENTABILIDAD**

El proyecto se sustentará en los valores a cobrar por la utilización de los casilleros, que sin duda serán precios significativos de tipo social y de servicio antes que de lucro para el mantenimiento del mismo y el pago de la administración, esta propuesta de costo de uso permitirá mantenerse en el tiempo con la calidad y valor que se merece el usuario.

- Casilleros totales 36
- Precio de alquiler por hora \$1
- Precio adicional por hora \$0.50

##### **Valores a cobrar por la utilización de las duchas**

- Duchas totales 6
- Valor a pagar \$0.50

##### **Valores a cobrar por la utilización de los vestidores**

- Vestidores totales 4
- Valor a pagar \$ 0.40

##### **Punto de equilibrio del módulo de servicios turísticos**

Valor mensual recaudado por del uso de los casilleros en el módulo

Casilleros #36

Valor a cobrar \$1

Valor por hora adicional \$0.50

$$36 \times 1 = 36 \times 30 = 1080$$

**Valor recaudado mensual aproximado \$1.080**

Valor mensual recaudado por del uso de las duchas en el módulo.

Duchas #6

Valor a cobrar \$0.50

$$6*0.50=3*30=200$$

**Valor recaudado mensual aproximado 200**

Valor mensual recaudado por del uso de las vestidores en el módulo.

Vestidores #4

Valor a cobrar \$0.40

$$4*0.40=1.6*30=240$$

**Valor recaudado mensual aproximado 240**

**Valores totales recaudados en el módulo de servicios turísticos**

Casilleros	1.080
Duchas	200
Vestidores	240
<b>Totales</b>	<b>1.520</b>

Gastos administrativos	500
Gastos operarios	340
Gastos de publicidad	45
<b>Totales</b>	<b>885</b>

<b>Total ingresos</b>	<b>1.520</b>
<b>Total Egresos</b>	<b>885</b>

**Total P.E      635**

#### **4.14 ANÁLISIS AMBIENTAL DEL SITIO DE INTERVENCIÓN**

En la actualidad el cuidado ambiental en los nuevos proyectos de desarrollo sean esto, modernas arquitecturas o construcciones simples en sitios turísticos deben estar direccionadas a disminuir los impactos ambientales que puedan causarse durante su ejecución y con el paso del tiempo, lo que determinará como esta va a interactuar con el entorno y el impacto que va a provocar en el destino turístico de la localidad.

##### **Porque colocarlos en ese sitio y no en otro**

Ayudaría a mitigar las anomalías que va a tener el malecón en temas de seguridad e impacto ambiental, ya que, la ubicación causará gran impacto positivo tanto en temporada al alta y baja, debido a que en el sitio del proyecto es donde se concentra la gran mayoría de turistas que disfrutan de la playa, por esta razón es necesario la implementación del módulo de servicios turísticos para ayudar al atractivo y al turista y se sienta seguro y poder disfrutar de sus vacaciones en el destino.

##### **Programas de mitigación de impactos ambientales en el destino**

- Conservación del destino turístico.
- Manejo de desechos en el destino.
- Concientizar a la población aledaña y a los prestadores turísticos de los impactos ambientales que puede causar el proyecto durante su ejecución al destino turístico.

**4.15 PLAN DE ACCIÓN: CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

<b>Programas</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Costo</b>	<b>Fuente Financiamiento</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Plazo</b>
1.- Capacitación a los prestadores turísticos y la población en el manejo y conservación de los módulos de servicios turísticos.	<p>1- Desarrollar estrategias para establecer las normas y cuidados de los módulos por parte de los prestadores turísticos y la población.</p> <p>2- Creación de una comisión que vigile y conserve los módulos de servicios turísticos</p>	Alcaldía Entidades Privadas Min-tur	700	Alcaldía Entidades Privadas	Alta	Corto
2.- Inclusión de los servidores turístico a través de capacitaciones en temas de atención y servicios a los turistas.	<p>1- Monitoreo contante de la seguridad y la atención al turista se le ofrece por parte de los prestadores de servicios</p> <p>2.- Buscar formas guías especializados en la población y prestadora turística para mejorar el turismo.</p>	Alcaldía Comunidad	600	Alcaldía Min-tur	Alta	Corto

Programas	Actividades	Responsable	Costo	Fuente Financiamiento	Prioridad	Plazo
3. Capacitación a los prestadores de servicios turísticos y la comunidad en temas de seguridad, cuidado y protección del destino turístico.	<p>1.- Establecer convenios con instituciones privadas y públicas en el desarrollo de la seguridad que debe tener el destino turístico hacia el turista.</p> <p>2.- Realizar alianzas estratégicas para la conservación y preservación del destino turísticos con empresas relacionadas al ámbito turístico.</p>	Alcaldía Prestadores turísticos del sector	700	Min-tur Alcaldía Comunidad	Alta	Corto
4. Publicidad agresiva del proyecto a implementar en el destino turístico.	<p>1.- Dar a conocer y promocionar la ubicación y los servicios que brinda el proyecto a los turistas y la comunidad</p> <p>2.- Promocionar por medios escritos y radio sobre los servicios que oferta el módulo de servicios turísticos.</p>	Alcaldía Comunidad Prestadores turísticos del sector	500	Min-tur Alcaldía Comunidad	Alta	Corto

Programas	actividades	Responsable	Costo	Responsable	Prioridad	Plazo
5. Tratamientos de aguas de las duchas del módulo de servicios turísticos	<p>1. Determinar los canales de distribución del tratamiento de las aguas de las duchas.</p> <p>2. minimizar los impactos ambientales que pueden causar las aguas de las duchas en el malecón de La Libertad.</p>	Comunidad Alcaldía Prestadores Turísticos	500	Min-tur Alcaldía Comunidad	Alta	Costo
		Totales	3000			

Elaborado: Mendoza Andrade Javier (2013).

## **RESUMEN DEL PLAN DE ACCIÓN**

### **PROGRAMA N°1**

Capacitación turística a los prestadores de servicios, a la población y a los inspectores municipales, en el manejo y conservación de los módulos de servicios turísticos.

#### **Contenido de los programas de capacitación**

- ❖ Turismo y conservación
- ❖ Concepto de turismo
- ❖ Clases de turistas
- ❖ Prestación de servicios

#### **Descripción de proyecto:**

Capacitar a los prestadores turísticos y la población aledañas al sitio de estudio.

**Objetivo de proyecto.-** Capacitar y concientizar a los prestadores turísticos y la población aledaña de cómo conservar y cuidar el módulo de servicios turísticos.

**Actividades 1:** Desarrollar estrategias para establecer las normas y cuidados del módulo por parte de los prestadores turísticos y la población aledaña.

**Actividades 2:** Creación de una comisión que vigile y conserve el módulo de servicios turísticos contantemente.

## **PROGRAMA N°2**

Inclusión de los servidores turístico a través de capacitaciones en temas de atención y servicio a los turistas.

### **Contenido de los programas de capacitación:**

Atención al cliente como herramienta de desarrollo

- Beneficios de la atención al turista
- Personalización y perfeccionamiento de los servicios
- Dinámica entre atención y servicio
- Beneficios de la buena atención al turista

**Descripción del programa:** formar a los servidores turísticos en atención de calidad al turista para el crecimiento del turismo en el destino.

**Objetivo de proyecto:** lograr dar una buena atención al turista por parte de los servidores turísticos.

**Actividades 1:** Monitoreo contante de la seguridad y la atención al turista que se ofrece por parte de los prestadores de servicios y la comunidad para ver cómo se lleva a cabo el seguimiento.

**Actividades 2:** Formar guías especializados dentro de la población aledaña y los prestadores turísticos que laboran en el destino para mejorar el turismo en el sector.

### **PROGRAMA N°3**

Capacitación a los prestadores de servicios turísticos y la comunidad en temas de seguridad, cuidado y protección del destino turístico.

#### **Contenido de los programas de capacitación**

- Que es la seguridad en el destino
- Normas de seguridad en el destino
- Protección y cuidado del destino
- Trabajo en equipo
- Concientización del turismo
- Dinámica de situación de protección del destino turístico

**Descripción del proyecto:** Establecer la capacitación constante a la población y a los servidores turísticos

**Objetivo de proyecto.-** lograr que los servidores turísticos y el personal que laborara en el módulo brinde al turista seguridad y protección.

**Actividad 1.-** Establecer convenios con instituciones privadas y públicas en el desarrollo de la seguridad que debe tener el destino turístico hacia los turistas que nos visitan.

**Actividad 2.-** Realizar alianzas estratégicas para la conservación y preservación del destino turísticos con empresas relacionadas y comprometidas al turismo consiente.

## **PROGRAMA N°4**

Publicidad del destino turístico malecón y sus nuevos servicios.

### **Elementos publicitarios a usarse**

- Publicidad en trípticos
- Publicidad en periódicos
- Publicidad por radio
- Publicidad TV local

**Descripción de programa:** Difundir el módulo de servicios turísticos para que sea conocido por todos los turistas y población en general.

**Descripción del proyecto:** Presentar al malecón de La Libertad como destino seguro y limpio a través de diferentes medios convencionales y no convencionales, creando la atracción constante hacia este nuevo destino turístico.

**Objetivo de proyecto.-** Promocionar los servicios turísticos que posee el módulo para ser usados por todas las personas que visitan el malecón.

**Actividades 1:** Dar a conocer y promocionar la ubicación y los servicios que brinda el proyecto a los turistas y la comunidad.

**Actividades 2:** Promocionar por medios escritos y radio sobre los servicios que se ofertan en el destino y los beneficios que tienen el módulo de servicios turísticos.

#### **4.16. CONCLUSIONES**

- Una vez socializado con la comunidad y los servidores turísticos del proyecto ellos están dispuestos a participar en las diferentes capacitaciones de las temáticas acerca del turismo.
  
- Se concluye que por medio de las capacitaciones los servidores turísticos contribuirán a mantener el destino en óptimas condiciones para el turista.
  
- Una vez realizado la investigación se determinó que es necesario implementar la publicidad del destino como un lugar seguro y de óptimas condiciones para el turista.
  
- El estudio determinó que es necesario la construcción del módulo de servicios turístico para mejorar la oferta turística del destino.

#### **4.17 RECOMENDACIONES**

- Se debe fomentar la creación de nuevos servicios turísticos especializados para satisfacer las necesidades de los turistas que nos visitan.
  
- Se recomienda que se apliquen y ejecuten acciones que involucre a los prestadores turísticos en el desarrollo de las actividades que las autoridades tienen propuesta.
  
- Se propone establecer siempre el seguimiento coordinado de cómo se están desarrollando las actividades que están enmarcados en los servicios turísticos que se ofertan en el atractivo malecón.
  
- Se recomienda que una vez aprobada la tesis, sea entregada a las principales autoridades del turismo del Cantón La Libertad Provincia de Santa Elena, para que se ponga en marcha.

#### 4.18 BIBLIOGRAFÍA

- Amparo Sancho, I. (8 de agosto de 2013). modulo de servicios turisticos. *capacitate*, págs. 2-3.
- Biosca, D. (8 de enero de 2013). *Territorios y Marketing*. Recuperado el 31 de Octubre de 2013, de [www.Territorios y Marketing.com](http://www.Territorios y Marketing.com)
- Claucastellon. (agosto de 2010). *buenas tareas*. Recuperado el 28 de septiebbre de 2013, de [www.buenastareas.com](http://www.buenastareas.com)
- Diaz, M. E. (2002). *Elementos de la Metodologia de la Investigacion*. Habana, Cuba.
- Eloy, S. R. (20 de febrero de 2004). *google*. Recuperado el 8 de octubre de 2013, de [www.google.com](http://www.google.com)
- Gonzalez Ramirez, A. (s.f.). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima.
- Jimenez, Y. E. (2008). *administracion del turismo*. mexico: trillas.
- kotler, p. (1993). *Principios de Marketing*. Prentice.
- M, G. M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica* (Primera ed.). Argentina: Brujas.
- Mejía, E. M. (2005). *Metodología de Investigación Científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Nelagata. (octubre de 2011). *Buenas Tareas*. Recuperado el 5 de Octubre de 2013, de [www.Buenastareas./ensayos/.com](http://www.Buenastareas./ensayos/.com)
- Novás, N. C. (2006). *Promoción y venta de servicios turisticos-comercialización de servicios turisticos*. España: Ideas propias.
- OMT. (2013). *SEGURIDAD TURISTICA*. Recuperado el 5 de OCTUBRE de 2013, de [www.portal.seguridadturistica.org](http://www.portal.seguridadturistica.org)
- Ramírez, A. (s.f.). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*.
- Ricardo, R. F. (1992). *Organizaciun y Tecnicas del Turismo*.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2010). *Metodologia de la investigacion* (Quinta Ediccion ed.). peru, peru: Mc Graw Hill.

Rodriguez, C. C. (JULIO de 2011). *EUMED*. Recuperado el 5 de OCTUBRE de 2013, de WWW.EUMED.NET

Sergio Molina e., S. R. (s.f.). *Planificacion Integral del Turismo con Enfoque en Latinoamerica*. Mexico D.F: Trillas.

Stanton, W. (s.f.). *Fundamentos de Marketing*. McGraw Hill.

Tamanes, E. (9 de diciembre de 2012). *Consumoteca*. Recuperado el 8 de octubre de 2103, de www.consumoteca.com

Tamaño-Tamaño, M. (2004). *Como Hacer una Tesis*. México: McGraw-Hill.

turismo, m. d. (s.f.). *Plan Estrategico de Desarrollo de Turismo Sosteneble para Ecuador "PLANDETUR 2020"*.

Wilson Gonzalo Paredes, N. P. (2011). *Investigacion Accion*. RIJABAL.

# ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTAS DIRIGIDA A TURISTAS Y COMUNIDAD DEL MALECÓN DEL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

**OBJETIVO.-** Identificar mediante encuestas el nivel de aceptación del diseño de un módulo de servicios turísticos que fortalezca la seguridad del turista al visitar al Malecón del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

MARQUE SOLO UNA RESPUESTA.

**1. ¿Qué edad tiene Ud.?**

16-30       31-45       46-60       61 o más

**2. De qué ciudad es originario?**

Mencione donde.....

**3. ¿Con que frecuencia visita el atractivo turístico (Malecón)?**

Semanalmente       Mensual       Anual

**4. ¿Cuál es su motivo de su visita al Cantón La Libertad?**

Turismo       Comercio       Otras actividades

**5.- ¿estaría Ud. de acuerdo con la implementación de un módulo de servicios turísticos en el malecón de la libertad?**

Si  
No

**6.- ¿Cree Ud. que con el módulo de servicios turísticos se mejorara el turismo en el malecón de La Libertad?**

Si  
No

**7.- ¿conoce Ud. los servicios turísticos que se brindan en el malecón del Cantón La Libertad?**

Si  
No

**8.- ¿Cree Ud. que se está dejando a un lado los servicios turísticos como un punto para el desarrollo ámbito turístico?**

Si  
No

**9.- ¿Considera Ud. el tema de seguridad es un factor muy importante al visitar el Malecón de La Libertad?**

Si  
No

**10.- ¿Considera Ud. que el diseño del Módulo de servicios turísticos mejorara de seguridad al Malecón del Cantón La Libertad?**

Si  
No

**LE AGRADEZCO SUS RESPUESTAS, SERVIRAN DE APOORTE PARA EL DIAGNOSTICO DE NUESTRA INVESTAGACION, MUCHAS GRACIA.**

## ANEXO 2

### Encuesta dirigida a la comunidad del cantón La Libertad.

1.- ¿Qué nivel de educación tiene Ud.?

Primaria  
Secundaria  
Universidad  
Maestría

2.- ¿Cree Ud. que la creación del diseño de un módulo de servicios turísticos ayudaría en la economía del Cantón La Libertad?

Si .....  
No .....

3. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la participación directa del diseño de un módulo de servicios turísticos que fortalezca al turista al visitar el malecón?

Si  
No

4.- ¿Que ayuda esperaría del diseño de un módulo de servicios turísticos en el malecón de La Libertad?

Fuentes de empleo  
Mayor ingreso de turistas  
Ninguna

5.- ¿Se deberían realizar estos nuevos servicios turísticos en el malecón de La Libertad?

Si  
No

6.- ¿Estaría Ud. dispuesto a trabajar en los módulos de servicios turísticos en el malecón de La Libertad?

Sí  
No

**Gracias por su colaboración.**

**ANEXO 3**

**ENTREVISTA**

**DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:**.....  
**TITULO MAS ALTO CON EL QUE CONSTA:**.....  
**APELLIDOS:**.....  
**CARGO EN LA INSTITUCIÓN:**.....  
**EDAD:**.....  
**AÑOS EN ECARGO:**.....  
**ESTADO CIVIL:**.....  
**FECHA:**.....

**INSTRUCCIONES**

Lea cuidadosamente las siguientes interrogantes y escriba sus respuestas, responda sinceramente y de manera individual. Por favor sea claro, preciso y conciso en sus respuestas.

1.- ¿Cuál es su criterio acerca del Turismo del Cantón La Libertad?

---

---

2.- ¿Qué opina sobre el crecimiento turístico en el Cantón La Libertad en los últimos años?

---

---

3.- ¿considera Ud. que la promoción turística del Cantón La Libertad está siendo bien receptada por los turistas?

---

---

4.Cuál cree Ud. que es el mayor atractivo turístico que posee el Cantón La Libertad?

---

---

**5.-¿ Esta Ud. de acuerdo que en temas de seguridad depende mucho el turismo para el crecimiento del mismo?**

---

---

**6.- ¿considera necesario para el buen funcionamiento del turismo en el malecón de La Libertad, es la seguridad como un factor que el turista prioriza al visitarlo?**

---

---

**7.- ¿Cómo se podría mejorar aún más el flujo de turistas al Malecón del Cantón La Libertad?**

---

---

**8.- ¿Estaría Ud. de acuerdo como autoridad de turismo, con el diseño de un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad del turista a visitar el Malecón del Cantón La Libertad?**

**Sí**

**No**

**Si la respuesta es afirmativa por qué?**

---

---

**9.- ¿Considera Ud. al turismo como una fuente de ingreso y generador de trabajo para la comunidad?**

---

---

**10.-¿Qué beneficios cree que tendrían los turistas en general con el diseño de un Módulo de Servicios Turísticos que fortalezca la seguridad en el Malecón del Cantón La Libertad?**

---

---

**11.- ¿El mantenimiento y control del Malecón es constante por parte de las Autoridades que ejercen la actividad del turismo?**

---

---

**12.- ¿Qué actividades deberían desarrollarse para tener una mayor afluencia de turistas en el Malecón de La Libertad?**

---

---

## Anexo 4

### Fotos de los turistas encuestados



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013

## Anexo 5

### Área de playa malecón



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013

### Área del mirador



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013

## Área de parqueadero



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013

## Área de juegos y esparcimiento



Lugar: Malecón de La Libertad  
Autor: Mendoza Andrade Javier (2013)  
Fecha: 15/09/2013.

## Anexo N°6

### Recursos financieros

De estos valores determinados se cubrirán los gastos de mantenimiento y pagos a las personas que estén en la administración y el cuidado de los mismos para que su sustentabilidad sea viable en el tiempo.

Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Computadoras	1	600	600
Impresora de Tinta	1	100	100
Escritorio Ejecutivo	1	420	420
Sillas de Escritorio	2	80	160
Archivadores	2	180	360
Anaqueles Aéreos	1	110	110
Mesa de Computadora	2	35	70
Proyector Digital	1	1300	1300
Cámara Fotográfica Digital	1	350	350
DVD	1	85	85
Teléfono	1	20	20
Pizarra Móvil	1	80	80
Folders	3	5	16
Fondo Inicial de Operaciones			1500
<b>Sub-Total</b>			<b>\$5.171</b>

### **PRESUPUESTO ANUAL**

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor/Mes</b>	<b>Meses</b>	<b>Total</b>
Administrador	1	650	12	7800
Asistente de Administración	1	340	12	4080
Papelería	1	100	4	400
Internet	1	20	12	240
<b>Sub-Total</b>				<b>\$12.520</b>

### **RECURSOS FINANCIEROS**

Presupuesto Inicial	\$5.171
Presupuesto Anual	\$12.520
<b>Presupuesto Final</b>	<b>\$17.691</b>