



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LA OFERTA  
RECREACIONAL DE LA COMUNA SAN PABLO DEL CANTÓN Y  
PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previo a la obtención del título de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO**

**AUTORA: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz**

**PROFESORA GUÍA: Lcda. Brusela Vásquez Farfán, MSc.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2017**



## **TEMA:**

### **“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LA OFERTA RECREACIONAL DE LA COMUNA SAN PABLO DEL CANTÓN Y PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

#### **AUTORA:**

Mejillón Muñoz Katherine Lizbeth

#### **TUTORA:**

Lcda. Vásquez Farfán Brusela, MSc.

## **Resumen**

San Pablo, es un balneario turístico en desarrollo que en los últimos años ha obtenido una gran afluencia de turistas nacionales e internacionales; reconocido por el turismo gastronómico y de sol y playa. Además de eso, oferta ciertas actividades recreativas que complementan la actividad turística, sin embargo se desconoce cuál es la percepción del turista que adquiere este tipo de servicio. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la percepción que tiene el turista actual que arriba a San Pablo, en cuanto a la oferta recreacional, la misma que se ha desarrollado en base a un enfoque cualitativo de tipo exploratorio. Se realizaron encuestas que fueron aplicadas a una muestra probabilística de 380 turistas y entrevistas a los servidores turísticos de la oferta recreacional; cuyos resultados mostraron que en realidad en este balneario existe una percepción desfavorable por parte de los turistas en cuanto al servicio de recreación y esto se debe a ciertas carencias que no han permitido que las expectativas de los turistas sean cubiertas en su totalidad.

**Palabras claves:** Percepción, turistas, oferta recreacional, actividades recreativas, expectativas, San Pablo.



## **THEME**

### **"STUDY OF THE PERCEPTION OF THE TOURIST ON THE RECREATIONAL OFFER OF THE COMMUNITY SAN PABLO DEL CANTON AND PROVINCE OF SANTA ELENA"**

#### **AUTORA:**

Mejillón Muñoz Katherine Lizbeth

#### **TUTORA:**

Lcda. Vásquez Farfán Brusela, MSc.

## **Abstract**

San Pablo is a tourist resort in development that in recent years has gained a large influx of national and international tourists, recognized by gastronomic tourism and sun and beach. In addition to that, it offers certain recreational activities that complement the tourist activity, however it is unknown what is the perception of the tourist that acquires this type of service. The present research aims to determine the perception of the current tourist that arrives to San Pablo, in terms of the recreational offer, the same that has been developed based on a qualitative approach of exploratory type. We conducted surveys that were applied to a probabilistic sample of 380 tourists and interviews with the tourist servers of the recreational offer; whose results showed that in reality there is an unfavorable perception on the part of the tourists as far as the recreation service is concerned and this is due to certain deficiencies that have not allowed that the expectations of the tourists are covered in its totality.

Key words: Perception, tourists, recreational offer, recreational activities, expectations, San Pablo.

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR - GUÍA**

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, “**ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LA OFERTA RECREACIONAL DE LA COMUNA SAN PABLO DEL CANTÓN Y PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por la Sra. Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz , egresada de la carrera de Hotelería y Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración de Turismo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**Lcda. Brusela Vásquez Farfán, MSc.**

**Profesora Guía**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente trabajo con el título de **“ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LA OFERTA RECREACIONAL DE LA COMUNA SAN PABLO DEL CANTÓN Y PROVINCIA DE SANTA ELENA**, elaborado por la Sra. Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Hotelería y Turismo**, pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su vigencia original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente**

---

**Mejillón Muñoz Katherine Lizbeth**  
**C.C. No.: 2400107328**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por brindarme sabiduría y guiarme en todo momento. A mi familia por su apoyo y comprensión. A la Universidad Estatal Península de Santa Elena y sus docentes quienes me ayudaron a formarme como profesional y especialmente a mi tutora que con su orientación pude lograr la culminación del proyecto de titulación.

*Katherine.*

## **DEDICATORIA**

A mis padres: Gastón y Ana, a mi esposo Miguel y en especial Luana mi hija, porque fueron ellos el pilar fundamental para lograr éste propósito, los que siempre estuvieron a mi lado en todos los momentos y nunca me dejaron sola, motivándome para no rendirme en este duro camino como es la formación profesional.

*Katherine.*

**TRIBUNAL DE GRADO**

.....  
**Ing. Linda Núñez Guale, MBA.**  
**DECANA DE FACULTAD**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

.....  
**Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc**  
**DIRECTOR DE CARRERA**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

.....  
**Lcda. Brusela Vásquez Farfán, MSc.**  
**PROFESORA GUÍA**

.....  
**Ing. Joel Fortis Suárez, MSc.**  
**PROFESOR DE ÁREA**

.....  
**Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.**  
**SECRETARIA GENERAL**



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Págs.</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>7</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
1.1. Revisión de la literatura .....	7
Estudios de la percepción del turista en diferentes países.....	7
Investigaciones sobre la recreación y la actividad turística. ....	9
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos .....	11
Variable dependiente. Oferta recreacional .....	11
Características de las actividades recreativas.....	12
Clasificación de las actividades recreativas .....	13
Actividades recreativas relacionadas con el turismo .....	14
Variable independiente. Percepción del turista.....	16
Turista .....	16
Percepción.....	17
Percepción del cliente .....	17
Agentes que disparan el resultado de percepción del cliente .....	19
Gráfico # 3. Recursos que generan el resultado de la percepción del cliente .....	19
Motivación del turista .....	20
Satisfacción del cliente.....	20
Perfil del Turista.....	21

1.3. Fundamentos sociales y legales .....	21
Fundamento social .....	21
Fundamento legal .....	22
Constitución del Ecuador .....	22
Plan Nacional del Buen Vivir .....	23
Ley de turismo (2008).....	23
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>24</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS.....</b>	<b>24</b>
2. Tipo de investigación .....	24
Exploratoria.....	24
2.1. Métodos de investigación.....	24
Métodos teóricos .....	24
Método analítico.....	24
Método inductivo .....	25
Método deductivo.....	25
Método empírico .....	25
Método de observación .....	25
2.2. Diseño de muestreo .....	26
Población.....	26
Muestra.....	26
2.3. Diseño de recolección de datos .....	27
La entrevista .....	27
La encuesta.....	27

<b>CAPÍTULO III</b> .....	28
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	28
3. Análisis de datos .....	28
Análisis de entrevistas.....	28
Análisis de encuestas aplicadas a los turistas.....	30
3.1. Limitaciones.....	48
3.2. Resultados .....	49
<b>Conclusiones</b> .....	51
<b>Recomendaciones</b> .....	53
<b>Bibliografía</b> .....	54
<b>Anexos</b> .....	59

## ÍNDICE DE CUADROS

	<b>Págs.</b>
Cuadro # 1. Tipos de actividades recreativas al aire libre .....	14
Cuadro # 2. Tipos de actividades recreativas con relación a las visitas a lugares de interés .....	15
Cuadro # 3. Población total de la investigación.....	26
Cuadro # 4. Presupuesto total del trabajo de investigación .....	73
Cuadro # 5. Cronograma del trabajo de titulación.....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Págs.</b>
Gráfico # 1. Tipos de actividades recreativas .....	13
Gráfico # 2. Componentes de la percepción .....	18
Gráfico # 3. Recursos que generan el resultado de la percepción del cliente .....	19
Gráfico # 4. Edad de los turistas .....	30
Gráfico # 5. Género de los turistas .....	31
Gráfico # 6. Lugar de procedencia de los turistas .....	32
Gráfico # 7. Nivel de estudio de los turistas .....	33
Gráfico # 8. Rango de ingresos económicos .....	34
Gráfico # 9. Acompañamiento de los turistas .....	35
Gráfico # 10. Motivación principal del viaje .....	36
Gráfico # 11. Frecuencia de visita al lugar .....	37
Gráfico # 12. Días de pernoctación en el lugar .....	38
Gráfico # 13. ¿Qué tipo de actividad recreativa ha realizado? .....	39
Gráfico # 14. ¿Cómo califica la atención por parte de los servidores turísticos de este servicio? .....	40
Gráfico # 15. ¿Cómo califica usted los equipamientos y facilidades que se ofrecen dentro de la oferta recreacional? .....	41

Gráfico # 16. ¿Cómo considera usted los valores a cancelar por el servicio de recreación? .....	42
Gráfico # 17. Seguridad y confianza que se ofrece en el desarrollo de estas actividades son: .....	43
Gráfico # 18 ¿El personal que brinda este tipo de servicio está debidamente capacitado? .....	44
Gráfico # 19. De las siguientes alternativas, ¿cuál considera usted que se debería implementar para mejorar este servicio?.....	45
Gráfico # 20. ¿En qué nivel se cumplieron sus expectativas en cuanto a la oferta recreacional? .....	46
Gráfico # 21. De manera general ¿Cómo percibió usted la oferta recreacional de San Pablo?.....	47

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Págs.</b>
Tabla # 1. Edad de los turistas .....	30
Tabla # 2. Género de los turistas .....	31
Tabla # 3 Lugar de procedencia de los turistas .....	32
Tabla # 4. Nivel de estudio de los turistas .....	33
Tabla # 5. Rango de ingresos económicos .....	34
Tabla # 6. Acompañamiento de los turistas .....	35
Tabla # 7. Motivación principal del viaje .....	36
Tabla # 8. Frecuencia de visita al lugar.....	37
Tabla # 9. Días de pernoctación en el lugar .....	38
Tabla # 10 ¿Qué tipo de actividad recreativa ha realizado?.....	39
Tabla # 11. ¿Cómo califica la atención por parte de los servidores turísticos de este servicio? .....	40
Tabla # 12 ¿Cómo califica usted los equipamientos y facilidades que se ofrecen dentro de la oferta recreacional? .....	41
Tabla # 13. ¿Cómo considera usted los valores a cancelar por el servicio de recreación? .....	42
Tabla # 14. Seguridad y confianza que se ofrece en el desarrollo de estas actividades son: .....	43
Tabla # 15. ¿El personal que brinda este tipo de servicio está debidamente capacitado?.....	44

Tabla # 16. De las siguientes alternativas, ¿cuál considera usted que se debería implementar para mejorar este servicio?.....	45
Tabla # 17. ¿En qué nivel se cumplieron sus expectativas en cuanto a la oferta recreacional? .....	46
Tabla # 18. De manera general ¿cómo percibió usted la oferta recreacional de San Pablo?.....	47



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Págs.</b>
Anexo # 1. Matriz de consistencia .....	60
Anexo # 2. Formato de encuesta .....	62
Anexo # 3. Formato de entrevista .....	64
Anexo # 4. Leyes que fundamenta el proyecto investigativo .....	65
Anexo # 5. Fotografías que sustentan la investigación .....	69
Anexo # 6. Fotografías de las actividades recreacionales.....	71

## INTRODUCCIÓN

El turismo se ha convertido en una de las actividades más importante del mundo, esto se comprueba a través de las principales macromagnitudes económicas que se obtienen de esta actividad. Y la percepción turística es un factor fundamental en el impulso del turismo. Por tal razón se cree que a finales de los años noventa del pasado siglo y principios del siglo XXI, surgió un interés creciente en el ámbito empresarial y turístico por integrar la percepción en las investigaciones y planes de desarrollo turístico, las mismas que buscan determinar si se cumplen o no las expectativas del cliente.

A nivel mundial la oferta de turismo recreacional es uno de los componentes importantes dentro del sistema turístico, esto se debe a que gran parte de la demanda que visita un lugar, a más de ser atraída por aquellos recursos turísticos naturales y culturales, la planta turística y la amabilidad de la gente, necesita contar con motivaciones de actividades recreativas y de esparcimiento que permitan que la estancia del turista en un lugar sea más placentera y satisfactoria. Por tal razón es importante realizar estudios relacionados con la recreación y el turismo, temáticas que debidamente estudiadas pueden aportar al desarrollo de esta actividad.

Actualmente la recreación posee un protagonismo considerable en las Sociedades Latinoamericanas, debido a la importancia que adquiere en esta región para mejorar la calidad de vida del ser humano. Actividad que favorece al turismo por

ser motivadora de la necesidad de relajamiento e impulsadora del desarrollo de la actividad turística y el consumo de sus servicios. Así mismo cada vez, son más los estudios de percepción sobre un fenómeno determinado, estudios que buscan mejorar la calidad de un producto o servicio.

En Ecuador, la actividad turística se ha incrementado en los últimos años, esto se debe a las grandes inversiones que se han realizado en este sector y se evidencia con el incremento en la llegada de turistas, debido a sus maravillas naturales y culturales con que cuenta este país, y por ende resaltan las actividades direccionadas a la recreación y el esparcimiento que son un complemento importante en la actividad turística, por ello es de suma importancia realizar investigaciones que permitan conocer los criterios de los turistas en cuanto a un servicio.

San Pablo, actualmente basa su economía en dos actividades como son: la pesca y el turismo, siendo las principales fuentes de ingresos para la población. La actividad turística se viene desarrollando desde hace varios años, empezó con la oferta del servicio gastronómico, el mismo que ha aprovechado el recurso turístico natural con que cuenta como es la playa, para emprender el turismo gastronómico y el de sol y playa, asentando varias cabañas comedores a orillas del mar, que ofertan diversos platos típicos que en su mayoría son preparados con productos de la zona. (Perero, 2005).

Además del turismo de sol y playa, la gastronomía y la amabilidad de la gente con que cuenta San Pablo. Existen actividades adicionales como la práctica de actividades acuáticas, descenso de montaña, avistamiento de aves y recorridos en los pozos de Ecuasal, las cuales son alternativas que ofrece esta comunidad, como parte su oferta turística complementaria.

Oferta turística que no ha conseguido un desarrollo total, debido a las distintas carencias que poseen estas actividades y que hasta la actualidad no han sido estudiadas y que de una u otra forma están afectando a la actividad turística. Estas y otras problemáticas inciden en la percepción del turista.

Sin embargo se desconoce qué es lo que percibe el turista en cuanto a la oferta recreacional debido a las escasas investigaciones que permitan conocer los criterios y opiniones de los turistas en cuanto a este servicio, provocando que este tipo de servicio se siga ofertando sin importar los niveles de satisfacción e insatisfacción de los turistas, si se cubren las expectativas o no. Problemas que hasta los actuales momentos no han sido atendidos, debido al desinterés que se obtiene en temas relacionados con la satisfacción del cliente y la calidad de un servicio en este sector.

De no realizarse este estudio se reflejará la disminución de la demanda, perjudicando al desarrollo de este tipo de oferta. Por tales circunstancias es importante persistir con la investigación con el propósito de identificar qué

factores están afectando a la oferta recreacional para que estas sean atendidas y mejoradas.

Con todo lo planteado anteriormente se pretende solucionar la siguiente interrogante: ¿Cuál es la percepción del turista, respecto a la oferta turística recreacional de San Pablo?

Esta investigación tiene como objetivo general. Determinar la percepción que tiene el turista que arriba a San Pablo sobre la oferta recreacional.

Para el cumplimiento de este objetivo se desarrollarán los siguientes objetivos específicos: Detectar las necesidades del turista en cuanto al servicio de la oferta recreacional; determinar que opinan los turistas en cuanto a la seguridad, equipamiento y facilidades que se brindan dentro de este servicio y diagnosticar la actual oferta turística recreacional existente en San Pablo y el cumplimiento de las expectativas de la demanda.

La importancia o relevancia actual del tema de investigación está dado debido a que en los actuales momentos satisfacer las necesidades del cliente o usuario en toda actividad es la clave para asegurar la sostenibilidad del mismo.

La actividad turística en la provincia de Santa Elena ha incrementados en últimos años y San Pablo posee gran acogida por parte de los turistas que deciden viajar a

este destino, por tales motivos es importante realizar esta investigación que está directamente relacionada con la demanda; cuyo propósito es detectar ciertas irregularidad en cuanto al servicio.

Por otro lado se evidencia la escasa información, debido a la inexistencia de investigaciones relacionadas con el tema y lugar de estudio, por ello es de suma importancia realizar esta investigación, la misma que aportará con datos e información fundamental para la comunidad, los involucrados en la actividad turística y otros proyectos de investigación que se realicen a futuro.

De la misma manera este estudio beneficiará a la demanda, porque permitirá conocer ciertas falencias en cuanto al servicio de la oferta recreacional y de esta manera aportar al mejoramiento de calidad del servicio y sobre todo satisfacer las necesidades del cliente o turista.

La presente investigación posee un enfoque cualitativo, la misma que se llevará a cabo mediante una investigación de tipo exploratorio, con el propósito de conocer criterios y opiniones de los turistas en cuanto al servicio de la oferta recreacional en San Pablo, estudio que se desarrolló por primera vez en este lugar.

El desarrollo de esta investigación está suministrado en tres capítulos, y cada uno de ellos aporta lo necesario en la investigación.

El capítulo I, comprende el marco teórico de la investigación, es decir todo lo referente a la revisión de teorías y estudios realizados con relación a la investigación, se citaron algunos autores y se efectuó el respectivo análisis. Se citaron conceptos de percepción, turismo, recreación, etc. además de esto fue importante incluir información sobre las características y tipología de las actividades recreativas y finalmente posee los fundamentos sociales y legales del tema de investigación.

El capítulo II, comprende los materiales, métodos y metodología a ser utilizados en la investigación. El tipo de investigación que se utilizó es exploratoria con enfoque metodológico cualitativo. Además de la aplicación de herramientas metodológicas como entrevistas a servidores turísticos de recreación y encuestas a los turistas, que se realizaron mediante un muestreo probabilístico a un total de 380 turistas y 3 servidores turísticos.

El capítulo III, de esta investigación corresponde a los resultados y discusiones, en la que se analizaron cada una de las interrogantes involucradas en las encuestas y entrevistas, las mismas que facilitaron realizar un análisis de los resultados obtenidos, logrando identificar la percepción que tiene el turista en cuanto a la oferta recreacional y cuáles son los factores que están afectando el desarrollo de esta oferta, asimismo se plasmaron ciertas limitaciones que se presentaron en el transcurso de la investigación. Establecidos estos ítems se realizaron las respectivas conclusiones y recomendaciones de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Revisión de la literatura**

Para el siguiente trabajo investigativo se han considerado diversos estudios relacionados con las variables inmersas en el tema como son: la percepción del turista y la oferta recreacional, las mismas que buscan contribuir al desarrollo de la investigación.

#### **Estudios de la percepción del turista en diferentes países**

Alzamora (2014), en su estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la ciudad de Panamá. Tuvo como objetivo medir la percepción de los turistas sobre la calidad de la atención y del servicio al cliente en Panamá. Estudio que se efectuó bajo una investigación de tipo descriptivo transversal, que incluyó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL a una muestra de 1664 turistas, en los que se demostró que los factores como el poco interés por la prestación de un buen servicio, el entendimiento de las necesidades de los clientes, la poca capacitación para servicio al cliente y el bajo dominio del idioma inglés por parte de los prestadores de servicio estuvieron asociados a la percepción no favorable por parte de los encuestados, perjudicando la actividad turística en esta ciudad. Cuyos resultados muestran la necesidad de actuar para mejorar la calidad de servicio al cliente en Panamá.



La investigación de López & Arcila (2014), sobre la percepción turística en la región Tanger-Tetuan (Marruecos), tuvo como objetivo conocer la percepción de los diferentes agentes involucrados en la actividad turística para poder incentivar la participación de todos los sectores. Para ello entre otras acciones se realizó un estudio de las principales variables estadísticas, disponibles en la zona, un trabajo de campo y se elaboraron tres tipos de encuestas para sondear la opinión de los expertos, turistas, ciudadanos y empresarios del sector turístico. Es así que se manifiesta que este estudio permitió conocer la importancia de la actividad turística y el desarrollo que se obtiene con este tipo de estudios.

Por otro lado Zamora, Barril, & Benavides (2008), en su investigación denominada turismo interno: Percepción prospectiva de atractivos de la región del Maule en la región Metropolitana, cuyo objetivo fue explorar la percepción de los residentes en la ciudad de Santiago y distribuidores de servicios turísticos sobre los atractivos de la Región del Maule, a través de una revisión bibliográfica, preparó una investigación exploratoria. Para esto se aplicaron instrumentos como focus group y entrevistas de profundidad, en los que se adquirieron resultados de que este lugar es muy poco conocido debido a la pobre publicidad que posee y la poca demanda que ha obtenido, menciona además que la calidad de servicio y la infraestructura que tiene es inadecuada para el consumidor.

Esteban, Martín, Molina, & Díaz ( 2005), en su investigación calidad del turismo y percepción del consumidor en Toledo, cuyo propósito fue reflejar, desde una

perspectiva general, la situación del turismo y del consumo turístico de esta ciudad, estudio que se realizó bajo una investigación descriptiva que se llevó a cabo mediante un trabajo de campo y un diseño muestral, realizado a turistas y excursionistas. En el que se pudo determinar el perfil del turista, las características de los viajes y el consumo turístico que se produce dentro de esta ciudad. Posteriormente se comprobó la tipología de turistas existente en el destino estudiado.

### **Investigaciones sobre la recreación y la actividad turística.**

La actividad turística, sin duda alguna es una de las industrias con mayor crecimiento e importancia en los sectores económicos, socioculturales y ambientales. Esto se debe a los beneficios que se producen con la generación de divisas por parte de esta actividad y la manera sostenible y responsable con que se ha desarrollado el turismo en los últimos años. Muchos son los países que apuestan al desarrollo del turismo y sus actividades puesto que es generador de empleo y progreso socioeconómico consiguiendo prosperidad y bienestar en el ámbito social.

Reyes (2014), en su trabajo de titulación denominado plan de animación y recreación para el desarrollo de la actividad turística en la playa de Libertador de la provincia de Santa Elena, señala que el propósito de esta investigación es atraer demanda turística mediante la aplicación y desarrollo de programas de actividades recreativas y culturales haciendo uso de recursos con los que cuenta esta localidad

con la finalidad de satisfacer las necesidades del turista y visitantes actuales provocando el uso adecuado de su tiempo libre e incitar a que estos se queden a pernoctar y de esta manera contribuir con ingresos económicos para la población.

Gerlero (2005), en su investigación recreación y turismo, una vinculación necesaria: lineamientos para su articulación realizada en Medellín, tuvo como objetivo analizar el acercamiento al turismo como actividad recreativa para interpretar las formas de articulación entre este y la recreación cotidiana. Este estudio se realizó en base al análisis de dos casos: La primera corresponde a una formación universitaria, el segundo caso es más práctico en el que se señala la situación de la recreación en Medellín. Sus resultados reflejaron que la vinculación entre turismo y recreación es clara, donde se plantea que ambas son formas de disfrute ajenas al trabajo en distintas temporalidades, sean estas cotidianas o vacacionales.

Rangel (2011), en su tesis de grado plan estratégico orientado a favorecer la calidad de atención de los servicios en las áreas recreativas de la ciudad ecológica vacacional Los Caracas, tuvo como objetivo formular un plan estratégico dirigido a los visitantes de la ciudad ecológica vacacional y a los residentes de la comunidad, basado en una investigación proyectiva documental y de campo en la que se concluye que este plan favorecerá a los servicios que se ofrecen en esta área recreativa y de esta manera dar a conocer la oferta turística recreativa al público en general.

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

### **Variable dependiente. Oferta recreacional**

#### **Turismo.**

Según la OMT (1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

Según Bermúdez (2002), el turismo es un fenómeno de carácter económico, social y cultural, que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal, en forma individual o grupal, del lugar de residencia habitual, con motivos de recreación, descanso, cultura y salud; a otro sitio en el que no se realiza actividad remunerada.

Entonces se establece que el turismo es una actividad que ejerce una persona en su tiempo de ocio, muchas veces esta acción se la realiza por necesidad o placer, en lugares distintos al de su residencia habitual con una pernoctación de 24 horas, el mismo que incita al consumo de a cambio de un valor monetario, lo que genera ingresos económicos para el sector.

#### **Recreación**

Mora (2016), la recreación es una actividad que relaja a los seres humanos del agotamiento del trabajo, mejora la calidad de vida y es esencial para el bienestar

individual y colectivo, su naturaleza radica en las actividades recreativas, que son tan diversas como los intereses del ser humano.

Pérez (2003: 4), plantea que: La Recreación “es el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre, con tendencia a satisfacer ansias psico-espirituales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización”.

Bolaños (2005), manifiestan que la recreación es un hecho de carácter social que está propiamente vinculada con la realización de actividades recreativas, gratificantes y que promueven el desarrollo personal a través del ocio.

Entonces se puede señalar que la recreación es parte del turismo, actividad que se realiza con el propósito de salir de la rutina diaria y el estrés laboral, permitiendo mejorar la calidad de vida; y esta se caracteriza por la participación activa de quien lo realiza.

### **Características de las actividades recreativas**

Múltiples son los autores que han resumido las principales características de las actividades recreativas. A continuación, se muestran algunas de ellas:

Mateo (2014), menciona que la actividad recreativa.

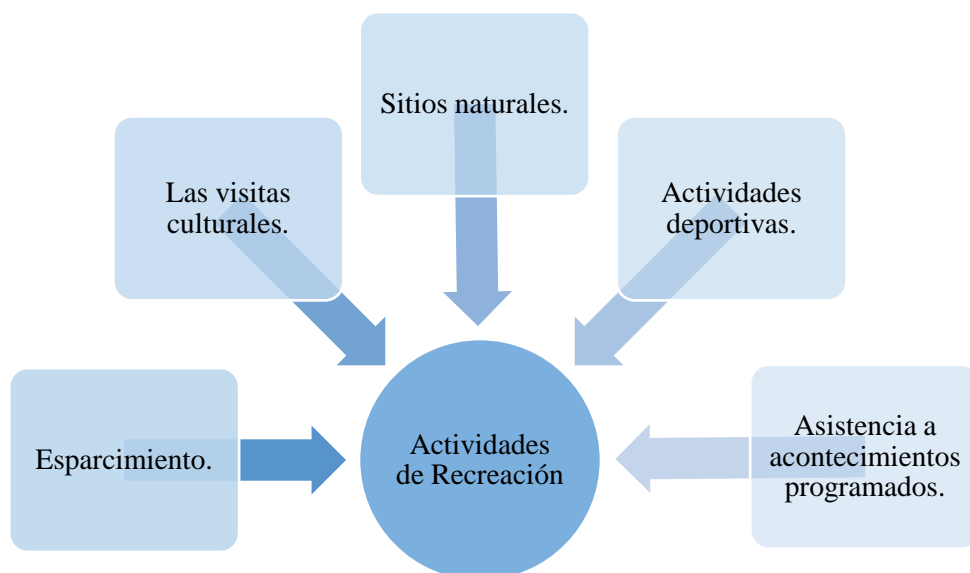
- Es voluntaria, no es compulsada.
- Es de participación gozosa, de felicidad.

- Es regeneradora de las energías gastadas en el trabajo o en el estudio.
- Es saludable
- Es un sistema de vida porque se constituye en la manera grata y positiva de utilizar el tiempo libre.
- Es un derecho humano.
- Es algo que puede ser espontáneo u organizado, individual o colectivo.

### **Clasificación de las actividades recreativas**

En la clasificación de las actividades recreativas existen varias tendencias a partir de los diferentes enfoques asumidos por los investigadores. Aguilar (2000), refiriéndose a los diferentes tipos de actividades, las divide en cinco categorías:

**Gráfico # 1. Tipos de actividades recreativas**



Fuente: Aguilar (2000)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

Muchas son las clasificaciones de las actividades recreativas, en este caso se puede apreciar que se han agrupado en categorías de acuerdo al tipo de actividad y el lugar en la que se realizan. Sin embargo, para esta investigación se abordan las relacionadas con la actividad turística y con el tema en estudio.

### Actividades recreativas relacionadas con el turismo

**Actividades al aire libre:** actividades en pleno contacto con la naturaleza: actividades en tierra, actividades en el medio acuático y actividades en el aire.

**Cuadro # 1. Tipos de actividades recreativas al aire libre**

Actividades en tierra	Actividades en el medio acuático	Actividades en el aire
Senderismo: Turismo deportivo Cicloturismo Paseos a caballo Rutas ecológicas Montañismo Escalada Ir de excursiones Ir a la playa Ir a la piscina Con permanencias: Acampar Campismo Campamentos recreativos	Acuáticas:  Natación Náuticas Vela Remo. Motonáutica Esquí acuático Subacuáticas Buceo Recreativo Fotografía Subacuática Orientación Subacuática. Pesca Deportiva.	Paracaidismo

Fuente: Aguilar (2000)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Visitas:** realización de visitas de interés: artístico-cultural, turístico-natural, histórico, social, físico-deportivo, etc.

**Cuadro # 2. Tipos de actividades recreativas con relación a las visitas a lugares de interés**

Artístico-cultural	Turístico-natural	Histórico	Social
Bibliotecas.	Zonas	Museos.	Instituciones culturales.
Parques.	Arqueológicas.	Monumentos.	Instituciones educativas.
Plazas.	Parques naturales.	Mausoleos.	Instituciones de salud.
Casas de cultura.	Ruinas.		Instituciones públicas.
	Instalaciones turísticas.		

Fuente: Aguilar (2000)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Actividades de relajación:** meditación, auto relajación, masaje, auto masaje, etc.

- Meditación
- Auto relajación
- Masaje
- Auto masaje, etc.



### **Variable independiente. Percepción del turista**

En la actualidad son muchos los estudios y análisis sobre la percepción en diferentes ámbitos y la actividad turística no es la excepción, debido a que cuando se pretende analizar la percepción del turista en cuanto algún servicio, este es sinónimo de calidad y satisfacción que se mide a través de la actitud que demuestra el turista o cliente ante un servicio. Para analizar la variable dependiente de este proyecto se partirá de las siguientes definiciones:

#### **Turista**

Por su parte la OMT (1994), define al turista como la persona sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, que entra en el territorio de un estado distinto de aquel en que dicha persona tiene su residencia habitual y permanezca en él veinticuatro horas al menos y no más de seis meses, con fines de turismo, recreo, deportes, salud, asuntos familiares, estudio, peregrinaciones religiosas o negocios, sin propósito de inmigración.

Irureta (2009:9), manifiesta que “turista es la persona que viaja temporalmente y regresa a su lugar de origen o residencia permanente”

Entonces se puede indicar que turista es aquella persona que se desplaza a otro lugar ajeno al que no vive y hace uso de servicios como alojamiento, alimentación, transporte, etc., durante su estancia en el lugar. Actividad que

efectúa con la finalidad de satisfacer sus necesidades según los fines planteados por él mismo.

## **Percepción**

La Real Academia Española (2012), define a la percepción como, la acción y el efecto de percibir, así como la sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos, que deriva en el conocimiento, idea que se genera en las personas.

Borja (2002), señala que la percepción puede ser considerada, tal como definen Barelson y Steiner, como el proceso por el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta las entradas de información para crear una imagen del mundo plena de significado.

Se puede argumentar que la percepción es aquella impresión negativa o positiva que admite la persona ante algún acontecimiento. Hecho que le permite juzgar de manera favorable o despectiva de la misma. La percepción está relacionada con ciertos estímulos de nuestros sentidos y que esto a su vez se origina ante un proceso.

## **Percepción del cliente**

Schiffman & Lazar (2006:122), manifiestan que “las personas actúan y reaccionan de acuerdo con sus percepciones y no son los sucesos reales, sino lo que los

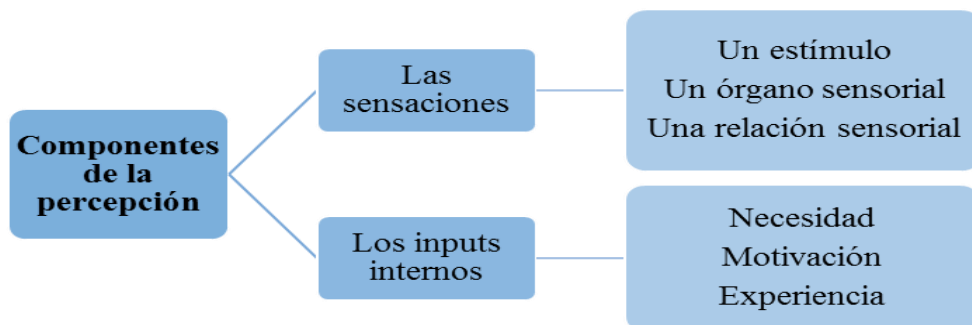
consumidores piensan respecto a ello, lo que afecta sus acciones y sus hábitos de compra”

Entonces se puede definir a la percepción del turista como la actitud e impresión negativa o positiva hacia la actividad turística y sus servicios. Todo análisis que se relaciona con la calidad y la satisfacción se basa en las percepciones del cliente acerca del servicio.

### **Componentes de la percepción**

Si bien los estímulos sensoriales pueden ser los mismos, para todas las personas cada una de ellas percibirá cosas distintas. Este fenómeno lleva a concebir a la percepción como resultado de dos tipos de inputs

**Gráfico # 2 Componentes de la percepción**



Fuente: Fernández, J. (2009)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

Las sensaciones o el estímulo físico provienen del medio externo, en forma de

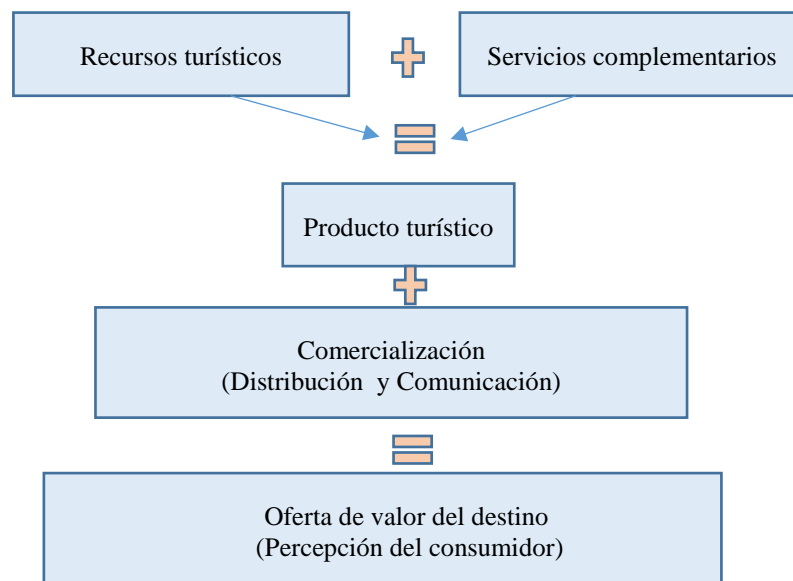
imágenes, sonidos y aromas. Los internos que provienen del individuo, como son: las necesidades, las motivaciones y experiencias previas.

### **Agentes que disparan el resultado de percepción del cliente**

Una de las cosas que se evalúan cuando se realizan estudios de percepción ante un servicio y sobre todo turístico son aquellos recursos con que cuenta un destino y la oferta turística que brinda.

Para evaluar la oferta recreacional de un destino que es parte complementaria de la actividad turística se debe analizar cada uno de los componentes que conforman este servicio, puesto que cada uno de estos aporta de una u otra manera a que la experiencia en un lugar sea placentera y satisfactoria.

**Gráfico # 3. Recursos que generan el resultado de la percepción del cliente**



Fuente: Basado en la estructura de la oferta turística OMT (1998)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

## **Motivación del turista**

Castaño, Moreno, García y Crego (2003), señalan que en el campo del turismo, la motivación se ha convertido en un aspecto de gran importancia pues se le considera detonante de la conducta humana y factor explicativo de la casi totalidad de los aspectos relacionados con la actividad turística. La motivación permite dar respuesta a tres cuestiones esenciales del ciclo turístico: las razones para viajar o por qué; la elección específica o dónde; y los resultados obtenidos o satisfacción

Es decir que las personas viajan porque son impulsada por aquellas motivaciones que no son otra cosa que los estímulos internos que se generan en el ser humano o también porque son atraídos por ciertas características o relevancias que posee un lugar o destino, ya que es la motivación que permite dar respuesta a tres aspectos esenciales del ciclo turístico como son: por qué y dónde viajar, y los resultados que se generan ante estas acciones ya sean satisfactorias o insatisfactorias.

## **Satisfacción del cliente**

Kotler, Keller, & Potón (2009), define la satisfacción del cliente como: “Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto o los resultados esperados, con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado”

Oliver (1997), la satisfacción del consumidor se puede definir como un juicio, bien de naturaleza cognitiva o bien de carácter afectivo o emocional, que deriva de la experiencia del individuo con el producto o servicio

La satisfacción del cliente o turista es aquella que me permite evaluar que tan bueno o malo es un producto o servicio, sí cubre o no sus expectativas; esta respuesta se genera ante la reacción de cliente y su experiencia.

### **Perfil del Turista**

Cuenca (2001), considera que “el turista del siglo XXI es un consumidor exigente, para quien el tiempo de ocio forma parte esencial de su autorrealización personal y social, en donde se pone énfasis más en ofrecer calidad de las experiencias”.

Conocer el perfil del turista actual que posee San Pablo es otro de los componentes que se pretende evaluar en esta investigación con el propósito de cubrir las necesidades y expectativas de la demanda, lo principal es la calidad para que el turista goce de una experiencia única y de este modo hacer que su percepción sea agradable del destino.

### **1.3. Fundamentos sociales y legales**

#### **Fundamento social**

El turismo y la recreación son actividades netamente sociales e interactivas, que implican el desplazamiento de personas a distintos lugares. Los impactos que

produce esta actividad en los destinos turísticos son el efecto de las relaciones sociales que se generan durante la estancia de los visitantes.

Además de esto es importante señalar los efectos que se producen en la sociedad por parte del turismo y la recreación como es la generación de empleo y el mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores, mediante la práctica de actividades recreativas en un destino.

Lezama (2000) y Mateo (2014). Agrupan los beneficios de la recreación en tres dimensiones: fisiológicos, psicológicos, sociales y económicos. En este sentido se considera pertinente determinar los beneficios sociales de las actividades recreativas:

- Reduce los niveles de violencia y actos delictivos.
- Fortalece la integración comunitaria.
- Mejora las relaciones personales y comunitarias.
- Impulsa las manifestaciones culturales propias.
- Favorece la cultura ambiental.

## **Fundamento legal**

### **Constitución del Ecuador**

Según la Constitución del Ecuador en el artículo 383, enfatiza el derecho de las personas y el tiempo libre, implementando lugares para el desarrollo de actividades de recreación y esparcimiento, además de promocionar e incitar a la

realización de estas actividades con el propósito de contribuir al desarrollo del ser humano, el derecho al descanso y el Buen Vivir.

### **Plan Nacional del Buen Vivir**

En su objetivo 3, menciona el mejoramiento de la calidad de vida de la población, se hace referencia al Buen Vivir en todos los aspectos, es decir conseguir la satisfacción total de las personas. En la actividad turística está relacionado a que las autoridades deben impulsar y fomentar el desarrollo de proyectos turísticos que beneficien a la población.

En cuanto a las políticas y lineamientos estratégicos se tiene que se debe promover el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio, es decir los prestadores de servicios deben capacitarse continuamente. Además de ser evaluados y calificados de acuerdo al área donde desempeñarán sus labores, garantizando de esta manera el Buen Vivir en la actividad turística.

### **Ley de turismo (2008)**

Dentro del estudio de la percepción del turista sobre la oferta recreacional, sin duda alguna es importante mencionar la Ley de Turismo.

La Ley de Turismo, plantea en sus artículos el desarrollo de la actividad turística y otras diligencias, con la colaboración e iniciativa de autoridades, empresas privadas y población local. De la misma manera enfatiza la generación de fuentes de trabajo lo que de una u otra forma contribuye a mejorar el nivel social y económico de la localidad en donde se promueve, impulsa y desarrolla el turismo.



## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2. Tipo de investigación**

Existen varios tipos de investigación, sin embargo, es importante mencionar que se debe elegir las más conveniente al estudio, dependiendo de los resultados que se pretenden obtener. En este caso se consideró el enfoque metodológico cualitativo de tipo exploratorio.

#### **Exploratoria**

Para conocer la percepción del turista en cuanto a la oferta recreacional de San Pablo, ha sido necesaria la aplicación de la investigación exploratoria, debido a que este fenómeno no ha sido estudiado anteriormente. La investigación se realizó con el propósito de recolectar información que permitiera conocer qué problemáticas están afectando a este servicio y que no han permitido su desarrollo total.

#### **2.1. Métodos de investigación**

##### **Métodos teóricos**

##### **Método analítico**

Este método, se empleó al momento de plantar el problema de esta investigación y analizar las preguntas para los instrumentos de recolección de datos, puesto que fue indispensable realizar análisis comparativos de cada una de estas

interrogantes, las mismas que permitieron conocer ciertas conclusiones favorables y negativas del fenómeno estudiado.

### **Método inductivo**

Método que ayudó a analizar ciertos criterios de los involucrados en esta investigación como son los turistas, es decir analizó de forma particular la oferta recreacional a través de la aplicación de técnicas metodológicas que permitieron demostrar ciertas conclusiones de lo investigado.

### **Método deductivo**

Este método permitió escoger la problemática de estudio de forma general como es la oferta recreacional de San Pablo, en cuanto a la actividad turística, esto se logró con la ayuda del método de observación e investigación de campo, una vez realizado este proceso se analizaron los datos y se obtuvieron los resultados de esta investigación, llegando a lo particular como es la percepción que tiene el turista que ha hecho uso de la oferta recreacional en esta comunidad.

### **Método empírico**

#### **Método de observación**

Método utilizado dentro de la aplicación de la investigación de campo. En este caso aportó con la identificación del problema que afecta al lugar en estudio como es la oferta recreacional en la comunidad de San Pablo y sus deficiencias ante esta oferta. Además permitió identificar ciertas impresiones y sensaciones de los turistas, que solo se logra con este método.

## 2.2. Diseño de muestreo

### Población

Para realizar la investigación se consideró como población a los turistas y servidores turísticos de oferta recreacional. Según los datos proporcionados por la Empresa Municipal de Turismo EMUTURISMO E.P, en la afluencia turística del último feriado del año 2015, San Pablo obtuvo un 16.83% de la demanda que corresponde a 33500 turistas.

**Cuadro # 3. Población total de la investigación**

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Demanda turística	33500
Servidores turísticos de oferta recreacional	3
<b>Total</b>	<b>33503</b>

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

Entonces se puede precisar que la población en estudio para este proyecto investigativo es de **33503** entre turistas y servidores.

### Muestra

Una vez obtenida la población total del estudio se realizó el cálculo del tamaño de la muestra, la misma que se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple para las encuestas y no probabilístico para las entrevistas. Muestra que se aplicó bajo el cálculo de una población finita.

Obteniendo como resultado que el total de turistas a encuestar para este proyecto investigativo es de 380.

### **2.3. Diseño de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos, debido a que su aporte fue significativo y eficaz para la obtención de información apropiada para el estudio.

#### **La entrevista**

Técnica que se utilizó para adquirir información, la misma que estuvo apoyada por un cuestionario estructurado de preguntas abiertas y cerradas concernientes al tema a investigar. Se aplicó a los prestadores de servicio de recreación, a través de llamadas telefónicas y las diversas visitas con la finalidad de obtener la información. Las entrevistas se realizaron en un fin de semana a un grupo de servidores turísticos.

#### **La encuesta**

Esta técnica metodológica se realizó bajo un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, fue aplicada a los 380 turistas que arribaron a San Pablo entre los meses de diciembre y enero, debido a la cantidad de encuestas que se debía realizar se optó por efectuarlas en estos meses. Técnica que permitió obtener datos reales y conocer ciertos aspectos que contribuyen a la investigación como: El perfil, los criterios y opiniones del turista en cuanto a la oferta recreacional

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3. Análisis de datos

##### Análisis de entrevistas

Para este trabajo de investigación se consideró involucrar a los prestadores de servicio de recreación de las actividades más practicadas en la localidad de San Pablo con son esquí acuático, recorridos en bananas y botes, descenso de montaña. Con la finalidad de obtener información que ayude a la investigación, se les preguntó lo siguiente.

**a) ¿Considera usted que el turista que arriba a este balneario demanda de oferta recreacional?**

Los entrevistados estuvieron de acuerdo y afirmaron que los turistas que arriban a este balneario si necesitan de actividades de recreación y esparcimiento, más aun cuando se poseen los recursos para desarrollar este tipo de actividad, pero que estas deben implementarse de acuerdo a las condiciones del lugar y las respectivas normas de seguridad que necesitan este tipo de actividades.

Además manifestaron que la parte recreacional es el complemento de la actividad turística, por tal razón es importante potencializar el turismo en este sector con este tipo de actividades.

**¿Qué tipo de turista es el que adquiere este servicio?**

Los entrevistados manifestaron que los turistas que adquieren este tipo de servicio son nacionales y extranjeros, que en su mayoría son jóvenes y adultos entre 18 a 35 años, que gustan de actividades extremas y de relajación, actividades que la realizan en compañía de amigos o familiares, además les gusta disfrutar, conocer y vivir nuevas experiencias cuando visitan un lugar.

**b) ¿Considera usted que el servicio que ofrecen cubre las expectativas de la demanda?**

Los entrevistados manifestaron estar conscientes que el servicio ofertado no cubre las expectativas de la demanda, poseen ciertas deficiencias al momento de brindar este tipo de servicio, entre ellas la dificultad de acceso para llegar a los atractivos, donde se desarrolla este tipo de actividades, sin embargo recalcan que tratan de brindar una excelente atención al cliente con acciones de amabilidad y cortesía. Aunque son pocas las alternativas de este tipo de actividades.

**c) ¿Qué limitantes han obtenido al ofrecer este tipo de servicio?**

Los servidores turísticos de actividades de recreación señalaron que llevan poco tiempo ofertando este tipo de servicio y entre las limitantes y carencias que se pueden palpar está la escasa promoción de esas actividades y el desinterés de las autoridades en apoyar este tipo de acciones que pueden aportar al desarrollo de este lugar.

## Análisis de encuestas aplicadas a los turistas

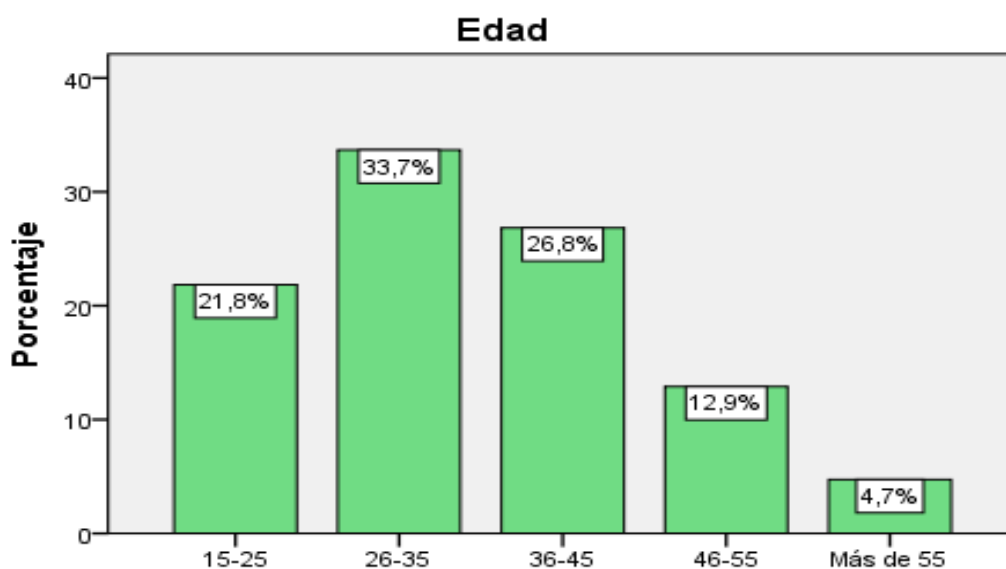
**Tabla # 1. Edad de los turistas**

Edad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	15-25	83	21,8%	21,8%
	26-35	128	33,7%	33,7%
	36-45	102	26,8%	26,8%
	46-55	49	12,9%	12,9%
	Más de 55	18	4,7%	4,7%
	<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 4. Edad de los turistas**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

## Análisis

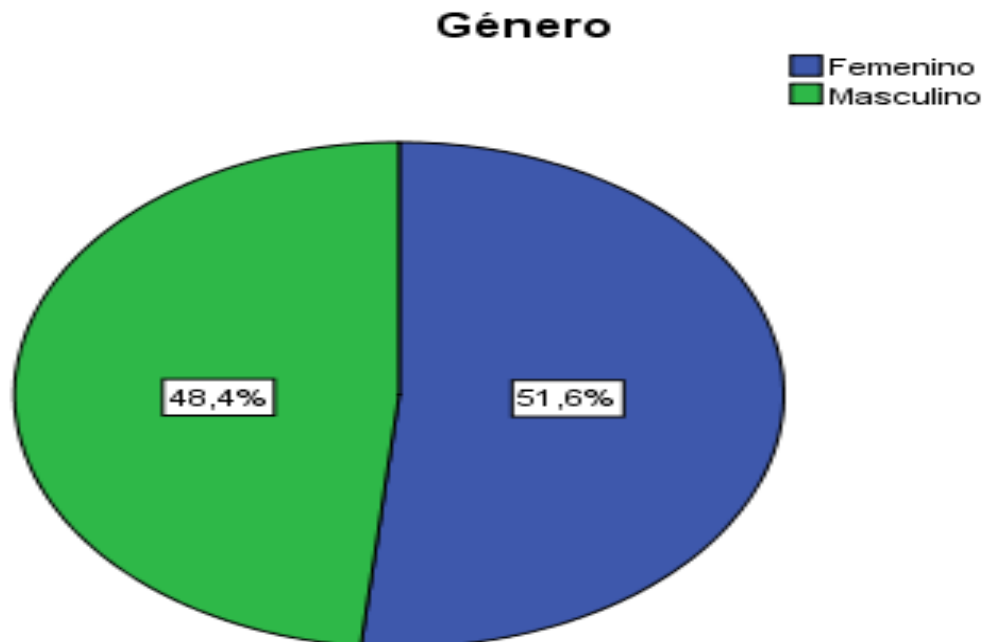
Los datos obtenidos demuestran que existen altos porcentajes de turistas en edades acordes para el desarrollo de actividades recreativas, entonces se puede señalar que el perfil del turista que visita San Pablo en realidad es joven y adulto que gustan de este tipo de turismo y actividades.

**Tabla # 2. Género de los turistas**

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Femenino	196	51,6%	51,6%	51,6%
	Masculino	184	48,4%	48,4%	100,0%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 5. Género de los turistas**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

Según los datos obtenidos en la investigación se tiene que existe una mínima diferencia en cuanto al género de turistas que arriba a este lugar, más de la mitad es de género femenino, aunque no es alarmante la diferencia. Esto se debe a que la actividad turística de este lugar es de tipo familiar.

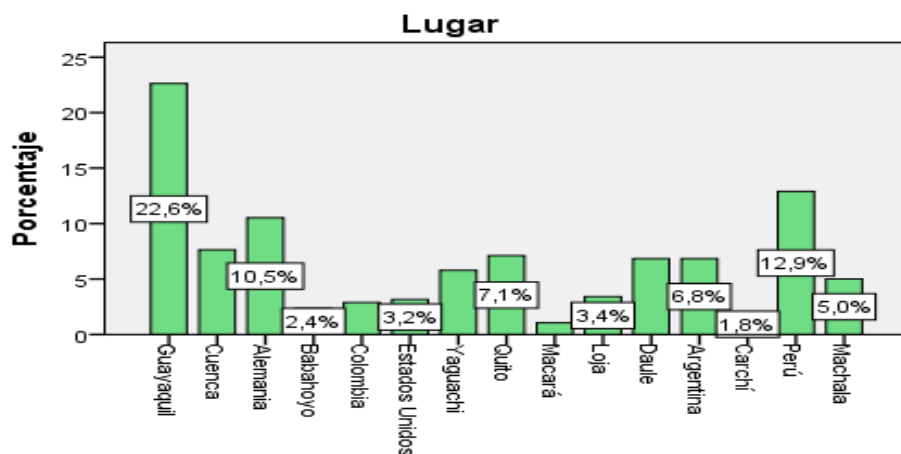


**Tabla # 3 Lugar de procedencia de los turistas**

Lugar		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Guayaquil	86	22,6%	22,6%
	Cuenca	29	7,6%	7,6%
	Alemania	40	10,5%	10,5%
	Babahoyo	9	2,4%	2,4%
	Colombia	11	2,9%	2,9%
	Estados Unidos	12	3,2%	3,2%
	Yaguachi	22	5,8%	5,8%
	Quito	27	7,1%	7,1%
	Macara	4	1,1%	1,1%
	Loja	13	3,4%	3,4%
	Daule	26	6,8%	6,8%
	Argentina	26	6,8%	6,8%
	Carchí	7	1,8%	1,8%
	Perú	49	12,9%	12,9%
	Machala	19	5,0%	5,0%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 6. Lugar de procedencia de los turistas**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

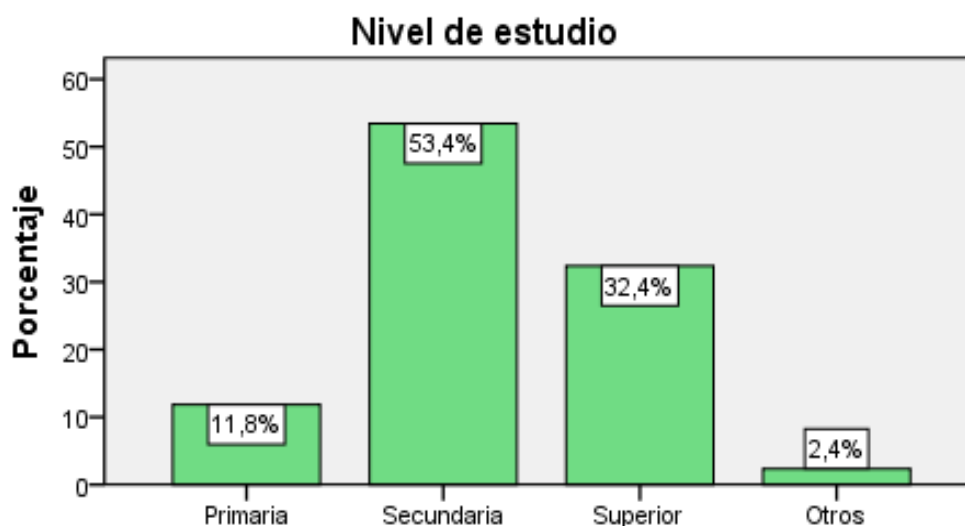
Según los resultados obtenidos se muestra que la mayoría de los encuestados son turistas nacionales que arriban a San Pablo y provienen de diferentes partes del país. Aunque es necesario mencionar que un gran porcentaje de encuestados provenían de la ciudad de Guayaquil. Aunque si se evidenció la llegada de turistas extranjeros proveniente de los países de Colombia, Perú, Argentina y EEUU.

**Tabla # 4. Nivel de estudio de los turistas**

Estudios				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Primaria	45	11,8%	11,8%
	Secundaria	203	53,4%	53,4%
	Superior	123	32,4%	32,4%
	Otros	9	2,4%	2,4%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 7. Nivel de estudio de los turistas**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

Los datos obtenidos demuestran que aproximadamente la mitad de los turistas que arriban a San Pablo, han obtenido un nivel de educación secundaria, seguido de aquellos que en la actualidad poseen un título de tercer nivel, lo que demuestra que la mayoría de las personas se están formando profesionalmente. Acción que favorece y mejora los niveles socioeconómicos del país.

**Tabla # 5. Rango de ingresos económicos**

Ingresos				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	0-399	140	36,8%	36,8%
	400-599	130	34,2%	34,2%
	600-799	84	22,1%	22,1%
	800-999	22	5,8%	5,8%
	Más de 1000	4	1,1%	1,1%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 8. Rango de ingresos económicos**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

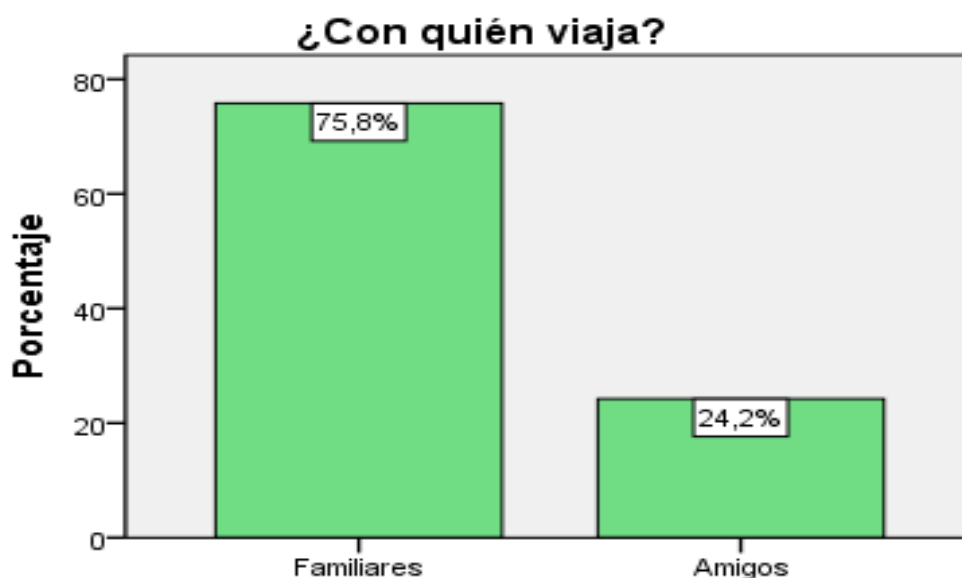
En cuanto a los ingresos económicos, los turistas encuestados sostienen que poseen ingresos económicos equivalente a un sueldo básico, sin embargo también se puede apreciar que existen turistas que superan este sueldo, entonces se puede mencionar que el tipo de turista que visita San Pablo, es de nivel económico bajo, pero también existe una demanda de turistas que posee el factor económico para realizar actividades de recreación cuando visita este lugar.

**Tabla # 6. Acompañamiento de los turistas**

Viaje				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Familiares	288	75,8%	75,8%
	Amigos	92	24,2%	24,2%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 9. Acompañamiento de los turistas**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

Los resultados de las encuestas realizadas demuestran que los turistas en su mayoría gustan viajar acompañados, ya sea por familiares o amigos. Está demostrado entonces que la actividad turística, es más satisfactoria cuando se la realiza en compañía de otras personas, no se obtuvo respuesta alguna cuando se preguntó si viajaban solo.

**Tabla # 7. Motivación principal del viaje**

Motivación				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Visita a familiares y amigos	31	8,2%	8,2%
	Viaje de ocio	346	91,1%	91,1%
	Otros	3	0,8%	0,8%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 10. Motivación principal del viaje**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

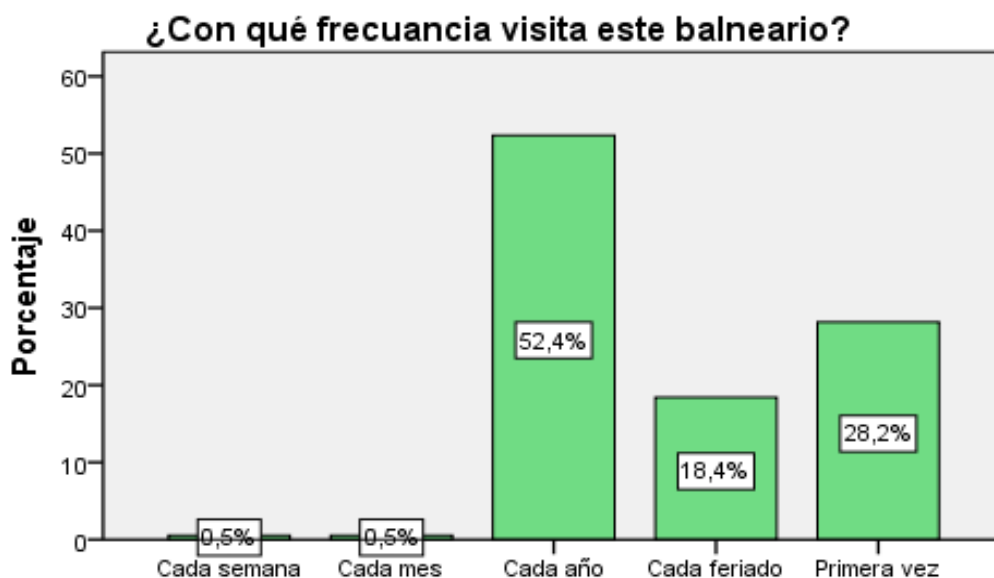
El siguiente gráfico demuestra que gran parte de los encuestados mencionaron que la motivación principal del viaje a este balneario es por ocio y recreación y solo una pequeña parte de los turistas arriba a este lugar por visitar a familiares o amigos. Lo que indica que la mayoría de los turistas que arriban a este lugar va en busca de alternativas de distracción y diversión como lo es la actividad turística.

**Tabla # 8. Frecuencia de visita al lugar**

Visita		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Cada semana	2	0,5%	0,5%
	Cada mes	2	0,5%	0,5%
	Cada año	199	52,4%	52,4%
	Cada feriado	70	18,4%	18,4%
	Primera vez	107	28,2%	28,2%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 11. Frecuencia de visita al lugar**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

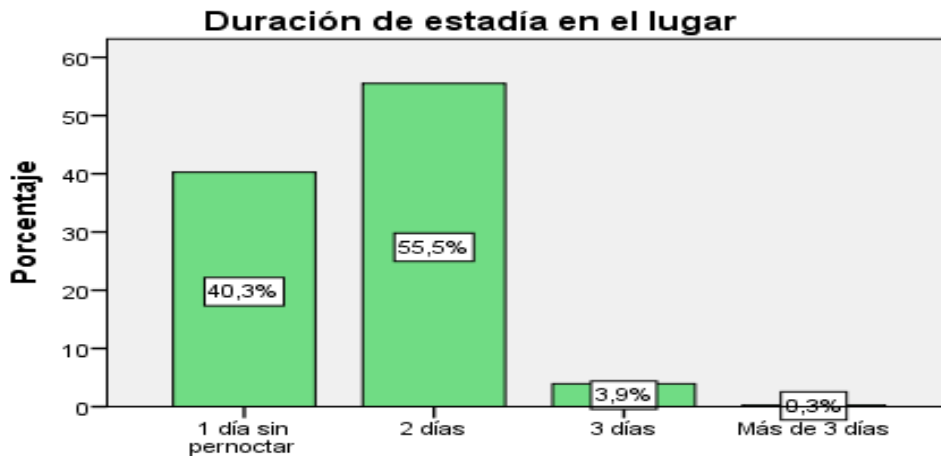
Más de la mitad de los encuestados indicaron que visitan este lugar cada año, es decir aprovechan las vacaciones para visitar este lugar, seguido de quienes indicaron que es la primera vez que visitan este balneario y un mínimo porcentaje de los encuestados respondieron que llegan a este lugar cada feriado. Es decir que en temporada alta es donde se puede evidenciar mayor afluencia turística en este sector.

**Tabla # 9. Días de pernoctación en el lugar**

Estadía				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	1 día sin pernoctar	153	40,3%	40,3%
	2 días	211	55,5%	55,5%
	3 días	15	3,9%	3,9%
	Más de 3 días	1	0,3%	0,3%
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 12. Días de pernoctación en el lugar**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

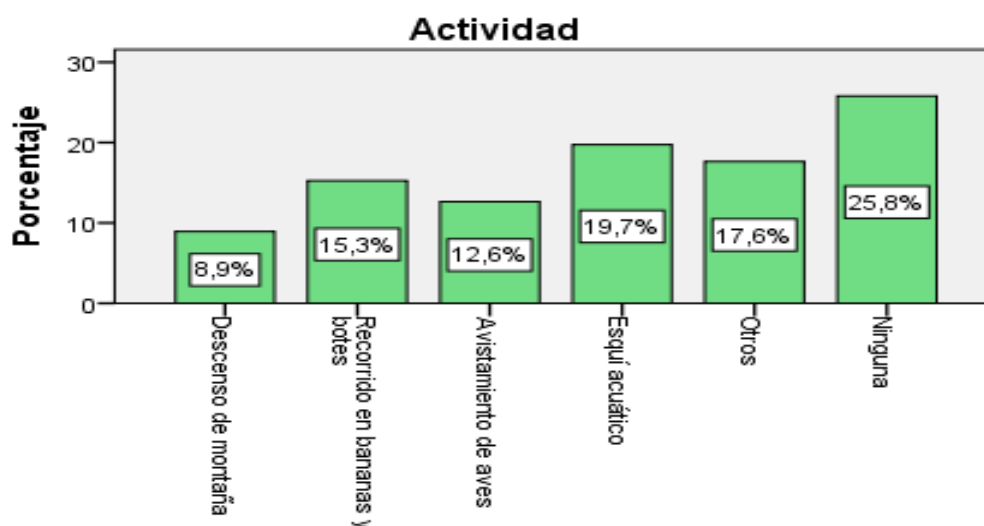
El gráfico demuestra que más de la mitad de los turistas que llegan a este lugar tienen estadía de tres días y dos noches, es decir que se quedan a descansar en el lugar haciendo uso de servicios turísticos como alojamiento y alimentación, lo que beneficia a la comunidad, también se evidencia un alto porcentaje que corresponde a aquellos visitantes que llegan al lugar solo en el día y hacen uso de los servicios turísticos, pero no pernoctan, esto se evidencia con la llegada de buses los denominados como “tour”

**Tabla # 10 ¿Qué tipo de actividad recreativa ha realizado?**

Actividad				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Descenso de montaña	34	8,9%	8,9%
	Recorrido en bananas y botes	58	15,3%	15,3%
	Avistamiento de aves	48	12,6%	12,6%
	Esquí acuático	75	19,7%	19,7%
	Otros	67	17,6%	17,6%
	Ninguna	98	25,8%	25,8%
	<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 13. ¿Qué tipo de actividad recreativa ha realizado?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

Los resultados demuestran que las actividades como esquí acuático y los recorridos en bananas y botes son las que sobresalen en este estudio investigativo, es decir son las más practicadas por los turistas, sin embargo se puede apreciar que existen otras alternativas como el avistamiento de aves y el descenso de montañas que también son acogidas por muchos turistas que gustan de este tipo de actividades.

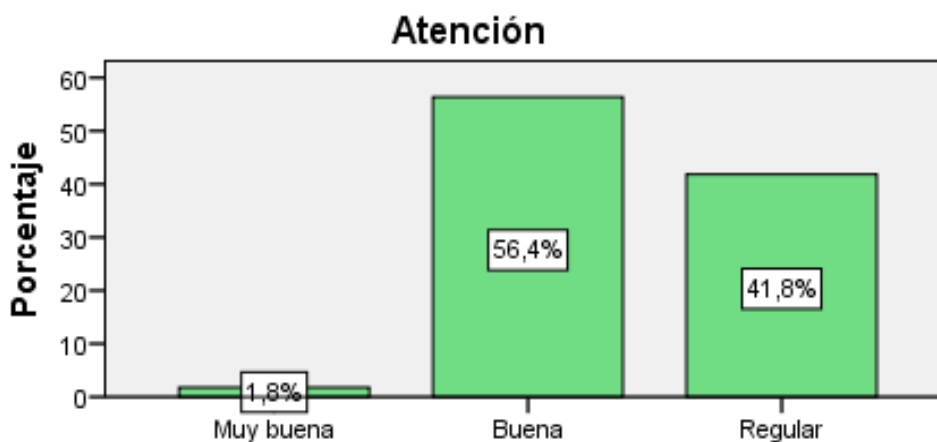


**Tabla # 11. ¿Cómo califica la atención por parte de los servidores turísticos de este servicio?**

Atención				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy buena	5	1,3%	1,8%
	Buena	159	41,8%	56,4%
	Regular	118	31,1%	41,8%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 14. ¿Cómo califica la atención por parte de los servidores turísticos de este servicio?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

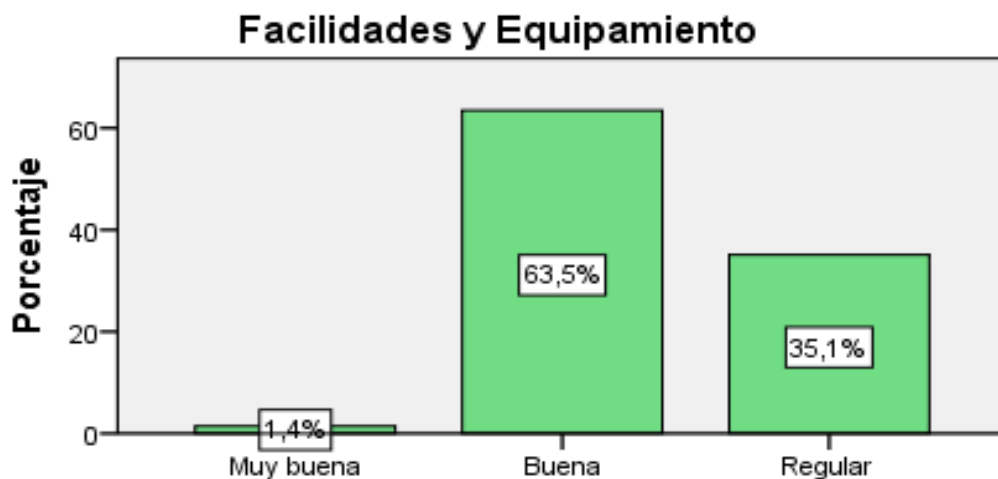
Más de la mitad de los encuestados señalaron que la atención del servicio es buena y regular en un menor porcentaje, que existen deficiencias que no permiten calificar a este tipo de servicio como muy buena, carencias que pueden ser mejoradas y lograr que el turista tenga otra percepción en cuanto a este servicio.

**Tabla # 12 ¿Cómo califica usted los equipamientos y facilidades que se ofrecen dentro de la oferta recreacional?**

Facilidades y Equipamiento				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy buena	4	1,1%	1,4%
	Buena	179	47,1%	63,5%
	Regular	99	26,1%	35,1%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 15. ¿Cómo califica usted los equipamientos y facilidades que se ofrecen dentro de la oferta recreacional?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

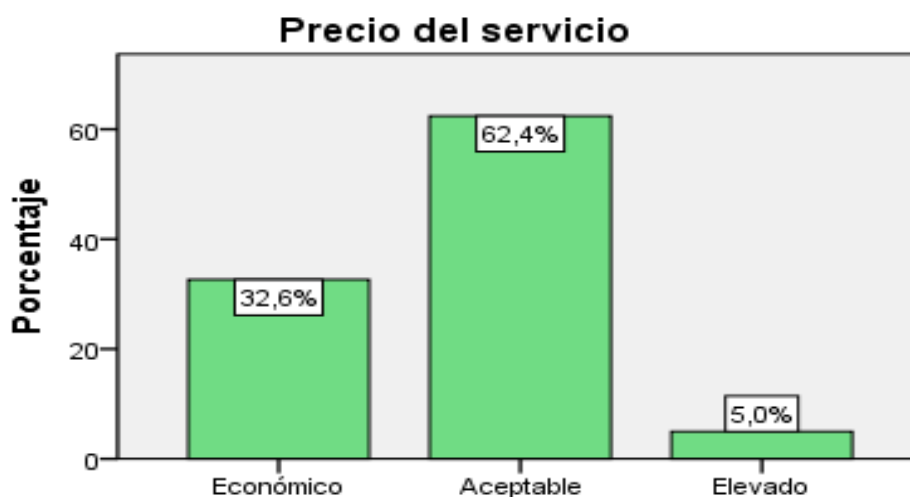
Los encuestados manifestaron que las facilidades y equipamientos que se ofrecen en el servicio de recreación son buenas en su mayoría, poseen todos los implementos para el desarrollo de esta actividad, sin embargo existe un porcentaje considerable que respondió que es regular, debido a la dificultad para llegar a ciertos lugares en donde se desarrolla este tipo de actividades.

**Tabla # 13. ¿Cómo considera usted los valores a cancelar por el servicio de recreación?**

Precio				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Económico	92	24,2%	32,6%
	Aceptable	176	46,3%	62,4%
	Elevado	14	3,7%	5,0%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 16. ¿Cómo considera usted los valores a cancelar por el servicio de recreación?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Análisis.**

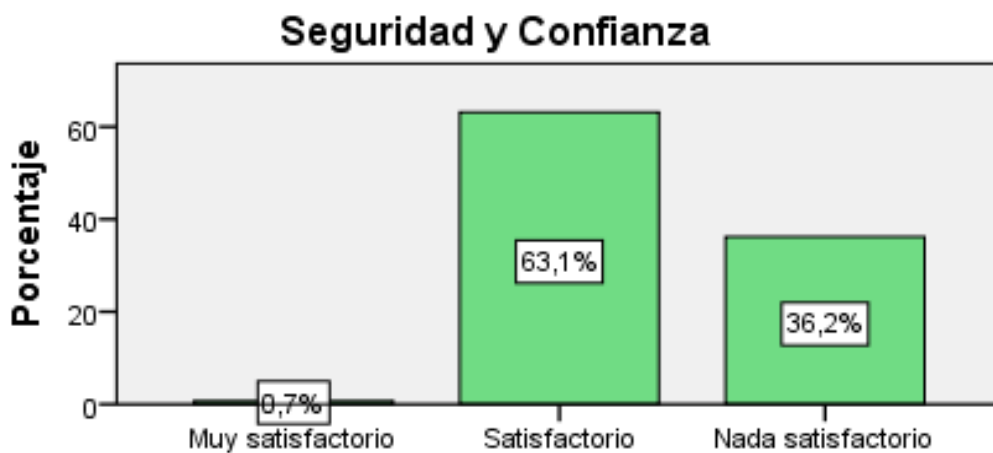
Los encuestados mencionaron que en relación al precio del servicio, este es aceptable en su mayoría y a su vez económico, que están de acuerdo con los precios establecidos en estas actividades, sin embargo se evidencia un mínimo porcentaje que respondió que es elevado, esto es en relación a ciertas actividades que no cubren las expectativas del turista y además el precio es elevado.

**Tabla # 14. Seguridad y confianza que se ofrece en el desarrollo de estas actividades son:**

Seguridad y Confianza				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy satisfactorio	2	0,5%	0,7%
	Satisfactorio	178	46,8%	63,1%
	Nada satisfactorio	102	26,8%	36,2%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 17. Seguridad y confianza que se ofrece en el desarrollo de estas actividades son:**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis.**

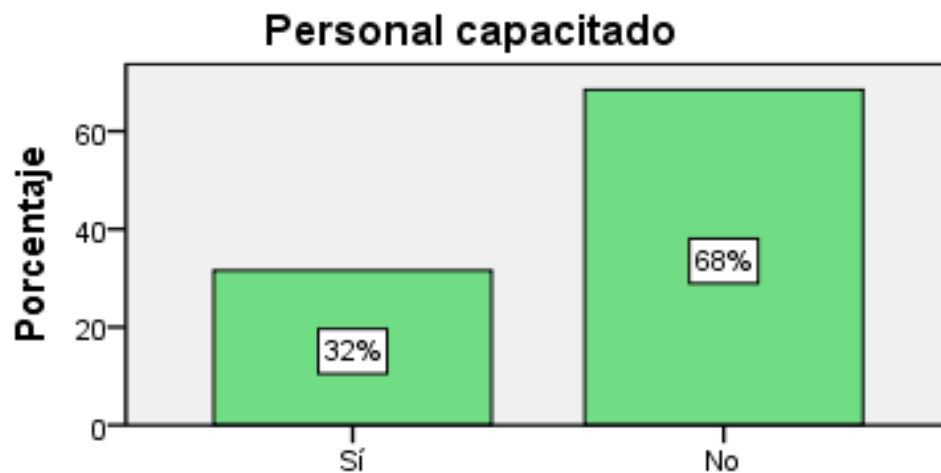
Según los datos obtenidos se tiene que más de la mitad de los turistas mencionaron estar satisfechos en cuanto al tema de seguridad y confianza que se brinda al momento de realizar este tipo de actividades, sin embargo también se evidencia que existe un porcentaje considerable que no se encuentra totalmente de acuerdo con la seguridad, sin embargo es uno de los primeros factores que consideran al realizar este tipo de actividades.

**Tabla # 15. ¿El personal que brinda este tipo de servicio está debidamente capacitado?**

Personal capacitado				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Sí	89	23,4%	31,6%
	No	193	50,8%	68,4%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 18. ¿El personal que brinda este tipo de servicio está debidamente capacitado?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
 Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

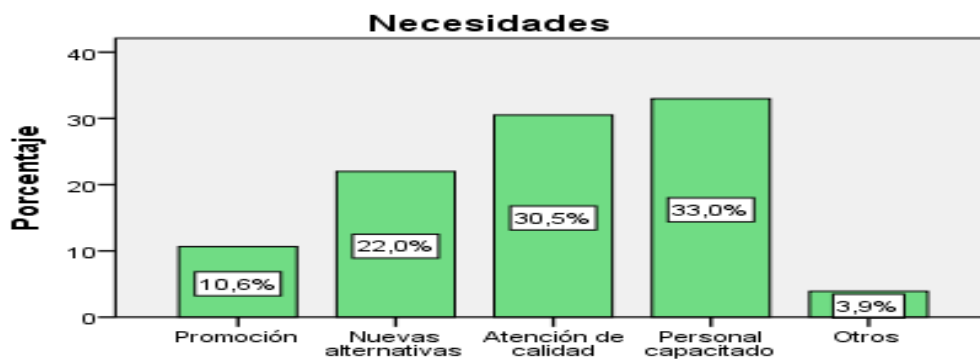
Los resultados demuestran que un alto porcentaje de los turistas, mencionaron que el personal que brinda este tipo de servicio no se encuentra debidamente capacitado para ofrecer este servicio, razón por la cual sus expectativas no han sido satisfechas en su totalidad y menos superadas provocando insatisfacción del servicio ofrecido.

**Tabla # 16. De las siguientes alternativas, ¿cuál considera usted que se debería implementar para mejorar este servicio?**

		Implementar		
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Promoción	30	7,9%	10,6%
	Nuevas alternativas	62	16,3%	22,0%
	Atención de calidad	86	22,6%	30,5%
	Personal capacitado	93	24,5%	33,0%
	Otros	11	2,9%	3,9%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 19. De las siguientes alternativas, ¿cuál considera usted que se debería implementar para mejorar este servicio?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)  
Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

Según los resultados obtenidos se puede señalar que todas las alternativas tuvieron aceptación por parte de los turistas encuestados, sobresaliendo la opción personal capacitado, esto se debe a que muchos de ellos mencionaron que el personal que brinda este tipo de servicios no se encuentra debidamente capacitados, razón por la cual no se da un buen servicio. De la misma manera se evidencia que muchos de los turistas necesitan nuevas alternativas de recreación y que estas a su vez sean promocionadas adecuadamente.

**Tabla # 17. ¿En qué nivel se cumplieron sus expectativas en cuanto a la oferta recreacional?**

Expectativas				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Satisfactorio	97	25,5%	34,4%
	Poco satisfactorio	141	37,1%	50,0%
	Insatisfecho	44	11,6%	15,6%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 20. ¿En qué nivel se cumplieron sus expectativas en cuanto a la oferta recreacional?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### Análisis

La mitad de los encuestados señalaron que sus expectativas en relación a la oferta recreacional se encuentran en un nivel poco satisfactorio, esto se debe a cierta escasez que no ha permitido que sus expectativas sean superadas, además que un porcentaje considerable respondió que el nivel de expectativas es bajo porque su experiencia al momento de realizar este tipo de actividad no ha sido agradable provocando insatisfacción del servicio.

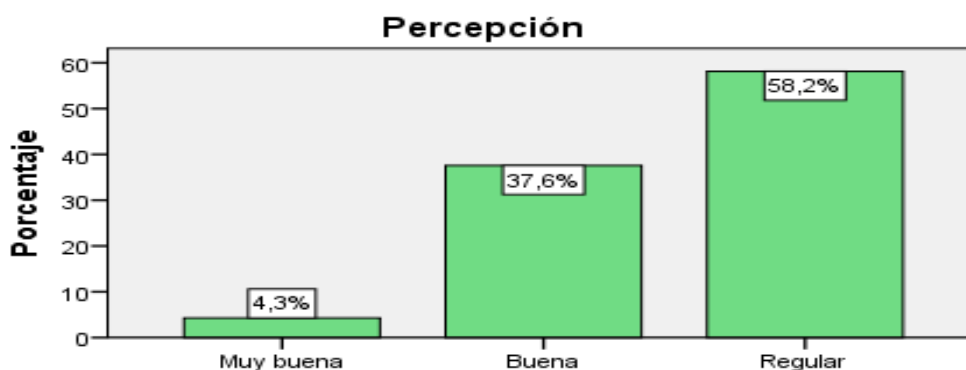
**Tabla # 18. De manera general ¿cómo percibió usted la oferta recreacional de San Pablo?**

Percepción				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Muy buena	12	3,2%	4,3%
	Buena	106	27,9%	37,6%
	Regular	164	43,2%	58,2%
	Total	282	74,2%	100,0%
Perdidos	Sistema	98	25,8%	
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

**Gráfico # 21. De manera general ¿cómo percibió usted la oferta recreacional de San Pablo?**



Fuente: Encuestas realizadas a turistas en San Pablo (2017)

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

### **Análisis**

Según los datos se tiene que la percepción de los turistas en su mayoría es regular, permitiendo señalar que existe una percepción poco satisfactoria, esto se debe a ciertas deficiencias como el personal que no se encuentra debidamente capacitado y la seguridad para algunos de los turistas no es la adecuada, y un menor porcentaje ha indicado tener una buena percepción del servicio, esto se debe a factores como la buena atención y el precio accesible del servicio que han provocado que el turista tenga una percepción favorable.



### **3.1. Limitaciones**

En el transcurso de la investigación se presentaron ciertos inconvenientes que no permitían desarrollar el cumplimiento del objetivo planteado, entre los factores limitantes de la investigación constan los siguientes:

**Recursos Humanos:** Fue uno de los factores que limitaron la recolección de datos debido a que la muestra a aplicar en este estudio fue de 380 encuestas, por lo que se requería del personal adecuado y la disponibilidad de tiempo para esta actividad, por esa razón se optó por aplicar las encuestas durante los fines de semana de los meses de diciembre y enero.

**Escasa información:** Conocer la población de una investigación es fundamental y San Pablo es una comuna con limitada información en cuanto a la actividad turística, no maneja una base de datos en cuanto al número de turistas y visitantes que llegan al lugar y se optó por obtener esta información de otra entidad encargada como es la empresa Emuturismo. Además de la escasa información en internet sobre investigaciones en cuanto a este tema.

**Factor tiempo.** En cuanto a la disponibilidad y colaboración por parte de los turistas y autoridades durante la recolección de datos, muchos de los turistas se negaron a colaborar con el estudio y no permitieron que se les realizara la encuesta.

### **3.2. Resultados**

En esta investigación se pudo determinar que la percepción del turista que arriba a San Pablo, en cuanto a la oferta recreacional es regular en un 58,2%, esto se debe a ciertas falencias como el difícil acceso para llegar al sitio donde se realizan las actividades recreativas y que el personal no se encuentra debidamente capacitado, hechos que han intervenido para que el turista no cubra sus expectativas y por ende perjudique la percepción de este servicio.

Adicionalmente se identificó que el perfil del turista actual que arriba a San Pablo es joven y adulto, edad - promedio entre 15 y 35 años, que en su mayoría son nacionales, el 53% con estudios secundarios y el 32% tienen estudios superiores, viajan acompañados de familiares, esto corresponde al 75,8%, además de contar con ingresos económicos factibles. Lo que se convierte en una oportunidad para el desarrollo del turismo local de este balneario.

En cuanto a las necesidades de los turistas se tiene que requieren personal capacitado para este tipo de actividades y servicios, la misma que se resalta con un 30%, necesidad que permitirá brindar servicios de calidad, así mismo la implementación de nuevas alternativas de recreación y la promoción turística de estas actividades.

Con respecto a las expectativas del turista se tiene que el 50% indicó estar poco satisfecho con el servicio brindado debido a falencias que se determinaron en cuanto a facilidades y equipamientos, el personal no se encuentra capacitado totalmente, y la inseguridad que se ofrece, aunque en esta última solo el 36,2%

mencionó no estar de acuerdo con el nivel de seguridad que se brinda. Estos y otros aspectos han provocado que la percepción del turista sea regular y solo el 37,6% tenga una percepción buena en cuanto a la oferta de servicios recreacionales.

Por otro lado los servidores turísticos manifestaron que la oferta recreacional de esta comunidad no cubre las expectativas de la demanda, debido a ciertas carencias que se evidencian dentro del servicio y de otros aspectos que son importantes para conseguir la satisfacción del turista.

## Conclusiones

- Se determinó que la percepción del turista de manera general de la oferta recreacional de San Pablo es regular en su mayoría, es decir poco satisfactorio y que no cubre las expectativas de la demanda, esto corresponde al 65,6% del total de la demanda, repuestas que se originan debido a ciertas carencias que no se han considerado para brindar un servicio de calidad y menos se han interesado en conocer cuál es la opinión del turista respecto a este servicio.
- Se descubrieron algunas de las necesidades de los turistas en cuanto a este servicio, como la escasa capacitación del parte del personal que brinda este servicio, la limitada promoción de esta oferta y la implementación de nuevas alternativas, necesidades que han intervenido de forma negativa en la percepción del turista. Sin embargo se debe rescatar los buenos factores como la atención y la accesibilidad de los precios que no han permitido que la percepción sea calificada como mala en su totalidad.
- Los equipamientos, las facilidades, la seguridad, etc. son elementos indispensables para ofertar un servicio de calidad, sin embargo se demostró que en San Pablo estos elementos no cubren las expectativas del cliente, al presentar ciertas deficiencias, razón por la cual han provocado una pobre percepción en el turista al momento de hacer uso de estas actividades.

- La oferta recreacional actual de San Pablo no cubre las expectativas de la demanda debido a ciertas carencias y limitantes que han provocado insatisfacción por parte de los turistas y esto a su vez genera reacciones desfavorables y en consecuencia se obtiene una regular percepción del servicio brindado.

## **Recomendaciones**

- Es recomendable que las autoridades y servidores turísticos consideren este estudio, el mismo que demuestra las opiniones y criterios de los turistas en cuanto al servicio de la oferta recreacional. Aplicando nuevas propuestas que permitan disminuir las falencias evidenciadas en este servicio.
  
- Luego de haber determinado las necesidades de los turistas que arriban a San Pablo en cuanto a la oferta recreacional, se recomienda realizar nuevos proyectos que permitan mejorar la calidad de este servicio, aprovechar los recursos naturales y humanos con que cuenta este lugar para ofertar servicios de calidad y ampliar la oferta recreacional.
  
- Realizar nuevas inversiones que permitan mejorar las condiciones de la oferta y así brindar servicios de calidad, además de proporcionar seguridad y confianza en los turistas que adquiere este tipo de servicio.
  
- Se recomienda realizar acciones que permitan subsanar ciertas falencias que no han permitido que el turista que hace uso de la oferta recreacional cubra sus expectativas. Mejorar la calidad del servicio de recreación y de esta manera conseguir la satisfacción del turista.

## **Bibliografía**

Aguilar, L. (2000). La recreación como perfil profesional. Recuperado a partir de [http://www.redcreacion.org/relareti/documentos/perfiles\\_profesionales.html](http://www.redcreacion.org/relareti/documentos/perfiles_profesionales.html).

Alzamora, M. (2014). Estudio de la percepción de los turistas sobre la calidad del servicio al cliente en la Ciudad de Panamá. *Investigación del pensamiento crítico*, II(4), 4-58.

Bermúdez . (2002). *Generalidades del turismo*. Costa Rica.

Bolaños. (2005). *Que hacer del ocio. Elementos teóricos de la recreación*.

Borja S, Luis., Casanovas Pla, Josep Andreu; Bosch Camprubí, Ramón (2002). *El consumidor turístico*. Consumo. ESIC Editorial. p. 13.

Botero, C. A. (2008). *Teoría y Metodología de la Investigación* . Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigo.

Castaño Blanco, J.M., Moreno Sáez, A., García Dauder, S. y Crego Díaz, A (2003). Aproximación psicosocial a la motivación turística: variable implicadas en la elección de Madrid como destino. *Estudios Turísticos*, 158, 5-41.

Castellano, J. M. (2008). Turismo sostenible y diversificación de la oferta en las Islas Canarias (*España*). (Études Caribeennes) Recuperado a partir de <http://etudescaribeennes.revues.org/1343>

Constitucion del Ecuador. (2008). *Constitucion Política del la República del Ecuador*.

Cortés, D. M. (2004 ). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Mexico : Universidad Autónoma del Carmen .

Cuenca, M. (2001). Perspectivas de nuevos hábitos en ocio y turismo. . *Congrès de Turisme de Catalunya Tarragona.*, 59-77.

Devesa, M., Laguna , & Palacios, A. (2008). Motivación, satisfacción y lealtad en el turismo: el caso de un destino de interior. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, vol.24(2).

Dominguez, J. (2005). Manual del participante Met. Inv..doc. En Jorge.Dominguez, *curso de la metodoloía de la investigación* . instituto nacional de estadisticas geograficas e informatica.

Esteban, M. y. (2005). *Calidad del turismo y percepción del consumidor en Toledo*. Toledo: Estudio elaborado para el Centro de Estudios de Consumo de la Universidad de Castilla-La Mancha y de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Fernández, J. (2009). Los debates sobre la percepción social del turismo en las Islas Baleares. *Nimbus: Revista de climatología, meteorología y paisaje*, (23), 5-24.



- Gerlero, J. (2005). *Recreación y Turismo, una vinculación necesaria: Lineamientos para su articulación*. In *IV Simposio Nacional de Vivencias y Gestión en Recreación. Medellín, Antioquía* (Vol. 21)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill.  
<http://www.sidalc.net/cgi->
- Huancho. (2011). *Metodología de la Investigación*. SCHEM - UNJFSC.
- Iglesias, M., & Cortés, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*.
- Irureta, L. A. (2009). *Tesis Plan de negocio para una empresa turística de recreación*. Cumandad: Universidad de oriente núcleo sucre escuela de administración.
- Kotler, Keller, & Potón. (2009). *Medición de la satisfacción del cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo*. Venezuela: publicaciones.urbe.edu.
- Ley de Turismo 97. (2009). *google*. Recuperado a partir de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)
- Lezama, C. (2000). *Papel del recreador en la sociedad contemporánea*. Recuperado a partir de: <http://dercreacion.org/documentos.htm>

López, J., & Arcila, M. (2014). Análisis de la percepción turística en la región Tánger- Tetuán (Marruecos). *Cuaderenos de turismo*, 173-198.

Mateo. (2014). *Las actividades recreativas: sus características, clasificación y beneficios. Cuba.* Recuperado a partir de <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/Fundamentos-De-La-Recreacion/63970.html>

Mora, M. (2016). *Análisis de las razones sociales, gubernamentales y educativas que inciden en el desarrollo de la recreación turística en el Oro.* Machala.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioural Perspective on the Consumer.* New York: McGraw-Hill.

Organización Mundial Del Turismo OMT. (1994). *Definitions, and clasifications for Tourism Statistic: a Technical Manual, Mkadrid System: Recomendaciones sobre el estadistic de turismo, Madrid.*

OMT. (1998). Introducción al turismo . *OMT.*

Perero, L. E. (2005). Diagnóstico turístico de la comuna San Pablo. Santa Elena.

Pérez, A. (2003) *Recreación. Fundamentos Teóricos y Metodológicos.* México, (s.c). 180p.

Rangel, A. (2011). *Plan estratégico orientadoa a favorecer la calidad de atencion de los servicios en las areas recreativas de la ciudad ecológica vacacional de los Caracas.* Recuperado a partir de

<http://miunspace.une.edu.ve/jspui/bitstream/123456789/334/3/TG4563%20tesis%20cc.pdf>

Real Academia Española. (2012). *Diccionario de la Real Academia Española (drae)*. Recuperado a partir de [www.rae.es](http://www.rae.es).

Reyes, M. (2014). *Plan de animación y recreación para el desarrollo de la actividad turística en la playa de Libertador Bolívar parroquia Manglaralto del cantón santa Elena, provincia de Santa Elena*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2016

Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Shalom

Sancho. (2008). *Intriducción al turismo*. Madrid: D e l i v e r e d b y h t t p : / / w w w . e - u n w t o . o r g .

Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B., & Pérez, M. D. L. L. C. (1998). *Metodología de la Investigación* (Vol. 1). México: Mcgraw-hill.

Schiffman, & Lazar. (2006). *Percepciones del Cliente* . Venezuela.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, 2013. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. QUITO.

Zamora, J., Barril, M., & Benavides, E. (2008). Turismo interno: Percepción prospectiva de atractivos de la región del Maule en la región Metropolitana. *Societur*, 27-47.

**ANEXOS**

### ANEXO # 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Estudio de la percepción del turista sobre la oferta recreacional en la comuna San Pablo cantón y provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la percepción del turista, respecto a la oferta turística recreacional de San Pablo?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la percepción que tiene el turista que arriba a San Pablo sobre la oferta recreacional.</p>	<p>Existe en el turista actual de San Pablo una pobre percepción de la oferta recreacional.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Percepción del turista.</p> <p>Dimensiones</p> <p>Realidad Expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• San Pablo y la actividad turística</li> <li>• Perfil del turista</li> <li>• Motivaciones</li> <li>• Calidad</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Impresiones y sensaciones</li> </ul>

Elaborado por: Mejillón K (2017)

TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>Estudio de la percepción del turista sobre la oferta recreacional en la comuna San Pablo cantón y provincia de Santa Elena.</p>	<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuáles son las carencias que perciben los turistas en cuanto a la oferta recreacional?</p> <p>¿Las actividades de recreación y esparcimiento, ofertadas en San Pablo brindan la facilidad y seguridad necesaria para el turista?</p> <p>¿La actual oferta turística recreacional está cubriendo las expectativas de la demanda?</p>	<p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>Detectar cuáles son las necesidades del turista en cuanto al servicio de la oferta recreacional.</p> <p>Determinar que opinan los turistas en cuanto a la seguridad, facilidades y equipamientos que se brinda en el servicio de recreación.</p> <p>Diagnosticar la actual oferta turística recreacional existente en San Pablo y el cumplimiento de las expectativas de la demanda.</p>	<p>Existe en el turista actual de San Pablo una pobre percepción de la oferta recreacional.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Oferta recreacional de la comuna San Pablo.</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Actividades recreativas</p> <p>Diversificación de la oferta recreacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Turismo y recreación</li> <li>• Tipos de actividades</li> <li>• Características</li> <li>• Lugares de desarrollo</li> <li>• Facilidades</li> <li>• Nuevas alternativas</li> <li>• Oportunidades de desarrollo</li> <li>• Innovación</li> </ul>

## ANEXO # 2 FORMATOS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### ENCUESTA

Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Facultad de Ciencias Administrativas  
Escuela de Hotelería Y Turismo



**Carreara de Licenciatura en Administración de Turismo**

**TRABAJO DE GRADO:** Estudio de la percepción del turista sobre la oferta recreacional de la comuna San Pablo del cantón y provincia de Santa Elena

**INVESTIGADOR:** Katherine Mejillón Muñoz

**OBJETIVO:** Determinar cuál es la percepción que tiene el turista actual que arriba a San Pablo sobre la oferta recreacional.

#### DATOS GENERALES DEL TURISTA

<p><b>1. Edad:</b></p> <p>15 – 25 <input type="checkbox"/></p> <p>26 – 35 <input type="checkbox"/></p> <p>36 – 45 <input type="checkbox"/></p> <p>46 – 55 <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 55. <input type="checkbox"/></p>	<p><b>2. Género</b></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p><b>3. Lugar de Procedencia</b></p>	<p><b>4. Nivel de estudio</b></p> <p>Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>Superior <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p>
<p><b>5. Rango de ingresos</b></p> <p>\$ 0 - \$ 399 <input type="checkbox"/></p> <p>\$ 400 - \$ 599 <input type="checkbox"/></p> <p>\$ 600 - \$ 799 <input type="checkbox"/></p> <p>\$ 800 - \$ 999 <input type="checkbox"/></p> <p>Más de \$1000 <input type="checkbox"/></p>	<p><b>6. ¿Con quién viaja?</b></p> <p>Solo <input type="checkbox"/></p> <p>Familiares <input type="checkbox"/></p> <p>Amigos <input type="checkbox"/></p>	<p><b>7. Motivación principal del viaje</b></p> <p>Visitas a familiares y amigos <input type="checkbox"/></p> <p>Viaje de ocio <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p>
<p><b>8. ¿Con qué frecuencia visita usted este balneario?</b></p> <p>Cada semana <input type="checkbox"/></p> <p>Cada mes <input type="checkbox"/></p> <p>Cada año <input type="checkbox"/></p> <p>Cada feriado <input type="checkbox"/></p> <p>Primera vez <input type="checkbox"/></p>	<p><b>9. Duración de la estancia en el lugar</b></p> <p>1 día sin pernoctar <input type="checkbox"/></p> <p>2 días <input type="checkbox"/></p> <p>3 días <input type="checkbox"/></p> <p>más de 3 días <input type="checkbox"/></p>	<p><b>10. ¿Qué tipo de actividad recreativa a realizado?</b></p> <p>Descenso de montaña <input type="checkbox"/></p> <p>Recorridos en bananeros <input type="checkbox"/></p> <p>botes <input type="checkbox"/></p> <p>Avistamiento de aves <input type="checkbox"/></p> <p>Eski acuatico <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p> <p>Ninguna <input type="checkbox"/></p>

<p><b>11. ¿Cómo califica la atención por parte de los servidores turísticos de este servicio?</b></p> <p>Muy buena <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>	<p><b>12. ¿Cómo califica usted los equipamientos y facilidades que se ofrecen dentro de la oferta recreacional?</b></p> <p>Muy buena <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>
<p><b>13. ¿Cómo considera usted los valores a cancelar por el servicio de recreación?</b></p> <p>Económico <input type="checkbox"/></p> <p>Aceptable <input type="checkbox"/></p> <p>Elevado <input type="checkbox"/></p>	<p><b>14. La seguridad y confianza que se ofrece en el desarrollo de estas actividades son:</b></p> <p>Muy satisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>Nada satisfactorio <input type="checkbox"/></p>
<p><b>15. ¿El personal que brinda este tipo de servicio está debidamente capacitado?</b></p> <p>SÍ <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p><b>16. De las siguientes alternativas, ¿cuál considera usted que se debería implementar para mejorar este servicio?</b></p> <p>Promoción <input type="checkbox"/></p> <p>Nuevas alternativas <input type="checkbox"/></p> <p>Atención de calidad <input type="checkbox"/></p> <p>Personal capacitado <input type="checkbox"/></p> <p>Otros <input type="checkbox"/></p>
<p><b>17. ¿En qué nivel se cumplieron sus expectativas en cuanto a la oferta recreacional?</b></p> <p>Muy satisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>Satisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>Poco satisfactorio <input type="checkbox"/></p> <p>Insatisfecho <input type="checkbox"/></p>	<p><b>18. De manera general ¿cómo percibió usted la oferta recreacional de San Pablo?</b></p> <p>Muy buena <input type="checkbox"/></p> <p>Buena <input type="checkbox"/></p> <p>Regular <input type="checkbox"/></p> <p>Malo <input type="checkbox"/></p>

**Gracias por su colaboración...**



### ANEXO # 3 FORMATO DE ENTREVISTA



**Universidad Estatal Península De Santa Elena**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Escuela de Hotelería y Turismo**

**Carreara de Licenciatura en Administración de Turismo**

**TRABAJO DE GRADO:** Estudio de la percepción del turista sobre la oferta recreacional de la comuna San Pablo del cantón y provincia de Santa Elena

**INVESTIGADOR:** Katherine Mejillón Muñoz

**OBJETIVO:** Analizar las opiniones de los servidores turísticos de oferta recreacional inmersas en este estudio.

#### Datos generales

**Lugar:**

**Fecha:**

#### 1. Datos del entrevistado (a)

**Nombres y apellidos:**

#### 2. Sobre la oferta recreacional

a) ¿Considera usted que el turista que arriba a este balneario demanda de oferta recreacional?

**Sí**

**No**

**¿Por qué?:**.....

b) ¿Cuál es el perfil del turista que adquiere este servicio?

.....

c) ¿Considera usted que el servicio que ofrecen cubre las expectativas de la demanda?

**Sí**

**No**

**¿Por qué?:**.....

d) ¿Qué limitantes han obtenido al ofrecer este tipo de servicio?

.....

## **ANEXO # 4 LEYES QUE FUNDAMENTA EL PROYECTO**

### **INVESTIGATIVO**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008**

##### **Sección sexta Cultura física y tiempo libre**

Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad. Constitución del Ecuador (2008) art.383

#### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

##### **Objetivo 3 Mejorar la calidad de vida de la población**

##### **Políticas y lineamientos estratégicos**

Fomentar el tiempo dedicado al ocio activo y el uso del tiempo libre en actividades físicas, deportivas y otras que contribuyan a mejorar las condiciones físicas, intelectuales y sociales de la población.

- a. Masificar las actividades físicas y recreativas en la población, considerando sus condiciones físicas, el ciclo de vida, cultural, étnico y de género, así como sus necesidades y habilidades, para que ejerciten el cuerpo y la mente en el uso del tiempo libre. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades (2013)

# **LEY DE TURISMO**

## **Capítulo I**

### **Generalidades**

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art. 2.- Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

## **Capítulo II**

### **De las actividades turísticas y de quienes las ejercen**

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

a. Alojamiento; b. Servicio de alimentos y bebidas; c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y

organizadoras de eventos congresos y convenciones; y, f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

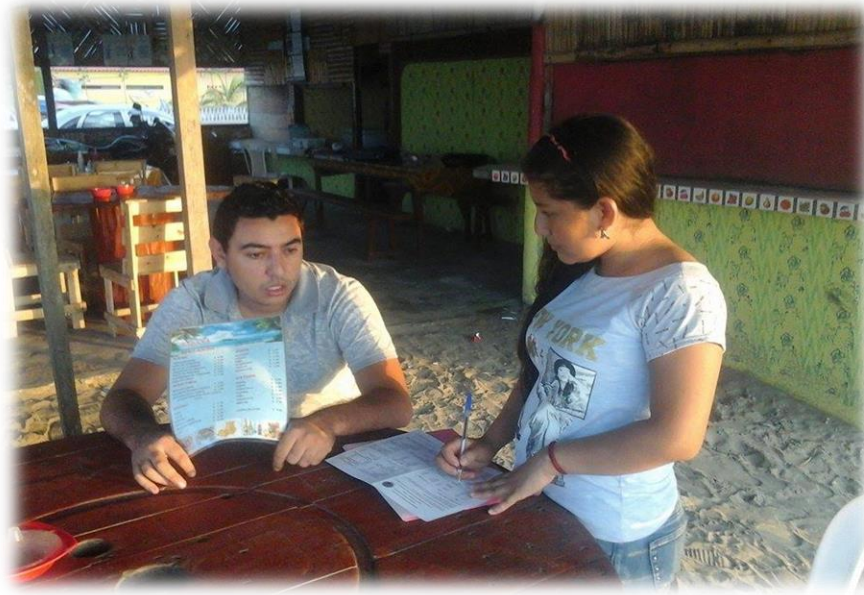
Art. 10.- El Ministerio de Turismo o los Municipios y Consejos Provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, les transfiera esta facultad, concederán a los establecimientos turísticos, Licencia única Anual de Funcionamiento; lo que les permitirá:

a. Acceder a los beneficios tributarios que contempla esta Ley; b. Dar publicidad a su categoría; c. Que la información o publicidad oficial se refiera a esa categoría cuando haga mención de ese empresario instalación o establecimiento; d. Que las anotaciones del Libro de Reclamaciones, autenticadas por un Notario puedan ser usadas por el empresario, como prueba a su favor; a falta de otra; y, e. No tener, que sujetarse a la obtención de otro tipo de Licencias de Funcionamiento, salvo en el caso de las Licencias Ambientales, que por disposición de la ley de la materia deban ser solicitadas y emitidas.

Art. 11.- Los empresarios temporales, aunque no accedan a los beneficios de esta Ley están obligados a obtener un permiso de funcionamiento que acredite la idoneidad del servicio que ofrecen y a sujetarse a las normas técnicas y de calidad.

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 todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en ésta Ley y a los reglamentos respectivos. Ley de Turismo (2009)

## ANEXO # 5 FOTOGRAFÍAS QUE SUSTENTAN LA INVESTIGACIÓN



Realización de encuestas a turistas en los establecimientos turísticos de San Pablo



Realización de encuestas a turistas en la playa de San Pablo



Realización de entrevista a servidores turísticos

**ANEXO # 6 DE FOTOGRAFÍAS DE LAS ACTIVIDADES  
RECREACIONALES**

**Senderismo en la comuna San Pablo**



Andrade, R. (2015). Turismo San Pablo. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.rutadelsol.com.ec/index.php/puntos-de-interes/naturaleza/84-puntos-de-interes/deportes-y-aventura/143-senderismo>

**Descenso de montaña**

**En el cerro de Pacoa San Pablo**



Andrade, R. (2015). Turismo San Pablo. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.rutadelsol.com.ec/index.php/puntos-de-interes/deportes-y-aventura/148-descenso-de-montana>



### **Ciclismo de montaña**



Andrade, R. (2015). Turismo San Pablo. [Fotografía]. Recuperado de <http://www.rutadelosol.com.ec/index.php/puntos-de-interes/deportes-y-aventura/84-puntos-de-interes/deportes-y-aventura/144-ciclismo-de-montana>

### **Esquí acuático en San Pablo**



Orrala, M. (2015). Turismo San Pablo. Esquí acuático

## Presupuesto

**Cuadro # 4. De presupuesto total del trabajo de investigación**

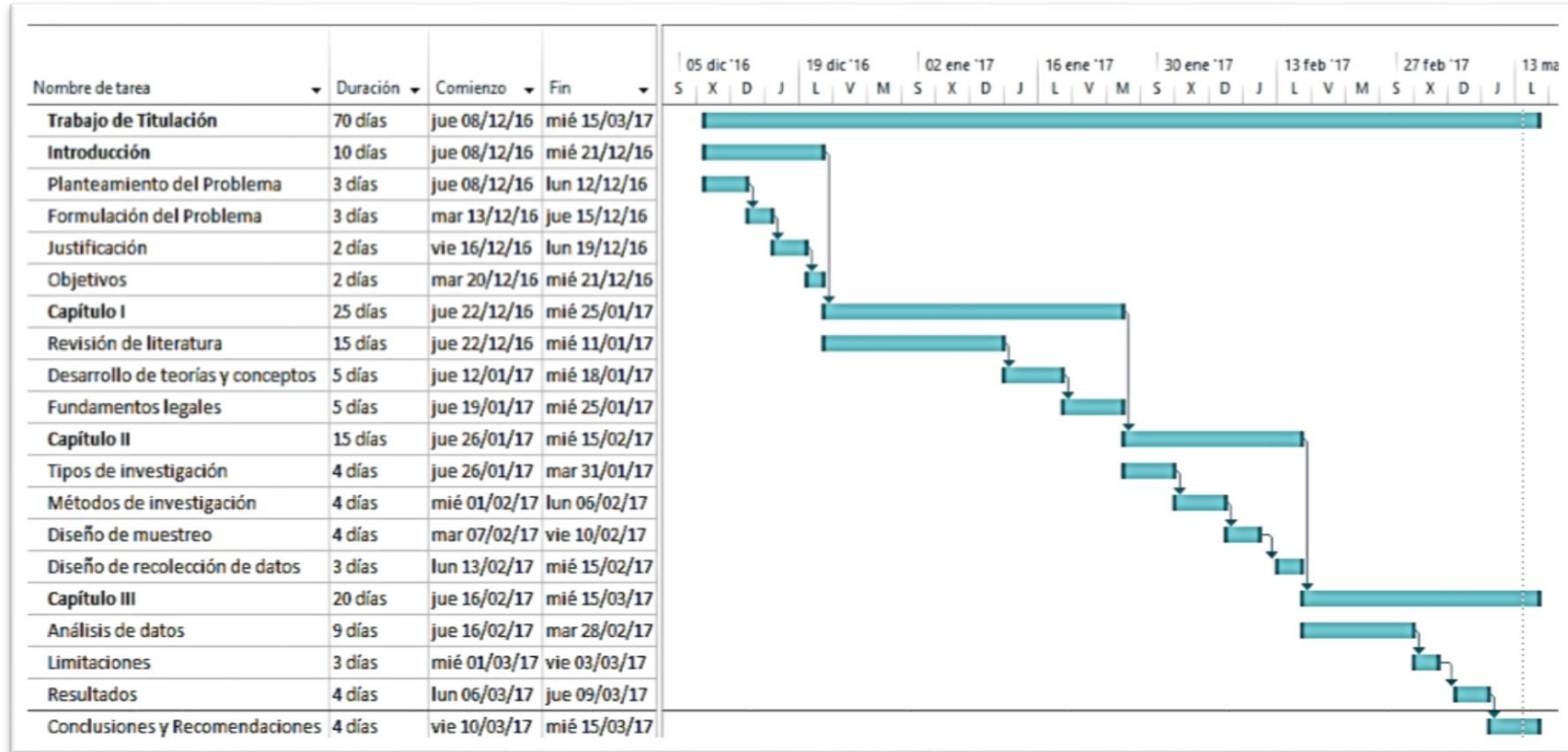
<b>RECURSOS</b>	Institucionales	
	Humanos	\$ 650,00
	Materiales	\$ 336,00
	Técnicos	\$ 555,00
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 1541,00</b>

<b>RECURSOS HUMANOS</b>				
<b>N°</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>
1	Investigador			
1	Tutor	6 meses	\$ 650,00	\$ 650,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 650,00</b>
<b>RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTRO</b>				
<b>N°</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>		<b>COSTO TOTAL</b>
2	Resmas de papel	\$	3,00	\$ 6,00
10	Esferos	\$	0,40	\$ 4,00
3	Anillados	\$	2,00	\$ 6,00
	Transporte	\$	120,00	\$ 120,00
	Alimentación	\$	200,00	\$ 200,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 336,00</b>
<b>RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS</b>				
<b>N°</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>		<b>COSTO TOTAL</b>
1	Computador	\$	400,00	\$ 400,00
1	Impresora	\$	130,00	\$ 130,00
1	Servicio telefónico	\$	25,00	\$ 25,00
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 555,00</b>

Elaborado por: Katherine Lizbeth Mejillón Muñoz (2017)

## Cronograma

**Cuadro #5. Cronograma del trabajo de titulación**



Elaborado

por:

Katherine

Lizbeth

Mejillón

Muñoz

(201

# COMUNA SAN PABLO



Fundada el 22 de Febrero de 1938.  
Acuerdo Ministerial # 175 de Febrero de 1938

San Pablo, 6 de Junio del 2016  
*¡te atrapa!*

LCDO.

**EFREN MENDOZA TARABÓ MSC.**

**DIRECTOR DE LA CARRERA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE  
TURISMO**

En su despacho.

De nuestras consideraciones

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la **COMUNA SAN PABLO CANTÓN Y PROVINCIA DE SANTA ELENA**, deseándoles éxitos en sus funciones que acertadamente dirige y a la vez aprovechamos la oportunidad para exponerle:

Por medio de la presente me permita informarle que la estudiante **MEJILLON MUÑOZ KATHERINE LIZBETH** portador de la C.I: **2400107328** de la carrera de Licenciatura En Administración De Turismo está autorizada en desarrollar su tema de trabajo investigativo titulado **"ESTUDIO DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA SOBRE LA OFERTA RECREACIONAL DE LA COMUNA SAN PABLO DEL CANTÓN Y PROVINCIA DE SANTA ELENA"**

El cual se le brindará la ayuda e información necesaria para su realización Sin más que comunicarnos, nos suscribimos a usted

Atentamente

Sr. Francisco Vera Zambrano  
PRESIDENTE



Lcda. Margarita Muñoz Beltrán  
VICEPRESIDENTE

Sr. Agustín López  
TESORERO

Sra. Miriam Rodríguez Basilio  
SECRETARIA

Sr. Rene Muñoz Borbor  
SÍNDICO



**Dirección:** Casa Comunal de San Pablo (Provincia de Santa Elena)  
**Teléfonos:** 09 997 66502 / 09 892 52276  
**E-mail:** frankfloid65@hotmail.com