



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

AUTORA:

YANINA DE LOS ÁNGELES NAPA ALVARADO.

TUTORA:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc.

LA LIBERTAD-ECUADOR.

2017.

**TEMA:**

“PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”

AUTOR:

NAPA ALVARADO YANINA DE LOS ÁNGELES.

TUTORA:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal identificar las características de todos aquellos visitantes y el grado de satisfacción con lo que adquieren en el cantón La Libertad, que es de gran utilidad para el turismo porque brinda elementos para mejorar la planeación y desarrollo de productos y servicios especializados que son necesidades de los visitantes; con ello se puede reconocer cuáles son las motivaciones, rasgos y características del visitante para de esta manera saber, entender y comprender las necesidades y exigencias que tienen en el consumo de los productos ofertados; además, esto permitirá una mayor afluencia, lo que mejorará la economía del cantón. La metodología empleada en este trabajo de investigación se basó en la Investigación descriptiva y correlacionar, debido a la relación directa tanto del perfil del visitante como los niveles de satisfacción con los productos que adquiere en este destino; como resultados se evidencia que existe una demanda de visitantes insatisfechos por la atención que brindan los prestadores de servicios en los productos que consumen, dando a conocer que se mejorará otorgándoles capacitaciones, ocasionalmente a dichos prestadores de servicios, ya que hacen énfasis que existen productos de buena calidad pero no son bien brindados.

Palabras claves: Turismo, perfil, producto, servicios y consumo.

**THEME:**

"PROFILE OF THE VISITOR AND ITS LEVELS OF SATISFACTION WITH THE PRODUCTS CONSUMED IN CANTÓN THE FREEDOM OF THE PROVINCE OF SANTA ELENA"

AUTHOR:

NAPA ALVARADO YANINA DE LOS ÁNGELES

TUTOR:

ING. SORAYA LINZÁN RODRÍGUEZ, MSc

ABSTRACT

The present research work has as main objective to identify the characteristics of all those visitors and the degree of satisfaction with what they acquire in the canton La Libertad, which is very useful for tourism because it provides elements to improve the planning and development of products And specialized services that are visitor's needs; With this it is possible to recognize what are the motivations, traits and characteristics of the visitor in order to know, understand and understand the needs and demands they have in the consumption of the products offered; In addition, this will allow a greater influx, which will improve the economy of the canton. The methodology used in this research was based on descriptive and correlational research, due to the direct relationship of both the profile of the visitor and the levels of satisfaction with the products acquired in this destination; As results, it is evident that there is a demand for visitors dissatisfied with the care provided by the service providers in the products they consume, and that it will be improved by granting training, occasionally to these service providers, since they emphasize that there are products of Good quality but not well presented.

Keywords: Tourism, profile, product, services and consumption.

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA

En mi calidad de Tutora del trabajo de titulación, **“PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por Yanina de Los Ángeles Napa Alvarado, egresada de la Carrera de Administración de 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 orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente trabajo de Titulación con el título “**PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, elaborado por **Napa Alvarado Yanina de los Ángeles** 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 **Administración de 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 versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

NAPA ALVARADO YANINA DE LOS ÁNGELES

C.C. No.: 092794342-3

AGRADECIMIENTO

Este proyecto de investigación es el resultado de mi esfuerzo, dedicación y sacrificio. Por esto agradezco a la docente tutora Ing. Soraya Linzán, quien durante el transcurso de este proceso ha estado siempre con la predisposición de brindarme sus conocimientos y capacidades contribuyendo así con el desarrollo adecuado del plan, el cual ha finalizado llenando mis expectativas como futura profesional.

A mi familia; en especial a mis padres, por siempre manifestar su apoyo absoluto. A todos los docentes que han formado parte del proceso educativo por el que he transitado.

A esta prestigiosa universidad, la cual abrió sus puertas para prepararme para un futuro competitivo formándome como persona de bien.

A quien sin duda alguna es el principal formador de la humanidad, ya que sin su amor nada es posible: gracias Dios.

Yanina Napa Alvarado

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación principalmente a Dios y a mis padres. A Dios, por ser el inspirador de cada paso que doy, cuidándome y otorgándome siempre fortaleza para continuar y no amilanarme ante adversidades.

A mis padres, quienes a lo largo de la vida me han alentado en la edificación de mi vida educativa siendo el pilar fundamental en todo momento, depositando su entera confianza ante la inteligencia y capacidad de admitir lo que se presente, por los consejos y valores que me otorgaron formándome en una persona de bien.

Yanina Napa Alvarado

TRIBUNAL DE GRADO

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

.....
Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN TURISMO

.....
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.
DOCENTE TUTOR

.....
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DOCENTE ESPECIALISTA

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

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT	iii
APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
OBJETIVO GENERAL	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	6
JUSTIFICACIÓN	7
MATRÍZ DE CONSISTENCIA Y DE OPERACIONALIZACIÓN	8

VARIABLE INDEPENDIENTE	8
VARIABLE DEPENDIENTE.....	8
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO	9
1.1. REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
1.2 DESARROLLO DE LAS TEORÍAS Y CONCEPTOS.....	10
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	21
CAPÍTULO II.....	23
MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	23
2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.3 DISEÑO DE MUESTREO.....	26
2.4. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
CAPÍTULO III.....	31
3 ANÁLISIS DE DATOS.....	31
3.1 LIMITACIONES.....	50
3.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	51
3.3 RESULTADOS.....	52
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
ANEXOS.....	24

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1 Sexo	31
TABLA # 2 Edad	31
TABLA # 3 Nivel de Estudio	32
TABLA # 4 Sector Donde Labora	33
TABLA # 5 ¿Con qué frecuencia visita este Cantón?	34
TABLA # 6 ¿Usted Viaja?	35
TABLA # 7¿Cómo conoció sobre esta localidad?	35
TABLA # 8 ¿Cuáles son los productos que consumen con frecuencia?	37
TABLA # 9 ¿Qué le gustó más de los productos adquiridos?	38
TABLA # 10 ¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos? ..	39
TABLA # 11 ¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?	40
TABLA # 12 En comparación con los servicios de otras localidades ¿Como considera los servicios de este Cantón?	41
TABLA # 13 ¿Recomendaría éstos productos a otras personas?	42
TABLA # 14 ¿Cómo considera usted el conocimiento de los prestadores de servicio sobre lo que ofrecen?	42
TABLA # 15 ¿Cómo considera la comunicación de los prestadores de servicio hacia los turistas?	44
TABLA # 16 ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?	45

TABLA # 17 ¿Considera usted que es necesario capacitar al personal de servicio?.....	46
TABLA # 18 ¿Con qué frecuencia considera necesario capacitar al personal de servicio?.....	47
TABLA # 19 ¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este cantón?.....	48
TABLA # 20 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos? .	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1 Sexo	31
GRÁFICO # 2 Edad.....	31
GRÁFICO # 3 Nivel de estudio.....	32
GRÁFICO # 4 Sector donde Labora	33
GRÁFICO # 5 ¿Con que frecuencia visita este Cantón?	34
GRÁFICO # 6 ¿Usted Viaja?	35
GRÁFICO # 7 ¿Cómo conoció sobre esta localidad?	36
GRÁFICO # 8 ¿Cuáles son los productos que consumen con frecuencia?.....	37
GRÁFICO # 9 ¿Qué le gustó más de los productos adquiridos?.....	38
GRÁFICO # 10 ¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos?	39
GRÁFICO # 11 ¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?	40
GRÁFICO # 12 ¿En comparación con los servicios de otras localidades como considera los servicios de este Cantón?	41
GRÁFICO # 13 ¿Recomendaría estos productos a otras persona?	42
GRÁFICO # 14 ¿Cómo considera usted el conocimiento de los prestadores de servicios sobre lo que ofrecen?.....	43
GRÁFICO # 15 ¿Cómo considera la comunicación de los prestadores de servicios hacia los turistas?	44
GRÁFICO # 16 ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?.....	45

GRÁFICO # 17 ¿Considera usted que es necesario capacitar al personal de servicio?.....	46
GRÁFICO # 18 ¿Con qué frecuencia considera necesario capacitar al personal de servicio?.....	47
GRÁFICO # 19 ¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este cantón?.....	48
GRÁFICO # 20¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos?	49

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO # 1 Población	28
CUADRO # 2 Cálculo de Muestra.....	29
CUADRO # 3 Chi cuadrado.....	51
CUADRO # 4 MATRICES DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	25
CUADRO # 5 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	27
CUADRO # 6 DETALLE DE LA MUESTRA	28
CUADRO # 7 PRESUPUESTO	33

INTRODUCCIÓN

El turismo es una herramienta muy importante para el desarrollo de un país o una población, lo cual genera que exista competitividad por atraer un mayor número de turistas, es por esta razón que un lugar turístico debe tener una buena imagen, la cual está asociada con la calidad o seriedad de un producto o servicio que se quiera ofertar, y así el turista o visitante se sentirá atraído por estas razones al lugar.

A nivel mundial el turismo forma parte del sector terciario de la economía, se enfoca en la prestación de servicios indistintamente del que sea que se trate para así conocer la calidad de su prestación, se basa en el estudio de la satisfacción de los consumidores de dicho producto o servicio.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) existen países que son más visitados a nivel mundial, ubicándose en los primeros sitios que realzan la cantidad de visitantes que tienen anualmente, entre los más importantes resaltan los siguientes; Francia a pesar de haber sufrido actos de terrorismo es el más visitado con 83.7 millones de visitantes, seguido de Estados Unidos que con su enorme territorio posee varias plazas fuertes para la actividad turística con 74.8 millones y España siempre en los primeros puestos ya que cada región del país ofrece al turista propuestas distintas por ello ha recibido 65 millones de visitantes internacionales, seguido de China e Italia. En Latinoamérica los países más visitados son: México quien se mantiene cada año en los puestos principales de la lista que presenta esta organización, no se quedan atrás Brasil, Argentina y República Dominicana con millones de visitantes extranjeros que reciben año a año para disfrutar

de los atractivos que poseen, esto se debe porque tienen bien definido el perfil de los visitantes, esta información es del año 2016.

El perfil y el nivel de satisfacción de todo lo que adquiere un visitante en el sitio al que acude para disfrutar de sus encantos, manifiesta que al caracterizar o perfilar a los consumidores de servicios turísticos tanto nacionales como internacionales que acuden a esta localidad, mediante características sociodemográficas como la edad, sexo, nivel de estudio, así como por sus hábitos de viaje en conjunción de la satisfacción que puedan alcanzar, con ello es posible desarrollar estrategias en base a experiencias de los viajes para poder mejorar la oferta turística en el destino a nivel nacional.

Por medio de este proyecto de investigación se puede evidenciar claramente que en el cantón La Libertad no hay una forma adecuada en el momento de brindar los productos turísticos, es por esto que los visitantes que acuden no se sienten satisfechos porque no existe una buena planeación y buen desarrollo de los servicios que se brindan.

Según estudios que se han realizado en el cantón La Libertad hoy en día ya cuenta con una infraestructura adecuada para los turistas, pero existe poco desarrollo de los servicios que se brindan en esta localidad, es por esta razón que se requiere conocer el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción de los productos consumidos.

En el presente estudio de investigación se identificará el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos; para lograr este objetivo se debe tener en claro las ventajas y desventajas que existirán; de acuerdo a los respectivos estudios se pudo comprobar que el cantón sí cuenta con una planta turística, la cual está en buenas condiciones pero así mismo existen estrategias débiles que impiden otorgar buena

atención a los visitantes del cantón; ya que es reconocido comercialmente y por ello es un punto de referencia para esta actividad.

Se lo realizará a través de un análisis de la situación actual de los servicios ofertados y de acuerdo a esto se obtendrá el estado en que se encuentra los servicios que se ofertan, así mismo en la determinación de los hábitos del visitante y de consumo de los servicios turísticos del cantón, esto contribuirá a conocer el perfil, y con ello conocer sobre el grado de satisfacción de los visitantes además de los gustos, preferencias y necesidades de los mismos.

La localidad cuenta con variedad de atractivos que generan interés turístico, el perfil del visitante influye a la caracterización de un destino tomando en cuenta los gustos y preferencias del visitante, se debe tomar en cuenta el siguiente perfil.

- El visitante y la demanda de servicios.
- El visitante y el hábito vacacional.
- Evaluación del entorno de la actividad turística.

Al realizar el análisis de la realidad de los servicios que oferta el cantón, resalta la incomodidad de los consumidores de aquellos que brindan servicios o productos, puesto que la prestación de estos no se realiza de manera oportuna.

Con la determinación de los hábitos que tiene el visitante antes y durante el consumo de servicios turísticos evidencia lo que adquieren con mayor frecuencia, y así pueda mejorar la atención de los servidores turísticos.

A través de las técnicas e instrumentos utilizados se determinó el grado de satisfacción de los visitantes con todo lo que obtienen durante su estadía, para que el servicio prestado se renueve y perfeccione para superar las expectativas que pueda hacerle cada turista y llegar a la satisfacción total de lo que consume.

El perfil del visitante y sus niveles de satisfacción insiden sin lugar a duda en generar mayor recurrencia de visitantes, puesto que si un cliente es bien atendido provoca el llamado a otras personas que acudan al sitio donde los trataron excelente.

El efecto de realizar análisis de los servicios que oferta el cantón es reconocer las falencias que existen y compensar a tiempo los errores de los servidores turísticos que se prestan en esta localidad.

Los hábitos y el grado de satisfacción de los visitantes insidirán definitivamente en el interés de regresar al atractivo, puesto que si no se sienten cómodos con la atención que les otorgaron se desvanecerá la imagen que ellos tengan del lugar al que acuden en su tiempo libre.

La investigación está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I Marco Teórico: En este capítulo se desarrolla la revisión de la literatura que es en forma general el tema a investigar, también desarrollando las teorías y conceptos que es donde se describen las variables dependiente e independiente.

Capítulo II Materiales y Métodos: en este capítulo se desarrolla el tipo de investigación descriptiva y correlacional, los métodos a utilizar son de carácter inductivo y deductivo, el diseño del muestreo se realizó con la fórmula de la población finita y finalmente se diseñó la encuesta que sirvió para la recolección de datos para poder analizar el problema.

Capítulo III Resultados y discusión: En este capítulo se desarrolló el análisis de los datos obtenidos a través de la tabulación en el SPSS, de acuerdo a lo realizado existieron limitaciones para poder realizar el trabajo de investigación, los resultados fueron satisfactorios porque cumple con los objetivos planteados.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general es identificar el perfil del visitante y los niveles de satisfacción del visitante con los productos consumidos que permita contribuir al desarrollo económico del cantón La Libertad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar la situación actual de los servicios ofertados en el cantón La Libertad.
- ✓ Determinar los hábitos de viaje del visitante y de consumo de los servicios turísticos del cantón La Libertad.
- ✓ Identificar el grado de satisfacción de los visitantes en el cantón a través de técnicas e instrumentos utilizados.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos en el cantón La Libertad?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿Cuál sería el efecto de analizar los servicios ofertados en el cantón La Libertad?
- ¿De qué manera incidirán los hábitos del visitante con los productos consumidos en el cantón La Libertad?
- ¿De qué manera incidirá el grado de satisfacción de los visitantes en el cantón La Libertad?

JUSTIFICACIÓN

Con el presente Trabajo de Investigación se reconocerá el perfil del visitante, analizando oportunamente los niveles de satisfacción con los productos consumidos en el cantón La Libertad para palpar la realidad del estado en que se encuentra la prestación de servicios y se apliquen reformas en el mismo para que no se detenga el desarrollo de la actividad turística.

El proyecto de investigación es práctico con la identificación de los gustos y hábitos de viaje, ya que siempre un turista o visitante busca la variedad y características personales que influyen mucho en su satisfacción para poder recomendar el lugar a otras personas, además con este estudio se beneficiará la población en general, pues de ellos depende brindar una atención personalizada a cada turista o visitante del lugar, además del desarrollo de la actividad turística y a su vez generar mayores ingresos.

La investigación realizada describe lo que sucede realmente con los productos que oferta el cantón y las razones por lo cual los visitantes no se sienten completamente satisfechos en el momento de adquirir servicios en esta localidad, ya que consideran que los prestadores de servicios no brindan atención de calidad por tratar de acaparar mayor clientela y esto accede a defender una idea que admite proceder sobre los resultados obtenidos.

Las hipótesis de los resultados o lo que generó la investigación definitivamente recae en la incidencia del perfil del visitante en los niveles de satisfacción con los productos que consumen en el cantón La Libertad, ya que las características de los mismos demuestran que gustan de disfrutar en familia y que son de la serranía ecuatoriana.

MATRÍZ DE CONSISTENCIA Y DE OPERACIONALIZACIÓN

Las matrices son herramientas que siguen un procedimiento que detalla los posibles resultados con la investigación del perfil de los visitantes y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos en el cantón La Libertad

Variable Independiente

PERFIL DEL VISITANTE

Variable Dependiente

NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Revisión de la literatura

En el presente tema de Investigación se ha tomado como referencia, la tesis de Grado de Andrea Estefanía Arroyo Mosquera (2015) titulada “PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA LA ISLA SANTAY” Guayaquil-Ecuador, como objetivo tiene: Describir el perfil del turista que visita la Isla Santay, la metodología utilizada en este estudio es la metodología de tipo Descriptiva no Experimental a continuación se presentan las conclusiones más relevantes de este estudio:

- La finalidad de desarrollar un perfil del turista que visita Santay tal y como se plantea en el estudio es aprovechar el potencial turístico que posee el lugar. Con esto se consigue prever servicios que satisfagan las necesidades específicas de estos turistas. De este modo se espera un incremento de las visitas el cual también contribuirá a mejorar la actividad económica de la comunidad.

En este estudio se evidencia que conocer el perfil del turista es muy importante porque parte de identificar las necesidades, gustos y preferencias que tiene un turista o visitante pues este es un factor para desarrollar los servicios que se les ofertará, y poder cumplir con sus expectativas.

El turismo en definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (al menos durante una noche y como máximo 365 días), por ocio, negocios u otros motivos. Si no se realiza pernoctación, se consideran visitantes.

1.2.Desarrollo de las Teorías y Conceptos

Definición del perfil turístico

Desde la perspectiva complementaria, según Pat y Calderón (2012, 50) el perfil turístico alude a la caracterización de un destino turístico. Dicha caracterización se basa en las variables socioeconómicas y demográficas de los turistas. Estos autores afirman que mediante el previo estudio de ciertas variables se pueden conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas.

Según Romina González (2010) afirma que los mercados turísticos se componen de consumidores, los mismos que presentan algunas diferencias entre sí, como, por ejemplo: sus deseos, los recursos que utilizan en su viaje, actitudes, necesidad y deseos únicos, debido a esto se puede determinar que cada uno presenta perfiles distintos. De este modo un perfil constituye un aspecto peculiar que se construye sobre la base de la característica dominante, en términos de actitudes distintivas, conductas o comportamientos y variables demográficas.

Perfil del visitante

Un visitante es una persona que viaja a un destino al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad principal ya sea por ocio, negocio o razones personales.

Satisfacción del cliente

Es un término que se utiliza con frecuencia en marketing, es una medida de cómo los productos y servicios cumplen o superan las expectativas del cliente.

Demografía:

Edad. - La edad de la demanda turística está estrechamente relacionada con el tipo de gustos y actividades que realizarán los turistas dentro del viaje.

Sexo. - Son dos variables: femenino y masculino.

Procedencia. - Conocer cuál es el lugar de origen del turista.

Estadía. - Duración de la permanencia del turista dentro del destino.

Walter Hunziker y Kurt Krapf (1942) definen al turismo como. El conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia.

Según Kloter y Lane (2006) el perfil del turista se puede analizar considerando diversos tipos de segmentación de mercado: la primera basándose en la localización de los turistas, estos poseen características medibles; las características demográficas son necesarias

para establecer la edad, el género, el ingreso y la escolaridad; al analizar las características se pueden obtener dimensiones de personalidad atributos con pensamientos, sentimientos y conductas de los viajeros, así como estilo de vida y valores analizando las características podemos conocer el comportamiento del visitante con relación al producto turístico.

Romina González (2010) señala que existen numerosos efectos que pueden incentivar a un turista a realizar ciertos tipos de turismo, tales como: la motivación, factores sociológicos, psicológicos, formas y estilos de vida, tiempo, ocio, nivel de cultura, costumbres estacionales, creencias ideológicas, religiosas y factores demográficos poblacionales (González, 2010: 10). Para determinar y estudiar dichos efectos, se ha clasificado en cinco bloques.

- Composición del grupo.
- Comportamiento del turista.
- Motivación del viaje.
- Nivel de satisfacción.
- Percepción y valoración.

Teoría de Smith

Para Smith (1989), los turistas pueden ser divididos en:

1.- Exploradores: se trata de un pequeño número de personas, que no desea ser identificado como turistas, que se involucran activamente con el entorno y la población

local, prefieren visitar lugares poco explorados. Por lo general, aceptan modificar su estilo de vida para adaptarla al entorno local.

2.- Turistas de élite: también llegan a los destinos en grupos pequeños y se adaptan a las condiciones locales de vida, pero de manera temporal. Demandan algunas instalaciones cómodas.

3.- Turistas inusuales: Compran tours o paquetes de viajes, pero para visitar grupos étnicos determinados y observar “culturas auténticas”. A pesar de este interés demandan comodidades usuales en los países más desarrollados.

4.- Turistas masivos incipientes: Una corriente turística no demasiado importante en número. Pero ya que la demanda de manera abierta comodidades estándar en los países más desarrollados.

5.- Turistas masivos.- Demandan de manera abierta comodidades que tienen en sus países de origen, y esperan que los empleados de hoteles y restaurantes los atiendan en su propio idioma.

6.- Turistas de charters.- Llegan en tours comprados por poco tiempo, prácticamente no tienen mayor contacto con los nativos locales y demandan prestaciones de alta calidad.

El comportamiento del turista se analiza su conducta frente a un producto o servicio turístico.

Tipo de alojamiento. - El visitante tiene diversas opciones a la hora de escoger el tipo de alojamiento.

Tipo de transporte. - Es el principal medio que utiliza el turista para desplazarse dentro del destino.

Medio de información. - Conocer por qué medio conoció la existencia del destino.

Recurrencia. - Determinar el número de visitas que realiza el visitante al mismo destino.

Producto

Para Ricardo Romero, el producto es todo aquello, bien o servicio, que sea susceptible de ser vendido. El producto depende de los siguientes factores: la línea, la marca y por supuesto la calidad.

Según Jerome McCarthy y William Perrault, el producto es la oferta con que una compañía satisface una necesidad.

Los productos que brindan en esta localidad son representativos y permiten que este sea reconocido no solo por la calidad de lo que ofertan, sino también por la calidez de las personas al momento de vender, ya que con ello se logra cubrir las necesidades de los visitantes y que queden satisfechos con lo que adquieren.

Servicio

Stanton, Etzel y Walker, definen los servicios como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

Para Richard L. Sandhusen, los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

El o los servicios que ofrece la localidad son de total agrado de los turistas, la incomodidad es que no les agrada la forma que brinda el servicio, y si ellos quedan inconformes aquellos no alcanzarán grandes niveles de satisfacción.

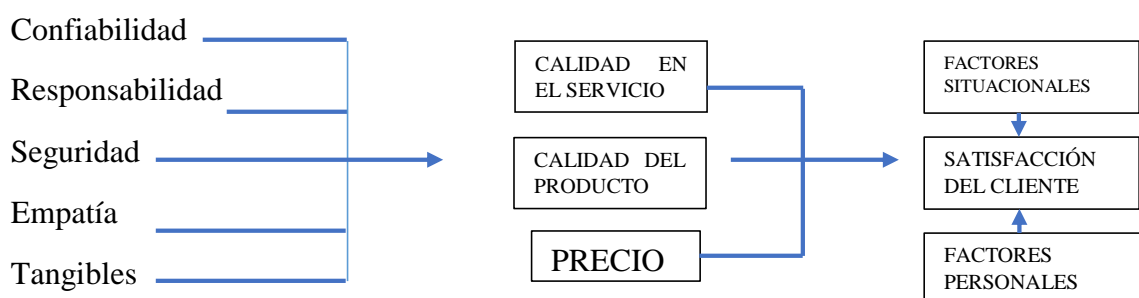
Características del producto y del servicio

La satisfacción está influenciada significativamente por la evaluación que hace el cliente sobre las características del servicio.

Por medio de los estudios de satisfacción, las empresas son los atributos importantes de un servicio, y miden las percepciones de dichas características para medir cuáles son los atributos mas importantes, asi como el nivel de satisfacción.

Satisfacción versus calidad en el servicio

De acuerdo a la comparación entre satisfacción y calidad de servicio, se concluye que la calidad es un componente básico para la satisfacción que logra un visitante con los productos que consume en una localidad.



Fuente: <http://gaby-mercadotecnia.blogspot.com/2010/07/performance.html>

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Percepciones del cliente interno y externo

Cliente externo: personas o empresas que compran bienes o servicios a la organización.

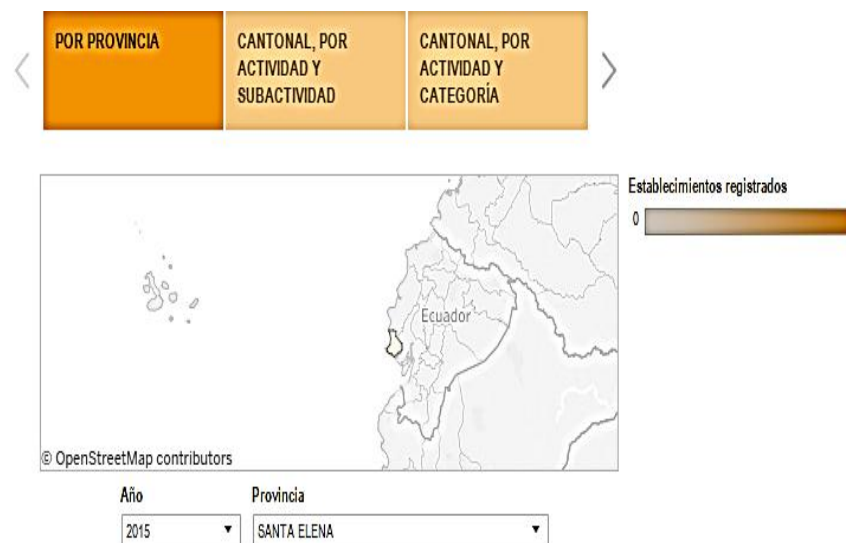
Cliente interno: son los empleados de una organización quienes en su trabajo dependen de otros empleados de la misma organización para prever internamente bienes o servicios.

Satisfacción del cliente

Satisfacción es la evaluación que realiza el cliente respecto a un servicio que depende de que el servicio responde a sus necesidades y expectativas. Si esto no se cumple se produce la insatisfacción.

SERVICIOS TURÍSTICOS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

Se presenta una descripción de la capacidad de establecimientos turísticos registrados en el Ministerio de Turismo (2015), en cuanto a número de establecimientos, total de empleados, número de habitaciones, camas, plazas y mesas, por actividad turística (alojamiento, comidas y bebidas, intermediación, operación, termas y balnearios).



Código Provincia	Provincia	Actividad Turística	Número de establecimientos	Total de empleados	Empleados hombres	Empleados mujeres	Habitación.	Camas	Plazas camas	Mesas	Plazas mesas
24	SANTA ELENA	ALOJAMIENTO	353	1.903	1.053	850	5.875	11.238	17.702	1.988	7.832
		COMIDAS Y BEBIDAS	490	2.108	1.165	943	0	0	0	4.474	16.352
		LA DE INTERMEDIACIÓN, A.	17	78	44	34	0	0	0	439	1.756
		OPERACIÓN, CUANDO LAS ..	25	82	55	27	0	0	0	0	0
		TERMAS BALNEARIOS, BOL.	2	70	51	19	0	0	0	100	100
		TRANSPORTE TURISTICO	3	8	5	3	0	0	0	0	0
Total			890	4.249	2.373	1.876	5.875	11.238	17.702	7.001	26.040

Fuente: <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/servicios-turisticos/247>

La Libertad posee varios atractivos turísticos, como son:

La playa de Cautivo: Se ubica al noreste de la ciudad posee un kilómetro de extensión en donde se practican deportes como: volley, futbol, surfing, paseos en botes (bananas).

Malecón de La Libertad: Cuenta con más de un kilómetro de extensión; y se encuentra la playa del malecón, la cual es ideal para niños por su baja altura.

Mirador La Caleta: Es un lugar ideal para la observación de la ciudad y la playa, se encuentra ubicado en el sector 10 de agosto.

Museo Casa León: Se construyó en 1991 por iniciativa del artista León Ricaurte; en este museo se encuentran objetos artísticos y de uso cotidiano de las diferentes etapas históricas del Ecuador. Se encuentra en la avenida 9 de octubre entre las calles 13 y 14.

Iglesia Matriz San Antonio de Padua: Ubicada en el punto más alto de La Libertad, es un atractivo turístico importante. Fue construida en 1966 mezclando una arquitectura colonial con infraestructura moderna.

Parque y Plaza La Libertad: Fue inaugurado el 17 de Octubre de 2010 y se encuentra a la entrada de la ciudad, comprende un área de 4.160,85 m², contiene un faro central como símbolo de la Península de Santa Elena.

Museo Paleontológico Megaterio de la UPSE: Aquí se exponen restos de mega-fauna y fósiles de la cultura Las Vegas.

Paseo Shopping La Península: Es el Centro Comercial más grande de la provincia de Santa Elena; alberga grandes organismos financieros y comerciales.

La Libertad es un cantón de la provincia de Santa Elena con una población de 95.942 habitantes INEC (2010), es el cantón más poblado de Santa Elena. Se ubica en el litoral ecuatoriano, al occidente del país.

Límites

Norte: Desde el término del carretero que une a la represa Velasco Ibarra con el sitio Punta Suche, en la Bahía de Santa Elena, por la línea de la Costa hacia el Este, hasta la desembocadura del Estero Murciélago. En la población de Ballenita.

Este: Del Estero Murciélago, agua arriba, hasta sus nacientes. De estas nacientes la línea imaginaria al Sur, hasta alcanzar la confluencia de los ríos Hondo y Pinargoti.

Sur: Desde la confluencia de los ríos Hondo y Pinargoti, la línea latitudinal al Oeste, pasando por los campamentos mineros de San Francisco y Achallán, alcanza la bifurcación de los carreteros que conectan el sitio Punta de Suche, con Punta Carnero y el sitio de Punta de Suche con la Represa Velasco Ibarra.

Oeste: Desde este punto de bifurcación de los carreteros indicados, sigue por la carretera hacia el norte, hasta alcanzar el sitio Punta de Suche en la Bahía de Santa Elena.

Análisis económico

El turismo ha sido de gran aporte a la economía alrededor del mundo, debido a una serie de factores que influyen a que este sector se fortalezca favorablemente, se puede mencionar que a los seres humanos les gusta viajar, conocer nuevos lugares, nuevas culturas. La Libertad posee un sinnúmero de atractivos turísticos por lo cual es visitado por turistas nacionales y extranjeros generando fuente de empleo e ingresos para la localidad.

1.3.Fundamentación legal

En base a los aspectos sociales, psicológicos y legales el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción están considerados en el artículo 5 de la ley del Turismo para cumplir con los derechos de las personas y darle una buena atención al cliente.

Ley de Turismo

Ley 97

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 al transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y alquiler de vehículo para este propósito;

Ley del sistema ecuatoriano de la calidad

Ley 76

Art. 4.- Son objetivos de la presente Ley:

- a) Regular el funcionamiento del sistema ecuatoriano de la calidad;

b) Coordinar la participación de la administración pública en las actividades de evaluación de la LEY DEL SISTEMA ECUATORIANO DE LA CALIDAD - Página 2 e Silec Profesional - www.lexis.com.ec conformidad;

c) Establecer los mecanismos e incentivos para la promoción de la calidad en la sociedad ecuatoriana;

d) Establecer los requisitos y los procedimientos para la elaboración, adopción y aplicación de normas, reglamentos técnicos y procedimientos de evaluación de la conformidad;

e) Garantizar que las normas, reglamentos técnicos y los procedimientos para la evaluación de la conformidad se adecuen a los convenios y tratados internacionales de los que el país es signatario;

f) Garantizar seguridad, confianza y equidad en las relaciones de mercado en la comercialización de bienes y servicios, nacionales o importados; y,

g) Organizar y definir las responsabilidades institucionales que correspondan para la correcta y oportuna notificación e información interna y externa de las normas, los reglamentos técnicos y los procedimientos de evaluación de la conformidad.

Art. 5.- Las disposiciones de la presente Ley, se aplicarán a todos los bienes y servicios, nacionales o extranjeros que se produzcan, importen y comercialicen en el país, según corresponda, a las actividades de evaluación de la conformidad y a los mecanismos que aseguran la calidad, así como su promoción y difusión

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de Investigación

En el presente proyecto de investigación se utilizará la investigación Descriptiva Correlacional, debido a que las dos variables se entrelazan entre sí.

Investigación Descriptiva

Por medio de la aplicación de este tipo de investigación se pudo identificar el perfil y características de las personas que visitan el cantón La Libertad con interés de carácter turístico, ya que detalla rasgos o particularidades específicas de los visitantes, requeridas en la elaboración de este proyecto.

De acuerdo a la investigación realizada se evidenció que los turistas generalmente optan por viajar con familia y disfrutar de la naturaleza que ofrece esta localidad y que los servicios que adquieren sean brindados cálidamente personalizando la atención con cada grupo familiar.

Según Hernández, (2003) “La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis”

Investigación Correlacional

Es un estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos variables.

En el proyecto de investigación se llevó a efecto este estudio debido a que se analizó el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos ya que se identifican las características de los visitantes y con ello el nivel de satisfacción con lo que adquieren, que hacen que exista la relación de las dos variables tanto la dependiente como la independiente.

2.2 Métodos de la Investigación

Por su forma

De acuerdo a la forma de la investigación y sus alcances de conocer el perfil del visitante del Cantón La Libertad se obtuvo resultados positivos para el desarrollo, ya que de los encuestados se identificó en gran porcentaje que gustan de la localidad, pero sienten incomodidad por la forma que brindan los servicios.

Por su Condición

La condición de la investigación es tener en cuenta las ventajas y desventajas para el desarrollo de la actividad turística y así poder emplear técnicas que darán resultados esperados por parte del investigador, para que mejore la calidad de prestación de servicio.

Por su Alcance

El alcance de la investigación llega hasta el análisis de los resultados obtenidos a través de los estudios realizados y los beneficiarios con este proyecto de investigación principalmente los habitantes de la localidad y por consiguiente los futuros visitantes.

Métodos de la Observación

La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usó para el diagnóstico del problema que se investigó y fue de gran utilidad en el diseño de la investigación, y permitió palpar la realidad situacional de la actividad turística del Cantón La Libertad.

La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos.

Método Inductivo

El método inductivo fue empleado en esta investigación ya que se indujo a la obtención de información en base a una problemática general en el cual se desarrollaron a través del proceso del análisis de hechos o vivencias reales de los visitantes de este cantón.

La palabra inductivo viene del verbo inducir, y este del latín inducere, que es un antónimo de deducir o concluir. La inducción va de lo particular a lo general, se emplea el método inductivo cuando de la observación de los hechos particulares obtenemos proposiciones

generales, o sea es aquel que establece un principio general una vez realizado el estudio y análisis de hechos y fenómenos en particular.

Método deductivo

En este proyecto de investigación se utilizó un instrumento de recolección de datos como es la encuesta ya que, por medio de esto se conocería, características sociodemográficas, necesidades, gustos y preferencias, así como también los niveles de satisfacción del visitante del Cantón La Libertad.

El método deductivo es aquel que parte de los datos generales aceptados valederos para deducir por medio del razonamiento lógico, varias suposiciones es decir parte de verdades previamente establecidas como principios generales, para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

2.3 Diseño de Muestreo

Muestreo Probabilístico

De acuerdo a la investigación que se llevó a cabo y las características del mismo se identificó que pertenece al muestreo probabilístico, porque existe una población de la cual existió la probabilidad que sean seleccionados para la aplicación de las herramientas de investigación.

Son todos aquellos en que los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y por lo consiguiente, todas las posibles muestras de tamaño N tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

Muestreo No probabilístico

El muestreo no probabilístico o también llamado accidental, este tipo de muestreo resulta excesivamente costoso y se acude a métodos no probabilísticos siendo conscientes de que no sirven para realizar estimaciones inferenciales sobre la población, pues no se tiene certeza de que la muestra extraída sea representativa, ya que no todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos.

2.4. Diseño de recolección de datos

En el diseño de recolección de los datos de la investigación se utilizaron las encuestas para verificar el nivel de satisfacción de los visitantes del cantón La Libertad.

En la encuesta realizada se tomó en cuenta los siguientes aspectos:

- Datos generales
- Gustos y Preferencias
- Situación de los productos y servicios

Población y Muestra

Población.

En la presente investigación se tomó datos del Censo del INEC 2010 que la población del cantón La Libertad es de 95,942 habitantes, por lo tanto, es finita.

La población es el total de las personas de este cantón al que está dirigida esta investigación, en el cual fue estudiada para posteriormente obtener la muestra, sobre la cual se pretende analizar los resultados, formada por distintas características que permiten diferenciar los objetos de estudio.

CUADRO # 1 Población

ELEMENTOS	Ni
Habitantes	95.942
TOTAL	95.942

Fuente: Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Muestra.

La muestra es una parte del total de la población de este cantón, es decir que se utiliza una proporción de un todo, la muestra puede ser probabilística y no probabilística para este estudio se utilizó el muestreo probabilístico, donde todos los elementos poseen las mismas características.

La población es de 95,942 habitantes y el cálculo se realizó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

Dónde:

$$no = p^*(1 + p)^* \left[\frac{Z (1 - \frac{a}{2})}{d} \right]^2$$

$$no = 383$$

CUADRO # 2 Cálculo de Muestra

SEGMENTO	TAMAÑO DE LA MUESTRA
Visitantes del Cantón La Libertad	383
TOTAL	383

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

El cálculo total de la muestra se encuentra en anexos (Pág. 61)

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

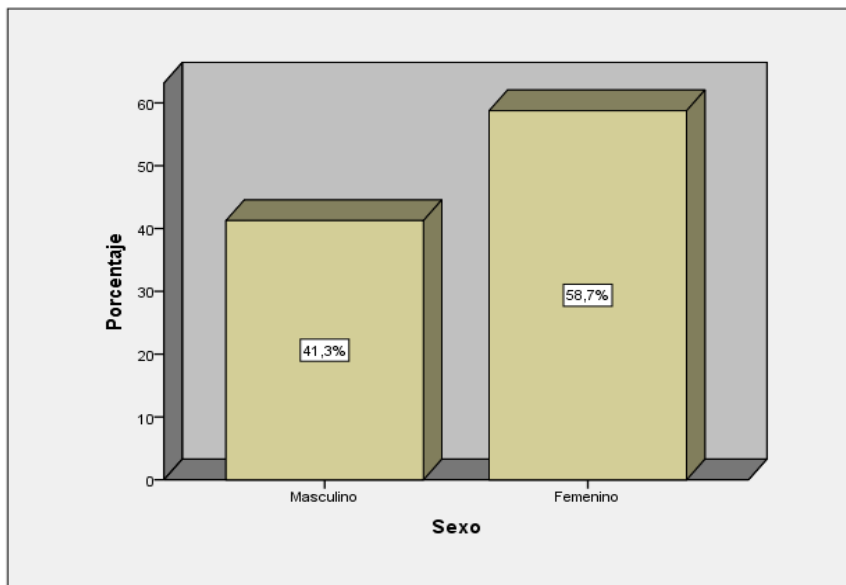
3. ANÁLISIS DE DATOS

TABLA # 1 Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
1	Masculino	158	41,3%
	Femenino	225	58,7%
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 1 Sexo



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

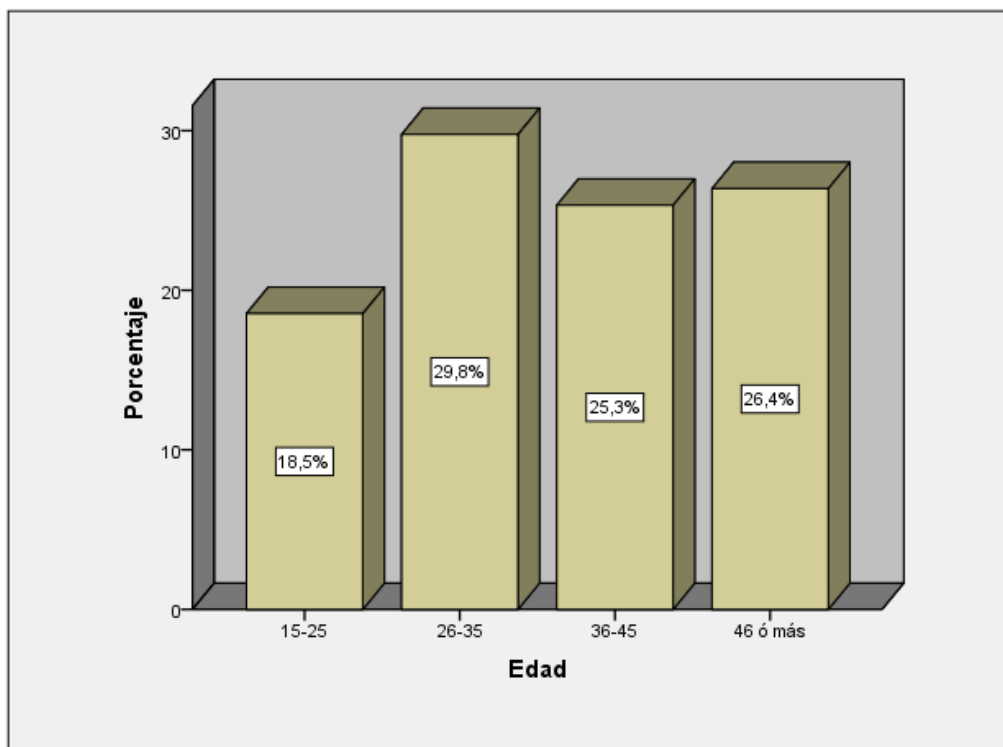
Análisis: De las encuestas realizadas, se evidencia que en mayor cantidad reflejada fueron de sexo femenino, es decir las mujeres son quienes tienen mayor interés e influencia en realizar viajes y conocer nuevos lugares, pero la diferencia es poca en comparación con las personas del sexo masculino.

TABLA # 2 Edad

		Frecuencia	Porcentaje
2	15-25	71	18,5 %
	26-35	114	29,8 %
	36-45	97	25,3 5
	46 o más	101	26,4 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 2 Edad



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Según los datos obtenidos de las encuestas realizadas a los visitantes, se pudo verificar que las personas que mayormente optan por visitar este cantón son mayores a 25 años, ellos son quienes escogen disfrutar de los atractivos que brinda esta localidad.

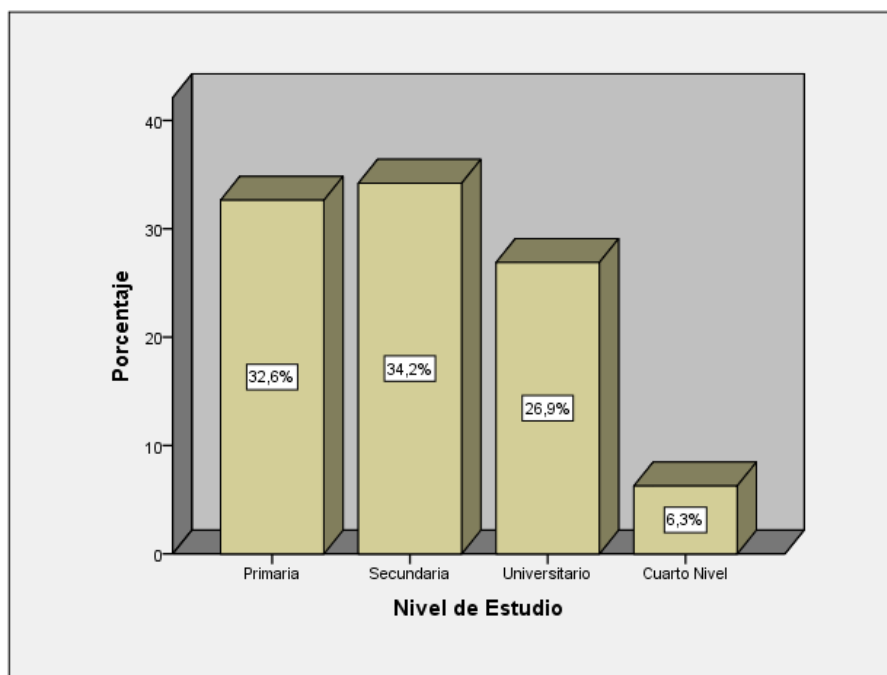
TABLA # 3 Nivel de Estudio

		Frecuencia	Porcentaje
3	Primaria	125	32,6 %
	Secundaria	131	34,2 %
	Universitario	103	26,9 %
	Cuarto Nivel	24	6,3 %
	Total	383	100%

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 3 Nivel de estudio



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Es evidente que las personas en la actualidad tienen mayor interés de progresar en su vida profesional, ya que de los encuestados existe un nivel de estudio alto con mentalidad de progresar para luego disfrutar de ello.

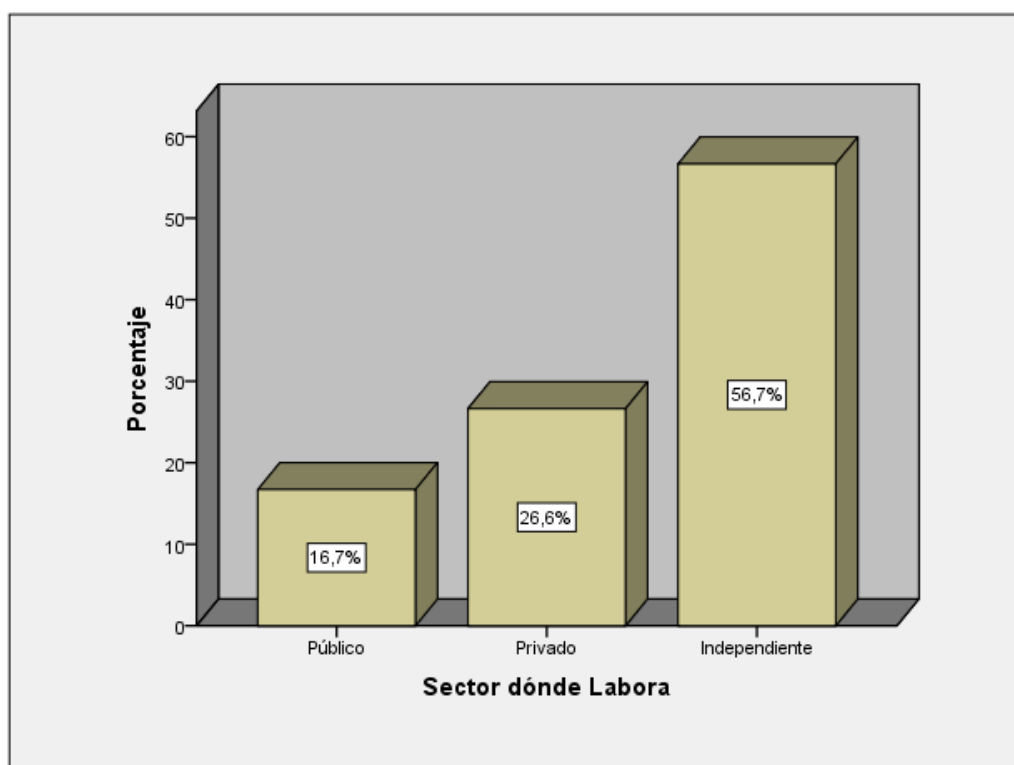
TABLA # 4 Sector Donde Labora

		Frecuencia	Porcentaje
4	Público	64	16,7 %
	Privado	102	26,6%
	Independiente	217	56,7%
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 4 Sector donde Labora



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

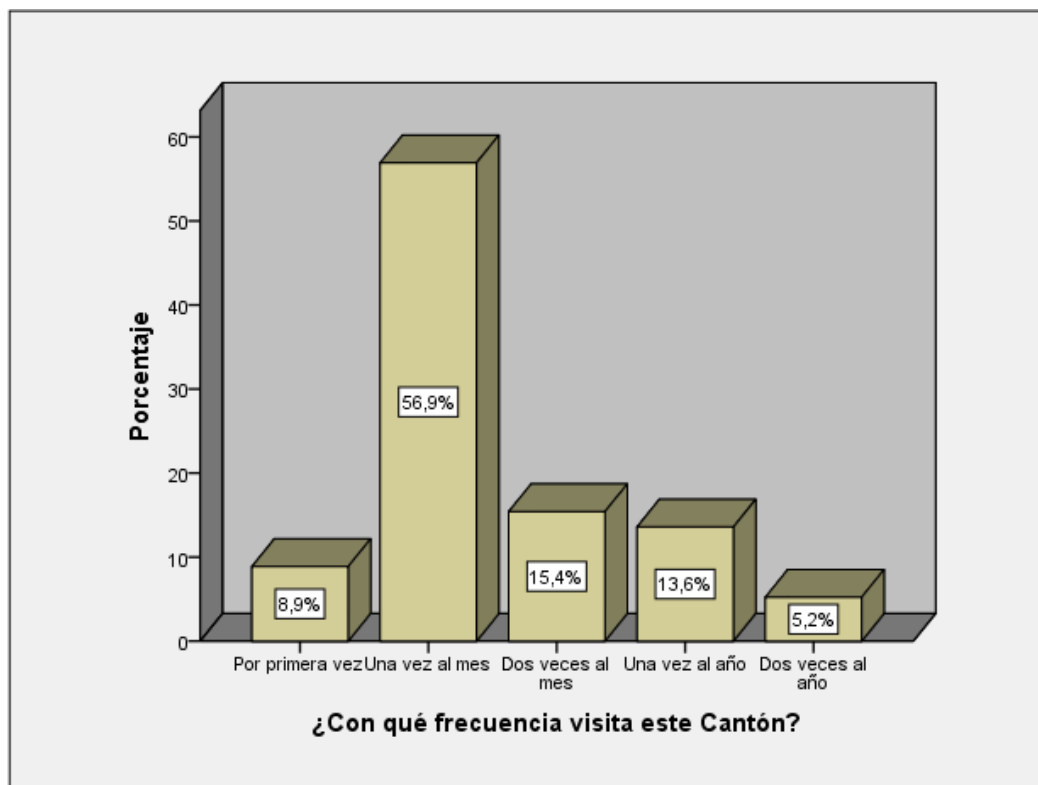
Según los datos obtenidos se evidencia que en su mayoría las personas que visitan esta localidad laboran de forma independiente, es decir que ellos prefieren generar sus propios ingresos además de otorgar empleo a otras personas.

TABLA # 5 ¿Con qué frecuencia visita este Cantón?

		Frecuencia	Porcentaje
5	Por primera vez	34	8,9 %
	Una vez al mes	218	56,9 %
	Dos veces al mes	59	15,4 %
	Una vez al año	52	13,6 %
	Dos veces al año	20	5,2 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 5 ¿Con qué frecuencia visita este Cantón?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Las personas visitan esta localidad frecuentemente ya que gustan de disfrutar de la tranquilidad que les brinda el Cantón.

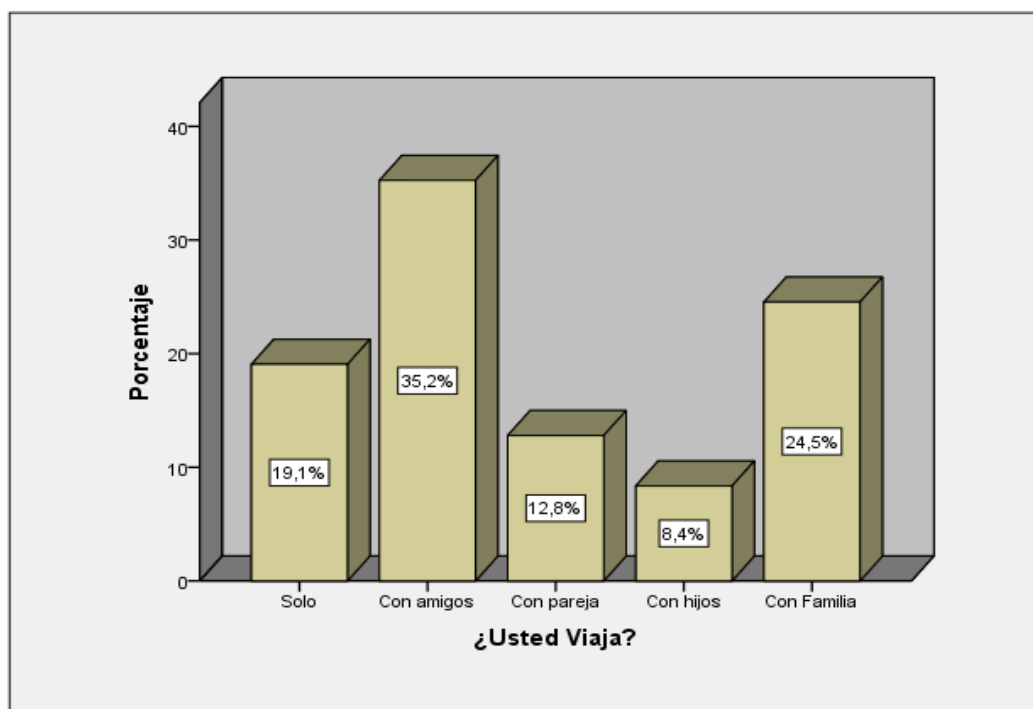
TABLA # 6 ¿Usted Viaja?

		Frecuencia	Porcentaje
6	Solo	73	19,1 %
	Con amigos	135	35,2 %
	Con pareja	49	12,8 %
	Con hijos	32	8,4 %
	Con Familia	94	24,5 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 6 ¿Usted Viaja?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Las personas que visitan esta localidad prefieren disfrutar de lo que ofrece el cantón en compañía de amigos y familiares, así poder realizar y actividades de recreación junto a las personas más cercanas a ellos, lo cual indica que se pueden modificar lo que se oferta de acuerdo a los visitantes.

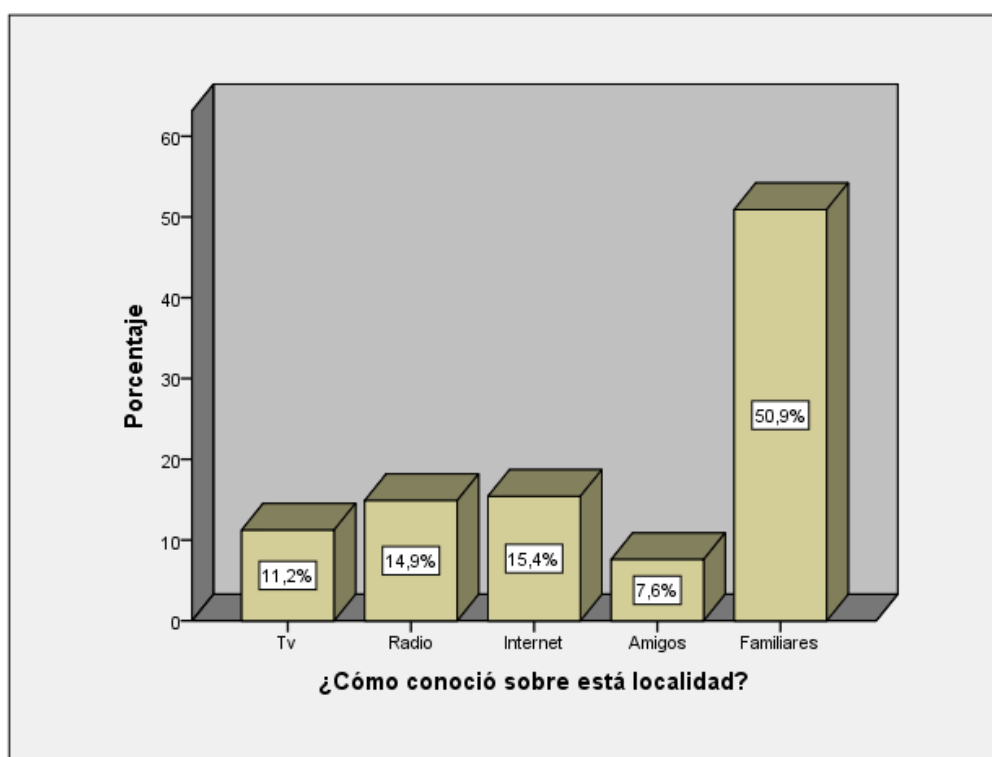
TABLA # 7: ¿Cómo conoció sobre esta localidad?

		Frecuencia	Porcentaje
7	Tv	43	11,2 %
	Radio	57	14,9 %
	Internet	59	15,4 %
	Amigos	29	7,6 %
	Familiares	195	50,9 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 7 ¿Cómo conoció sobre esta localidad?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Las personas que visitan esta localidad son por motivación de familiares, es decir se desarrolla la publicidad boca a boca, por ello con mayor interés se debe cubrir las expectativas de los visitantes de la provincia para generar comentarios positivos y pueda existir mayor concurrencia.

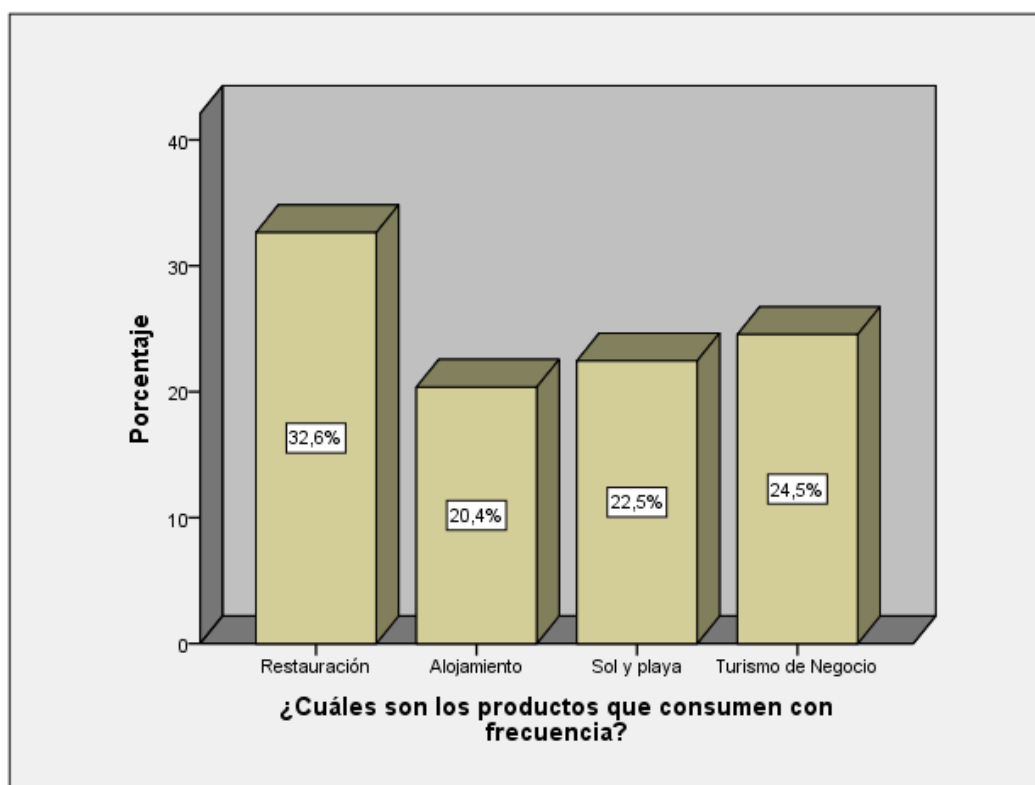
TABLA # 8 ¿Cuáles son los productos que consumen con frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje
8	Restauración	125	32,6 %
	Alojamiento	78	20,4 %
	Sol y playa	86	22,5 %
	Turismo de Negocio	94	24,5 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 8 ¿Cuáles son los productos que consumen con frecuencia?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Lo que mayor consumen los que visitan el cantón La Libertad es el servicio de restauración, esto refleja el área donde existe las falencias al momento prestar un servicio, es decir, están inconformes con la forma que brinda la atención.

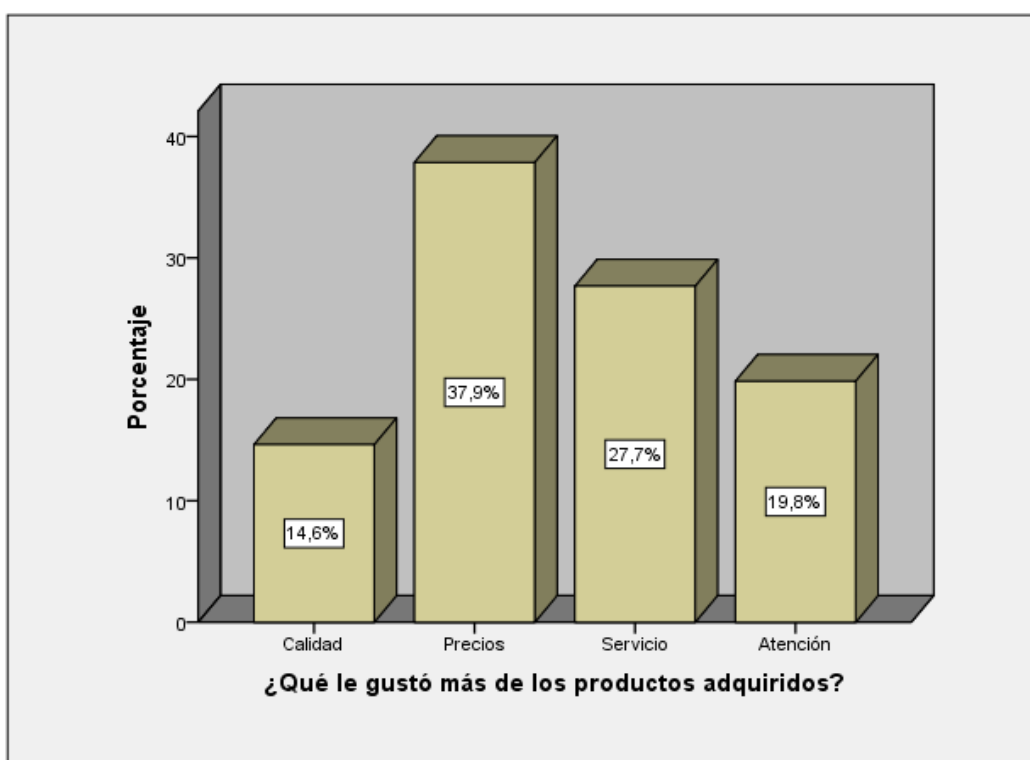
TABLA # 9 ¿Qué le gustó más de los productos adquiridos?

		Frecuencia	Porcentaje
9	Calidad	56	14,6 %
	Precios	145	37,9 %
	Servicio	106	27,7 %
	Atención	76	19,8 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 9 ¿Qué le gustó más de los productos adquiridos?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Los visitantes se sienten completamente conformes con los precios de lo que consumen, es decir, no deben ser incrementados por motivos poco valederos y deben ser de acuerdo a lo que ofertan.

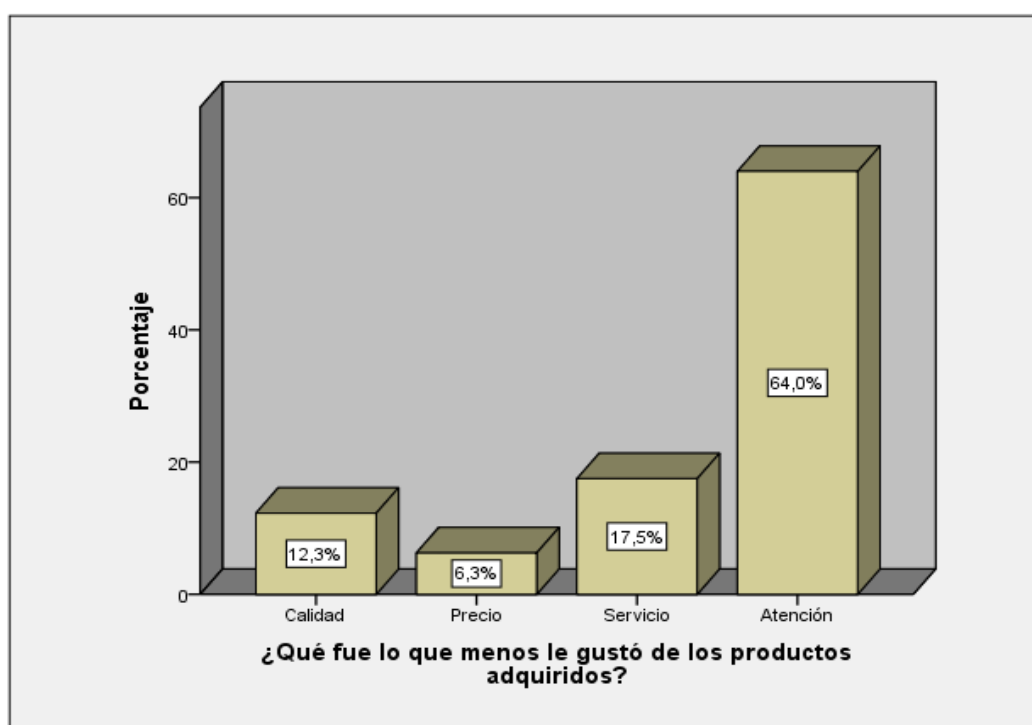
TABLA # 10 ¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos?

		Frecuencia	Porcentaje
10	Calidad	47	12,3 %
	Precio	24	6,3 %
	Servicio	67	17,5 %
	Atención	245	64,0 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 10 ¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

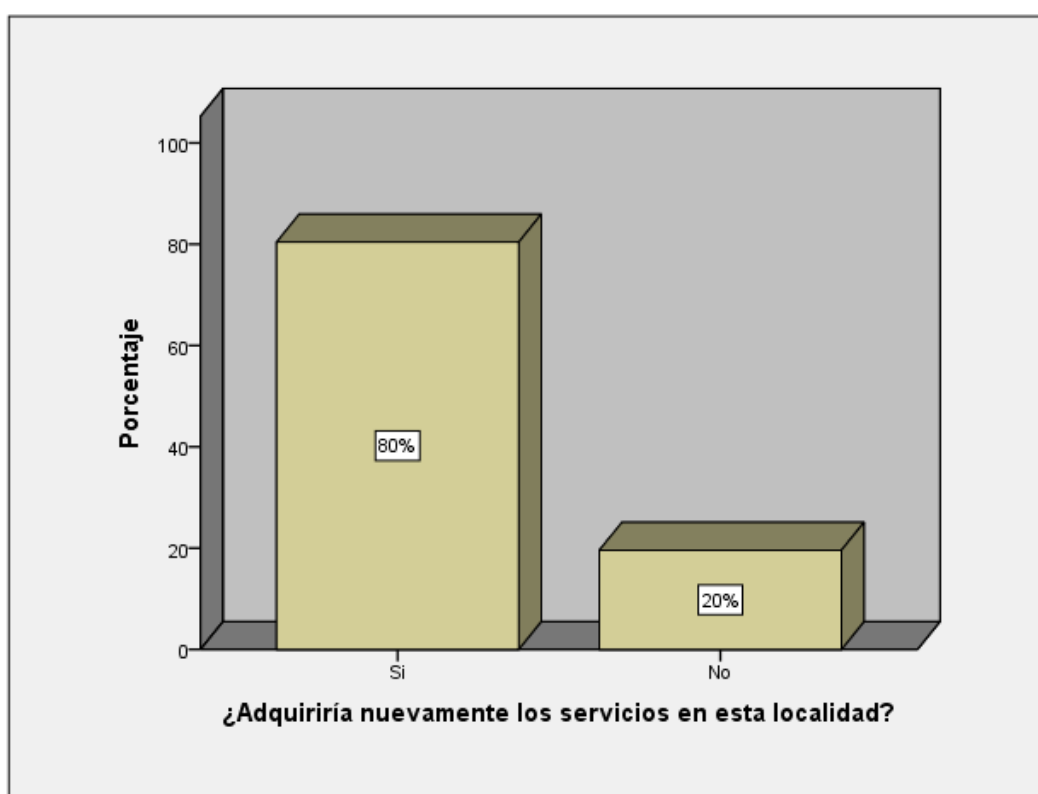
De acuerdo a los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a los visitantes que acuden a esta localidad en un gran porcentaje coinciden que lo que menos gustan es de la atención que les brindan los prestadores de servicios, es por ello pertinente tomar acciones al respecto y evitar que disminuya la afluencia de visitantes.

TABLA # 11 ¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?

		Frecuencia	Porcentaje
11	Si	308	80,4 %
	No	75	19,6 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 11 ¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

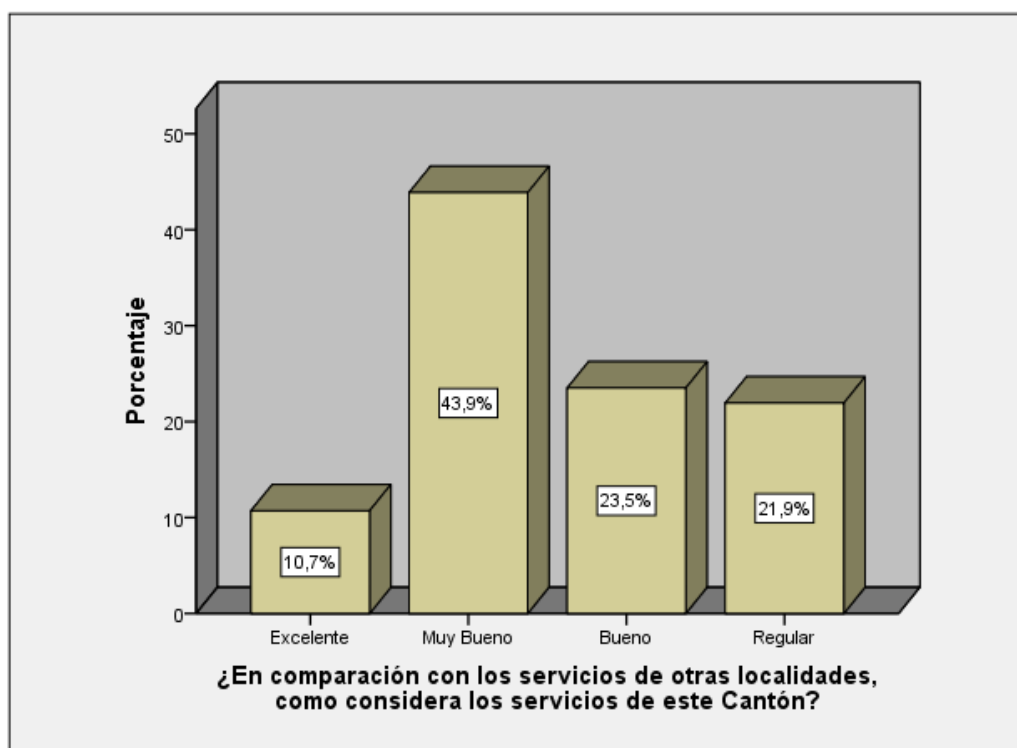
A través de los resultados que arrojaron las encuestas, manifiestan que los visitantes son fieles a esta localidad ya que a pesar de la pequeña inconformidad con la atención que les brindan están decididos en retornar al atractivo.

TABLA # 12 ¿En comparación con los servicios de otras localidades cómo considera los servicios de este Cantón?

		Frecuencia	Porcentaje
12	Excelente	41	10,7 %
	Muy Bueno	168	43,9 %
	Bueno	90	23,5 %
	Regular	84	21,9 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 12 ¿En comparación con los servicios de otras localidades cómo considera los servicios de este Cantón?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

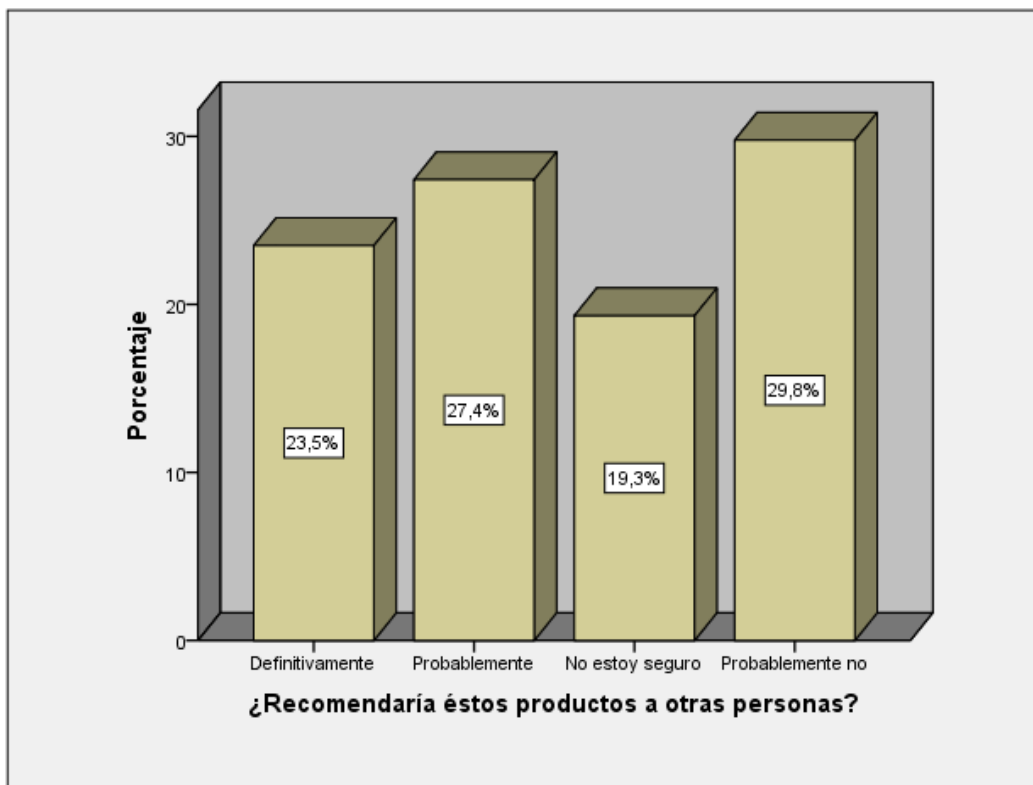
Las personas que visitan este cantón peninsular prefieren esta localidad en comparación con otras, de lo cual se debe aprovechar y fortalecer las debilidades para obtener mayor beneficio para la población.

TABLA # 13 ¿Recomendaría estos productos a otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje
13	Definitivamente	90	23,5 %
	Probablemente	105	27,4 %
	No estoy seguro	74	19,3 %
	Probablemente no	114	29,8 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 13 ¿Recomendaría estos productos a otras personas?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

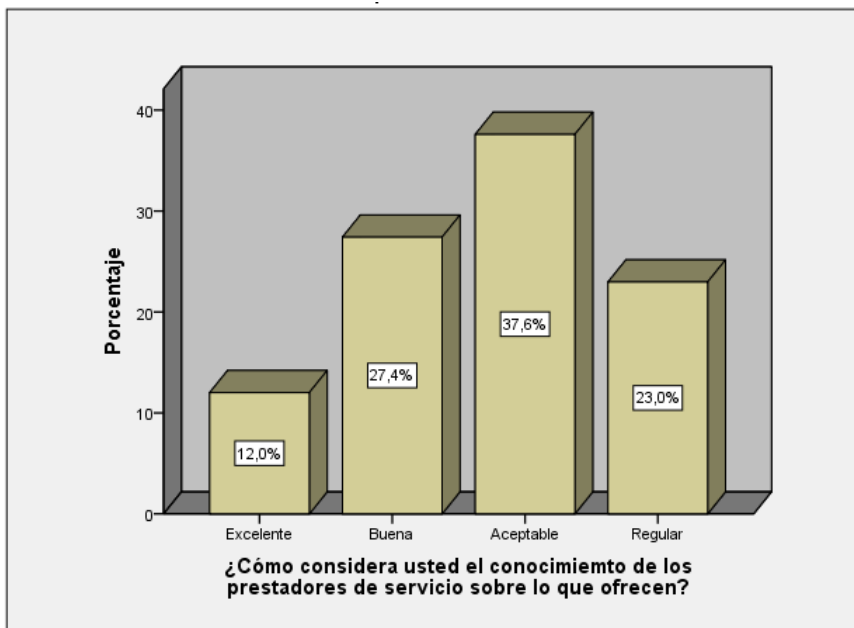
Los visitantes consideran que si no mejora la falencia en la calidad de atención que les brindan, no recomendaran a otras personas a otras personas para que acudan a este cantón, por ello se debe aplicar estrategias que solucionen este problema que provoca esa inconformidad.

TABLA # 14 ¿Cómo considera usted el conocimiento de los prestadores de servicio sobre lo que ofrecen?

		Frecuencia	Porcentaje
14	Excelente	46	12,0 %
	Buena	105	27,4 %
	Aceptable	144	37,6 %
	Regular	88	23,0 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 14 ¿Cómo considera usted el conocimiento de los prestadores de servicios sobre lo que ofrecen?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

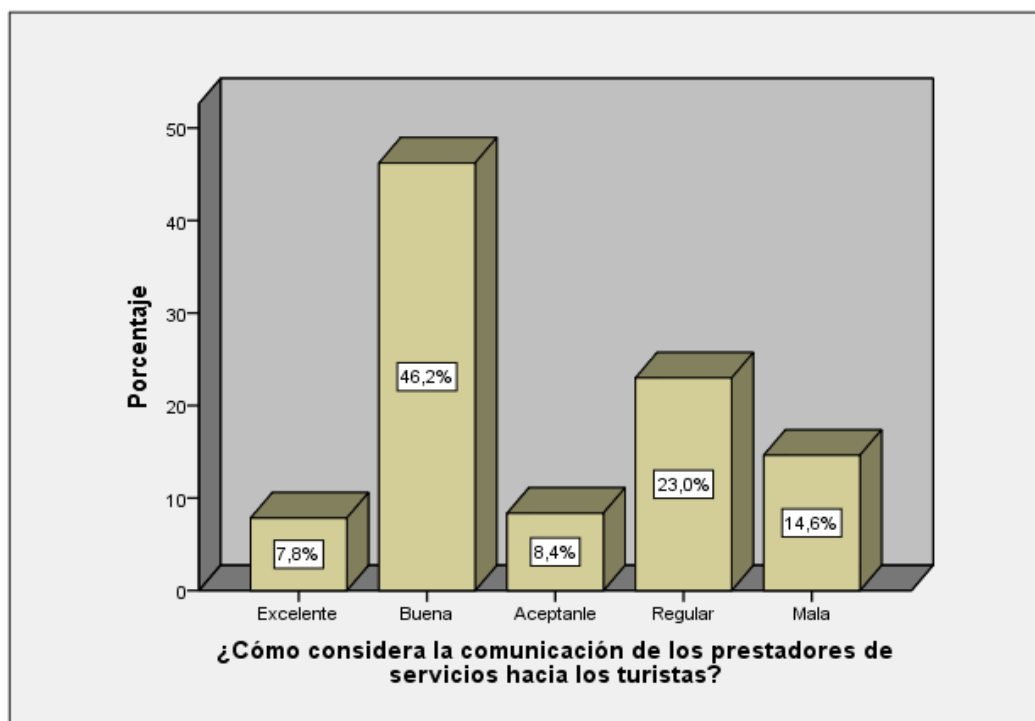
Los resultados de las encuestas reflejan que los visitantes han evidenciado que los prestadores de servicio tienen conocimiento de las actividades que realizan, pero es necesario reforzar los conocimientos que ellos tengan para que estos sean empleados en sus labores.

TABLA # 15 ¿Cómo considera la comunicación de los prestadores de servicio hacia los turistas?

		Frecuencia	Porcentaje
15	Excelente	30	7,8 %
	Buena	177	46,2 %
	Aceptable	32	8,4 %
	Regular	88	23,0 %
	Mala	56	14,6 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 15 ¿Cómo considera la comunicación de los prestadores de servicios hacia los turistas?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

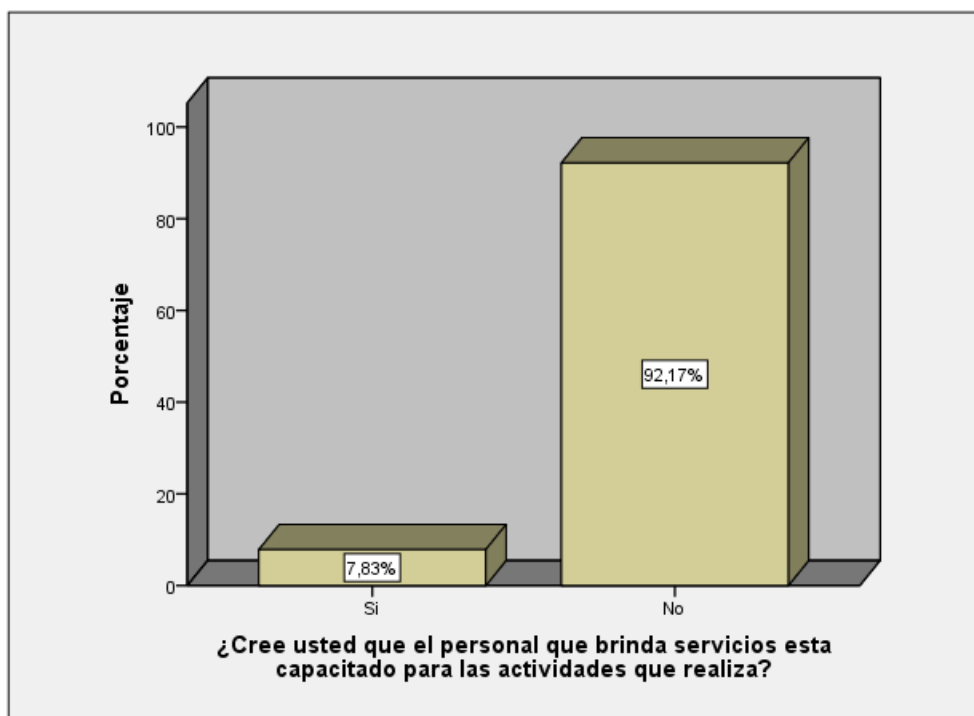
Los visitantes consideran que la comunicación es buena, pero que debería mejorar las pequeñas falencias para beneficio principalmente de la población local.

TABLA # 16 ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje
16	Si	30	7,8 %t
	No	353	92,2 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 16 ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

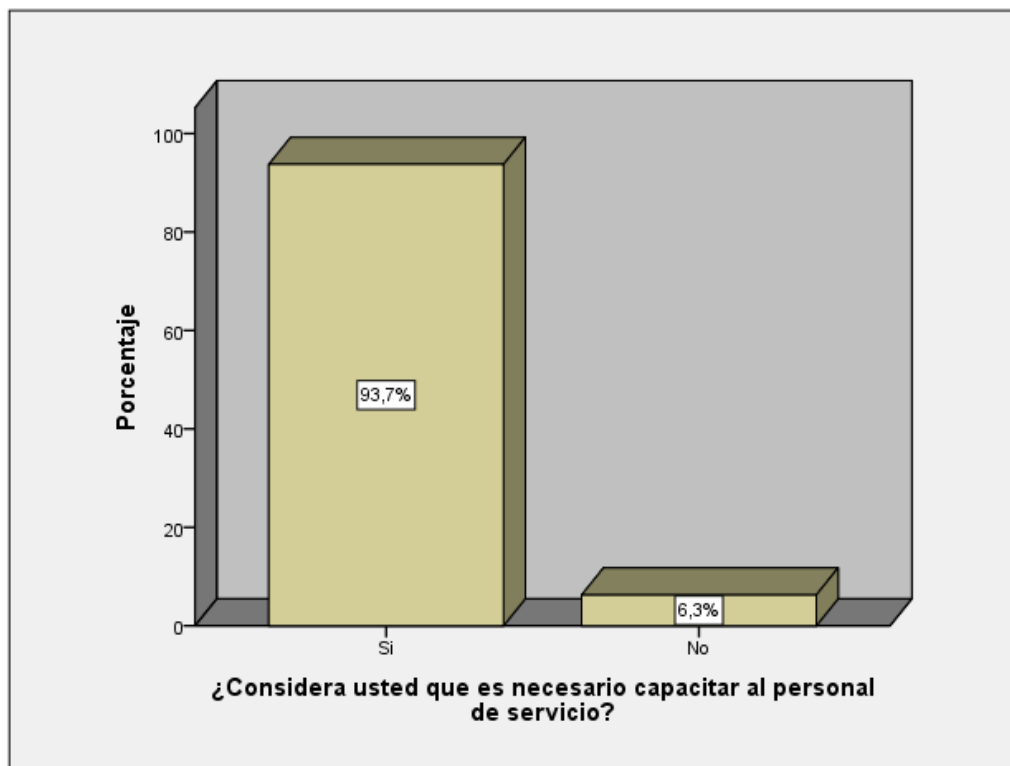
Los visitantes consideran que los prestadores de servicio a pesar de tener conocimiento de lo que realizan no se encuentran debidamente capacitados, por ello es necesario que las autoridades correspondientes realicen la gestión pertinente para que estos servidores sean capacitados.

TABLA # 17 ¿Considera usted que es necesario capacitar al personal de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje
17	Si	359	93,7 %
	No	24	6,3 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 17 ¿Considera usted que es necesario capacitar al personal de servicio?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Según los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los visitantes del cantón La Libertad, manifestaron que sí es necesario capacitar al personal de servicio, por lo que es necesario que los propietarios y autoridades correspondientes atiendan esta situación que posteriormente podría generarles inconvenientes.

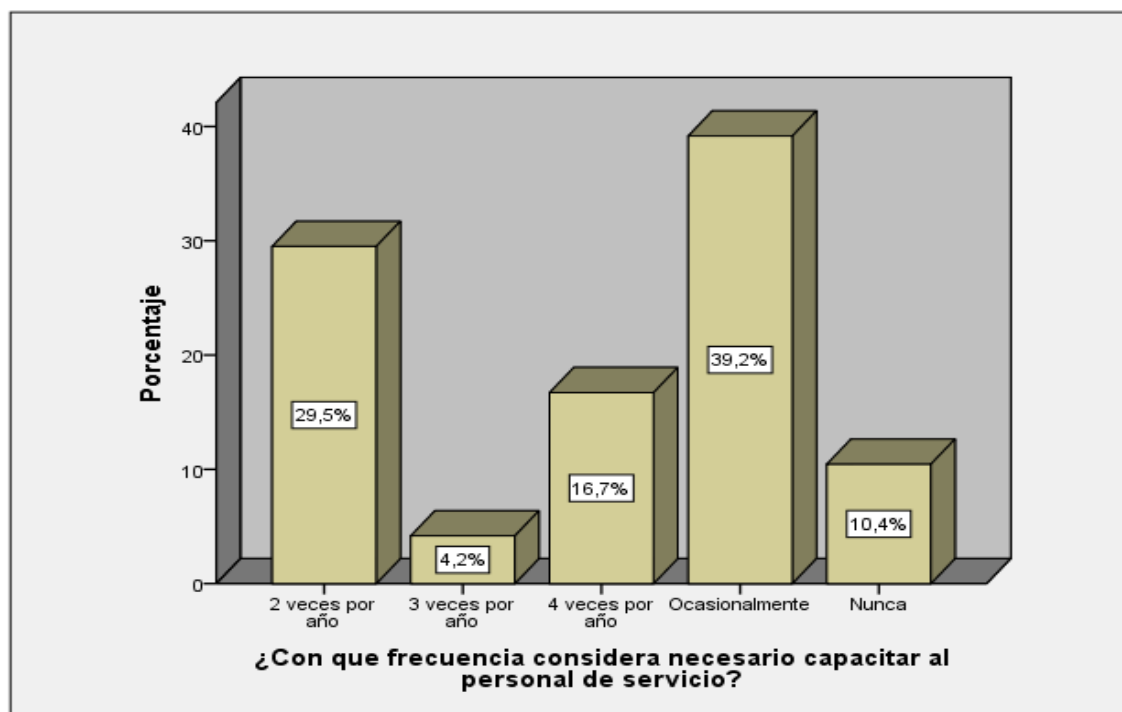
TABLA # 18 ¿Con qué frecuencia considera necesario capacitar al personal de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje
18	2 veces por año	113	29,5 %
	3 veces por año	16	4,2 %
	4 veces por año	64	16,7 %
	Ocasionalmente	150	39,2 %
	Nunca	40	10,4 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 18 ¿Con qué frecuencia considera necesario capacitar al personal de servicio?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

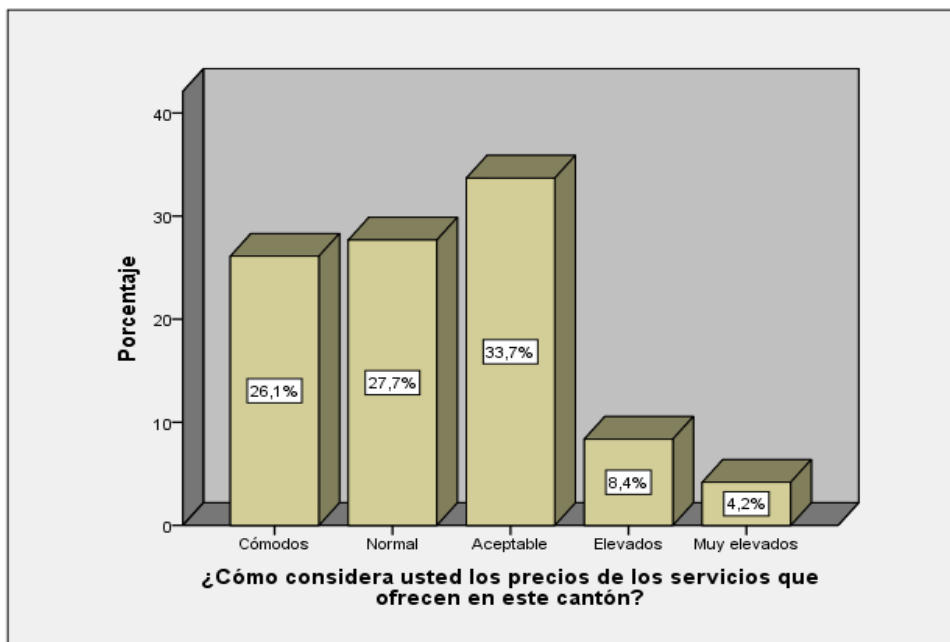
Los visitantes de esta localidad consideran necesario que los servidores turísticos sean capacitados ocasionalmente, puesto que esto definitivamente servirá para el desarrollo de la actividad turística del cantón La Libertad.

TABLA # 19 ¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este cantón?

		Frecuencia	Porcentaje
19	Cómodos	100	26,1 %
	Normal	106	27,7 %
	Aceptable	129	33,7 %
	Elevados	32	8,4 %
	Muy elevados	16	4,2 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 19 ¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este cantón?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.
Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Según los datos obtenidos en las encuestas realizadas, manifestaron que los visitantes están conformes con el precio que solicitan por los servicios adquiridos y están acorde con lo que ofrecen, por ello es conveniente que los mismos no varíen constantemente y sin razón alguna para que nadie sienta que están siendo perjudicados.

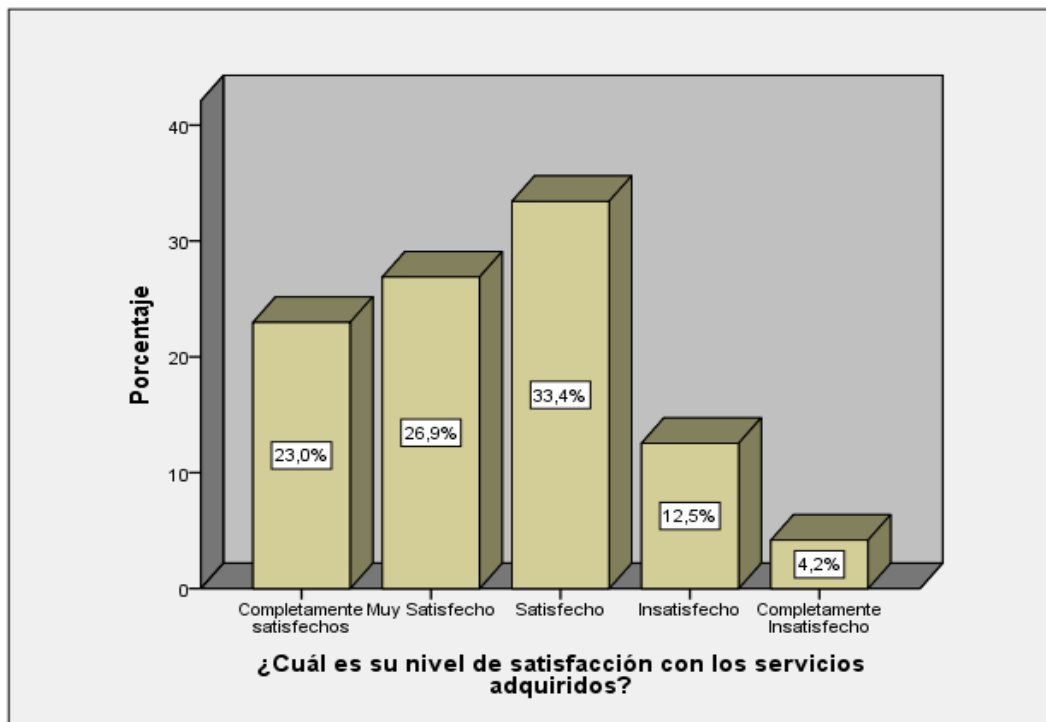
TABLA # 20: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos?

		Frecuencia	Porcentaje
20	Completamente satisfechos	88	23,0 %
	Muy Satisfecho	103	26,9 %
	Satisfecho	128	33,4 %
	Insatisfecho	48	12,5 %
	Completamente Insatisfecho	16	4,2 %
	Total	383	100 %

Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

GRÁFICO # 20: ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos?



Fuente: Turistas del Cantón La Libertad.

Elaborado por: Yanina Napa

Análisis:

Los visitantes consideran que se sienten satisfechos con lo que adquieren en esta localidad, más sin embargo las autoridades no deben pasar por alto las reacciones sobre la pequeña inconformidad sobre la atención que les han brindado.

3.1 LIMITACIONES

LIMITACIONES DE TIEMPO

- ✓ Poca disponibilidad de tiempo de los visitantes al momento de aplicarles la encuesta.

- ✓ Fue evidente el desinterés de los visitantes ya que irrumpía su tiempo de disfrute del atractivo y esto no favoreció al momento de realizar las encuestas.

LIMITACIONES DE RECURSO

- ✓ Para el presente trabajo de investigación tuve inconvenientes debido a que las impresiones no se realizaron correctamente, esto retrasó el propósito del mismo.

3.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Es muy importante realizar la comprobación de la hipótesis, pues de acuerdo a esto bien se desecha o se afirma; en el siguiente cuadro lo comprobaremos:

CUADRO # 3 Chi cuadrado

Tabla de contingencia ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza? * ¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?

Recuento

	¿Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad?		Total
	Si	No	
¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?	13	17	30
	295	58	353
Total	308	75	383

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,426 ^a	1	,000		
Corrección por continuidad	25,928	1	,000		
Razón de verosimilitudes	22,377	1	,000		
Estadístico exacto de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	28,352	1	,000		
N de casos válidos	383				

a. 0 casillas (,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5,87.

b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

3.3 RESULTADOS

Concluido el proyecto de investigación se obtuvo los siguientes resultados:

- Del análisis de la situación actual de los servicios ofertados en el cantón La Libertad se obtuvo como resultado que sí existen servicios de calidad a precios aceptables y cómodos para los visitantes, pero no se puede decir lo mismo de la atención brindada por parte de los prestadores de servicios, es muy evidente que no poseen conocimientos sobre cómo atender a un cliente.
- El cantón La Libertad es muy conocido por ser comercial, pero en estos últimos años, antes como el municipio de la Libertad están fortaleciendo el turismo para que exista una mayor afluencia de turistas y visitantes, y así generar ingresos para el cantón.
- Mediante la encuesta realizada se obtuvo que los visitantes sí tienen hábitos y motivaciones para visitar este lugar, así mismo se pudo evidenciar que el cantón La Libertad acoge a familias por ser un lugar agradable y tranquilo.

CONCLUSIONES

- Se finalizó este proyecto de investigación que con el análisis de la situación actual de los servicios que ofrecen en el cantón La Libertad, se manifestó que las necesidades y exigencias que tiene un visitante para estar satisfecho con los productos que consumen además de un producto, también requieren atención de calidad.
- A través de las encuestas realizadas se determinó que los hábitos de viaje y consumo de los visitantes es que; ellos adquieren con frecuencia el servicio de restauración en el cantón, por ello consideran que la atención brindada no es la adecuada, porque los servidores turísticos no se enfocan en el servicio sino en el producto.
- Se pudo identificar el grado de satisfacción de los visitantes de esta localidad, ya que por ello se determina que un destino turístico puede tener un sistema turístico en buenas condiciones, pero no la afluencia de turistas como desean por el simple hecho de no contar con un buen servicio hacia los turistas o visitantes del lugar.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades correspondientes realizar diversas inspecciones a los establecimientos que ofrecen servicios, para que puedan ofrecer un servicio apropiado y de calidad para que el visitante sea bien atendido, para que el cantón la Libertad pueda tener mayor afluencia de visitantes.
- El factor importante dentro del turismo para tener éxito, siempre tratar a un turista o visitante con toda predisposición en todo lo que desee, por ello se considera necesario recomendar que se cubran las necesidades que tengan los visitantes porque serán ellos que darán a conocer el destino a otras personas.
- Es importante recomendar al departamento de turismo del G.A.D., realice programas de capacitaciones ocasionalmente, para los prestadores de servicios, que se vea reflejado en la satisfacción de los visitantes con los productos obtenidos.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Ávila Baray Héctor Luis, (2008), Introducción a la Metodología de la investigación.

- ✓ Baca Urbina Gabriel, (2010) Evaluación de proyecto, Editorial,(McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES) Sexta Edición,Mexico.

- ✓ Cordova Padilla Marcial. (2011), Formulación de Poyectos, Ecoe Ediciones, Segunda edición, Colombia.

- ✓ Evans James, Lindsay William M (2008) Administración y control de calidad “Servicio al cliente”, Editorial Cengage Learning 7. Ed. Mexico.

- ✓ Gómez Bastar Sergio, (2012). Metodología de la Investigación, México-Santa Fé: Quinta edición.

- ✓ Martínez Bencardino Ciro (2012) Estadística y Muestreo. Décima tercera edición.

- ✓ R Escudero Francisco, (2011) Compra, recepción y almacenamiento de alimentos en hoteles y restaurantes, Editorial Trillas México.

PÁGINAS WEB

- <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/20-oferta-turistica/servicios-turisticos/247>
- <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- <http://www.economiaandaluza.es/sites/default/files/cap389.pdf>
- <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/14853-el-perfil-de-los-turistas/>
- <http://www.telam.com.ar/notas/201608/157815-turismo-internacional-paises-mas-visitados.html>
- <http://www.explorandorutas.com/turismo-mundial/los-15-paises-mas-visitados-de-america-y-el-mundo/>

ANEXOS

CUADRO # 4 MATRICES DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
El perfil del visitante incidirá en los niveles de satisfacción de los productos consumidos en el cantón La Libertad	Variable Independiente	Conjunto de rasgos y características que diferencian a una o un grupo de personas por un destino distinto de su entorno habitual por una duración inferior a un año con finalidad de ocio.	Rasgos y características de un Individuo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición ✓ Importancia ✓ Nivel de estudios ✓ Ingresos 	Nivel de estudio	Encuesta
	Perfil del Visitante		Diferencias de un grupo de personas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición ✓ Importancia ✓ Lugar de procedencia ✓ Frecuencia de visita 	Edad	Encuesta
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición ✓ Importancia ✓ Motivación de visita 	Sector donde labora	¿Con qué frecuencia visita este Cantón?
			Motivaciones			

HIPÓTESIS	VARIABLES	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
El perfil del visitante incidirá en los niveles de satisfacción de los productos consumidos en el cantón La Libertad	Variable Dependiente	Son las sensaciones de placer o deseos que tiene la persona al momento de adquirir un bien o un servicio lo cual se puede medir a través de instrumentos como la encuesta	Nivel de Conformidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición de Calidad de servicio ✓ Comparación con otros servicios 	¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos?	Encuesta
	Niveles de Satisfacción del visitante con los productos consumidos.		Niveles de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel de satisfacción ✓ Importancia 		Encuesta
			Producto o Servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición ✓ Lo más agradable 	¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos?	Encuesta
			Expectativa con la realidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lo menos agradable ✓ Capacitación al personal Precios de servicios 		Encuesta
				<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipo de clientes 	¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este Cantón?	Encuesta

CUADRO # 5 MATRÍZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	MUESTRA
PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTÓN LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017	El desconocimiento del perfil del visitante y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos en el cantón la Libertad.	Conocer el perfil del turista que visita el cantón La Libertad, analizando los niveles de satisfacción con los productos consumidos en dicho lugar	El perfil del turista incidirá en los niveles de satisfacción de los productos consumidos en el cantón La Libertad	La metodología utilizada en este trabajo de investigación es la Descriptiva Correlacional, debido a que establece la relación entre las dos variables a investigar además el grado de relación existente entre las dos.	La Muestra será a base de los habitantes del Cantón La Libertad. $n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$ Dónde: $no = p^* \left(1 + p^* \left[\frac{Z \left(1 - \frac{a}{2} \right)}{d} \right]^2 \right)$ no = 383
	El desconocimiento del nivel de satisfacción de los servicios ofertados en el cantón la Libertad.	Analizar el nivel de satisfacción de los servicios ofertados en el cantón la Libertad.	El análisis del nivel de satisfacción de los servicios ofertados incidirá en el perfil del turista.		
	La inexistencia de los hábitos de viaje del visitante y el consumo de los servicios turísticos	Determinar los hábitos de viaje del visitante y consumo de los servicios turísticos del cantón la Libertad.	La determinación de los hábitos de viaje del visitante incidirá en el perfil del turista.		

CUADRO # 6 DETALLE DE LA MUESTRA

N (tamaño del universo)	95.942
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 95942 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	186	268	418	741	1.652	6.284
95%	96	118	150	196	266	383	597	1.055	2.342	8.730
97%	118	145	184	240	326	469	730	1.290	2.855	10.486
99%	166	205	259	338	460	661	1.029	1.814	3.987	14.181

Elaborado por: Yanina Napa



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

CARRERA: LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

Objetivo: Recolectar información para determinar el perfil del visitante y sus niveles de satisfacción con los productos consumidos en el cantón La Libertad.

ENCUESTA
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

<p>1. Sexo:</p> <p>1. Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>2. Femenino <input type="checkbox"/></p>	<p>2. Edad:</p> <p>1. 15 – 25 <input type="checkbox"/></p> <p>2. 26 – 35 <input type="checkbox"/></p> <p>3. 36 – 45 <input type="checkbox"/></p> <p>4. 46 o más <input type="checkbox"/></p>
<p>3. Nivel de estudio:</p> <p>1. Primaria <input type="checkbox"/></p> <p>2. Secundaria <input type="checkbox"/></p> <p>3. Universitario <input type="checkbox"/></p> <p>4. Grado Superior <input type="checkbox"/></p>	<p>4. Sector donde labora:</p> <p>1. Público <input type="checkbox"/></p> <p>2. Privado <input type="checkbox"/></p> <p>3. Independiente <input type="checkbox"/></p>
<p>5. ¿Con qué frecuencia visita este Cantón?</p> <p>1. Por primera vez <input type="checkbox"/></p> <p>2. Una vez al mes <input type="checkbox"/></p> <p>3. Dos veces al mes <input type="checkbox"/></p> <p>4. Una vez al año <input type="checkbox"/></p> <p>5. Dos veces al año <input type="checkbox"/></p>	<p>6. ¿Usted Viaja?:</p> <p>1. Solo <input type="checkbox"/></p> <p>2. Con amigos <input type="checkbox"/></p> <p>3. Con Pareja <input type="checkbox"/></p> <p>4. Con Hijos <input type="checkbox"/></p> <p>5. Con Familia <input type="checkbox"/></p>
<p>7. ¿Cómo conoció sobre esta localidad?</p> <p>1. TV <input type="checkbox"/></p> <p>2. Radio <input type="checkbox"/></p> <p>3. Internet <input type="checkbox"/></p> <p>4. Amigos <input type="checkbox"/></p> <p>5. Familiares <input type="checkbox"/></p>	<p>8. ¿Cuáles son los productos que consume con frecuencia?</p> <p>1. Restauración <input type="checkbox"/></p> <p>2. Alojamiento <input type="checkbox"/></p> <p>3. Sol y Playa <input type="checkbox"/></p> <p>4. Turismo de Negocio <input type="checkbox"/></p>
<p>9. ¿Qué le gustó más de los productos adquiridos?</p> <p>1. Calidad <input type="checkbox"/></p> <p>2. Precios <input type="checkbox"/></p> <p>3. Servicio <input type="checkbox"/></p> <p>4. Atención <input type="checkbox"/></p>	<p>10. ¿Qué fue lo que menos le gustó de los productos adquiridos?</p> <p>1. Calidad <input type="checkbox"/></p> <p>2. Precios <input type="checkbox"/></p> <p>3. Servicio <input type="checkbox"/></p> <p>4. Atención <input type="checkbox"/></p>

<p>11. Adquiriría nuevamente los servicios en esta localidad:</p> <p>1. Si <input type="checkbox"/></p> <p>2. No <input type="checkbox"/></p>	<p>12. En comparación con servicios de otras localidades, como considera los servicios de este Cantón.</p> <p>1. Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>2. Muy Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>3. Bueno <input type="checkbox"/></p> <p>4. Regular <input type="checkbox"/></p> <p>5. Malo <input type="checkbox"/></p>
<p>13. Recomendaría estos productos a otras personas.</p> <p>1. Definitivamente <input type="checkbox"/></p> <p>2. Probablemente <input type="checkbox"/></p> <p>3. No estoy seguro <input type="checkbox"/></p> <p>4. Probablemente no <input type="checkbox"/></p> <p>5. Definitivamente no <input type="checkbox"/></p>	<p>14. ¿Cómo considera usted el conocimiento de los prestadores de servicio sobre lo que ofrecen?</p> <p>1. Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>2. Buena <input type="checkbox"/></p> <p>3. Aceptable <input type="checkbox"/></p> <p>4. Regular <input type="checkbox"/></p> <p>5. Mala <input type="checkbox"/></p>
<p>15. ¿Cómo considera la comunicación de los prestadores de servicio hacia los turistas?</p> <p>1. Excelente <input type="checkbox"/></p> <p>2. Buena <input type="checkbox"/></p> <p>3. Aceptable <input type="checkbox"/></p> <p>4. Regular <input type="checkbox"/></p> <p>5. Mala <input type="checkbox"/></p>	<p>16. ¿Cree usted que el personal que brinda servicios está capacitado para las actividades que realiza?</p> <p>1. Definitivamente <input type="checkbox"/></p> <p>2. Probablemente <input type="checkbox"/></p> <p>3. No estoy seguro <input type="checkbox"/></p> <p>4. Probablemente No <input type="checkbox"/></p> <p>5. Definitivamente No <input type="checkbox"/></p>
<p>17. ¿Considera usted que es necesario capacitar al personal de servicio?</p> <p>1. Si <input type="checkbox"/></p> <p>2. No <input type="checkbox"/></p>	<p>18. ¿Con qué frecuencia Considera necesario capacitar al personal de servicio?</p> <p>1. 2 veces por año <input type="checkbox"/></p> <p>2. 3 veces por año <input type="checkbox"/></p> <p>3. 4 veces por año <input type="checkbox"/></p> <p>4. Ocasionalmente <input type="checkbox"/></p> <p>5. Nunca <input type="checkbox"/></p>
<p>19. ¿Cómo considera usted los precios de los servicios que ofrecen en este Cantón?</p> <p>1. Cómodos <input type="checkbox"/></p> <p>2. Normal <input type="checkbox"/></p> <p>3. Aceptable <input type="checkbox"/></p> <p>4. Elevados <input type="checkbox"/></p> <p>5. Muy elevados <input type="checkbox"/></p>	<p>20. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios adquiridos?</p> <p>1. Completamente satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>2. Satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>3. Poco satisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>4. Insatisfecho <input type="checkbox"/></p> <p>5. Completamente insatisfecho <input type="checkbox"/></p>

ANEXOS



Tomada por: Yanina Napa

Realizando encuestas en el Cantón La Libertad.



Tomada por: Yanina Napa



Tomada por: Yanina Napa

Realizando encuestas en el Parque de La Libertad.



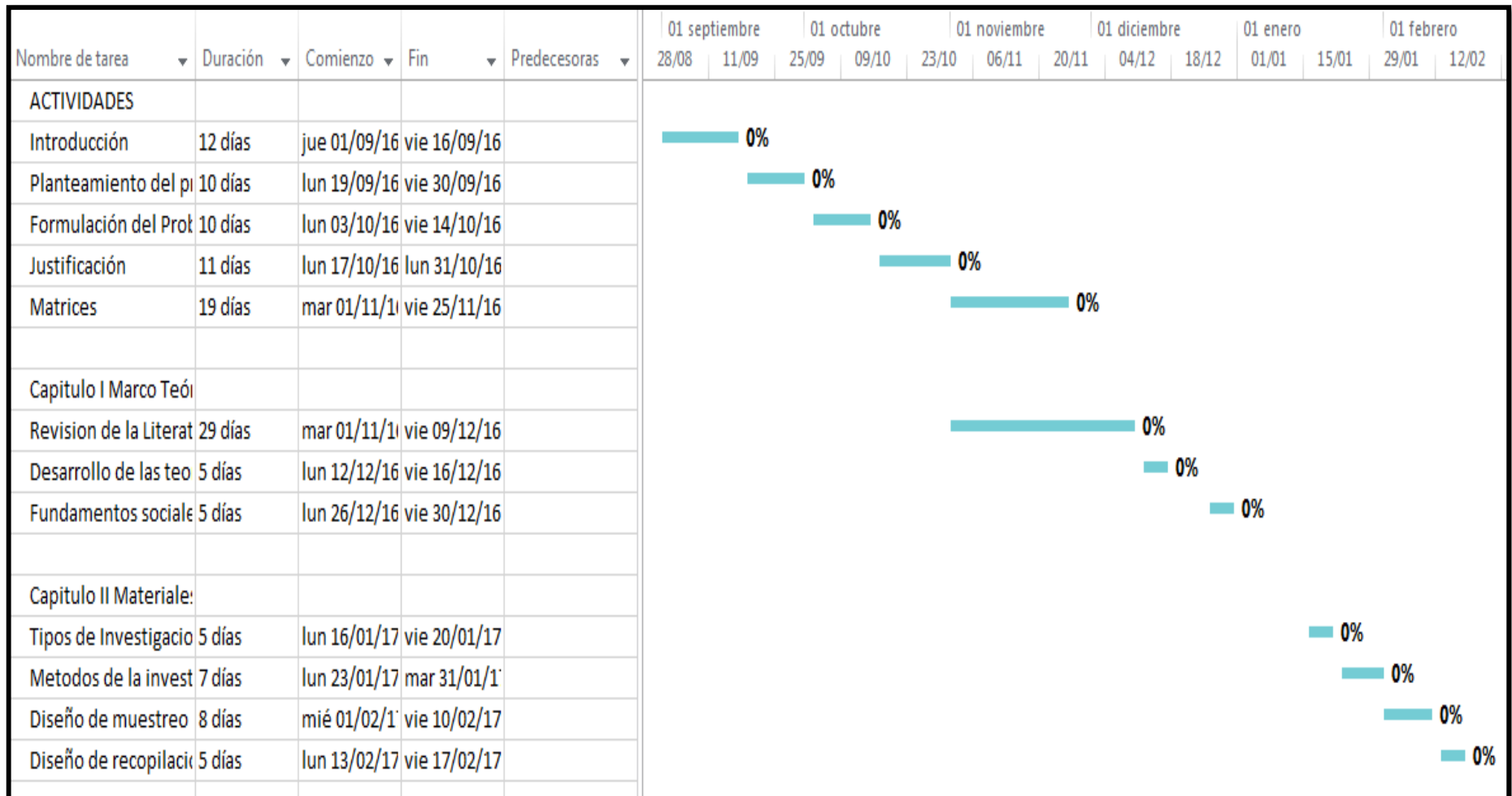
Tomada por: Yanina Napa

CUADRO # 7 PRESUPUESTO

RECURSOS	Materiales:	\$42,00
	Técnicos:	\$1.210,00
	Transporte:	\$50,00
TOTAL		\$1.302,00

RECURSOS MATERIALES Y SUMINISTROS			
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL
10	Lápices	\$0,50	\$5,00
10	Esferos Bic	\$0,50	\$5,00
4	Resmas de hojas	\$5,00	\$20,00
4	Anillado	\$3,00	\$12,00
TOTAL			\$42,00
RECURSOS TECNOLÓGICOS Y TÉCNICOS			
N°	DENOMINACIÓN	COSTO UNITARIO	TOTAL
1	Laptop	\$550,00	\$550,00
1	Cámara fotográfica	\$350,00	\$350,00
1	Impresora	\$200,00	\$200,00
5	Teléfono y comunicación	\$6,00	\$30,00
4	Tintas para la impresora	\$20,00	\$80,00
TOTAL			\$1.210,00
TRANSPORTE			\$50,00
TOTAL			\$1.302,00

Elaborado por: Yanina Napa



Elaborado por: Yanina Napa

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	18/12	01 enero		01 febrero		01 marzo		01 abril	
						01/01	15/01	29/01	12/02	26/02	12/03	26/03	09/04
Capitulo II Material:													
Tipos de Investigacio	5 días	lun 16/01/17	vie 20/01/17					0%					
Metodos de la invest	7 días	lun 23/01/17	mar 31/01/17				0%						
Diseño de muestreo	8 días	mié 01/02/17	vie 10/02/17					0%					
Diseño de recopilaci	5 días	lun 13/02/17	vie 17/02/17						0%				
Capitulo III Resultado													
Analisi de datos	10 días	lun 27/02/17	vie 10/03/17							0%			
Limitaciones	5 días	lun 13/03/17	vie 17/03/17								0%		
Resultados	5 días	lun 20/03/17	vie 24/03/17									0%	
Conclusiones y recon	5 días	lun 27/03/17	vie 31/03/17										0%
Correcciones	5 días	lun 03/04/17	vie 07/04/17										0%
Entrega del proyecto	5 días	lun 10/04/17	vie 14/04/17										0%

Elaborado por: Yanina Napa



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD



*i Siempre juntos
por La Libertad !*

La Libertad 07 de Junio del 2016
Oficio N° 67-GADMCLL-JT-16

Licenciado
EFREN MENDOZA TARABO
DIRECTOR DE LA CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO
EN SU DESPACHO

Presente.-

Asunto: Carta de Aval Institucional sobre Propuesta Final – Proyecto de Investigación.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, a través del **Departamento de COMUNICACIÓN, PRENSA Y TURISMO** me permito avalizar el trabajo de investigación previo a la sustentación del proyecto de investigación de la Srta YANINA DE LOS ANGELES NAPA ALVARADO con cédula de ciudadanía N° 0927943423, quien realizara una Propuesta de trabajo de carácter académico como joven investigadorA titulado: **"PERFIL DEL VISITANTE Y SUS NIVELES DE SATISFACCION CON LOS PRODUCTOS CONSUMIDOS EN EL CANTON LA LIBERTAD DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA "**.

Certifico el interés por parte de la institución que dirijo en calidad de Jefe Departamental, puesto que consideramos que este proyecto está enmarcado en la nueva matriz productiva para generar el buen vivir y el desarrollo social, turístico y cultural, de nuestro Cantón y Provincia.

Sin otro particular, reciban un cordial saludo.

Atentamente,

[Firma manuscrita]
ING VICTOR HUGO LOPEZ TRAVEZ
JEFE DE TURISMO Y CULTURA
GAD CANTON LA LIBERTAD.



*Recibido
07/06/2016
13:01*