



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**“LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE DEPORTES  
ACUÁTICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**AUTORA:**

**Melisa Amabell Quimí Tomalá**

**SANTA ELENA- LA LIBERTAD**

**2019**



**TEMA:**

**“LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE  
DEPORTES ACUÁTICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS”**

**AUTORA:**  
**Quimí Tomalá Melisa Amabell**

**TUTOR:**  
**Lcda. Narcisa B Vásquez Farfán. Msc.**

**Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad medir la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicios recibidos en la práctica de deportes acuáticos en el balneario de Salinas. Dentro del proceso de elaboración del estudio, se inicia con la revisión bibliográfica referente al tema y la aplicación de técnicas de investigación para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido por parte de los prestadores, definiendo 4 aspectos a estudiar: equipamientos, talento humano, servicio e información. La investigación es de tipo exploratoria, se aplicaron instrumentos como cuestionarios y fichas de observación apoyada en un método inductivo, llegando a conclusiones generales sobre el tema. El principal resultado es, que existe un nivel positivo de satisfacción en los turistas que visitan Salinas, con relación a la calidad del servicio en los deportes acuáticos, concluyendo que el estudio demuestra una percepción favorable con la dotación de equipamiento, buena atención del personal, un buen servicio y canales e información adecuada y oportuna al momento de sus práctica deportiva.

**Palabras claves:**

Satisfacción, calidad, servicio, turismo, deportes acuáticos,



**TITLE:**

**“THE SATISFACTION OF THE QUALITY OF WATER  
SPORTS SERVICES IN THE SALINAS SPA”**

**AUTHOR:**

**Quimí Tomalá Melisa Amabell**

**ADVISOR:**

**Lcda. Narcisa B Vásquez Farfán Msc.**

**Abstract**

The purpose of this research work is to measure user satisfaction about the quality of services received in the practice of water sports in the Salinas spa. Within the process of preparing the study, it begins with the bibliographic review referring to the topic and the application of research techniques to know the level of user satisfaction about the quality of the service received by the providers, defining 4 aspects to study: equipment, human talent, service and information. The research is exploratory, instruments such as questionnaires and observation sheets supported by an inductive method were applied, reaching general conclusions on the subject. The main result is that there is a positive level of satisfaction in tourists visiting Salinas, in relation to the quality of service in water sports, concluding that the study demonstrates a favorable perception with the provision of equipment, good staff attention, a good service and channels and adequate and timely information at the time of your sports practice.

**Keywords:**

Satisfaction, quality, service, tourism, water sports,

## **APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA**

En mi calidad de Profesora Guía del trabajo de titulación, **“LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE DEPORTES ACUÁTICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS”**, elaborado por la Sra. Melisa Amabell Quimí Tomalá, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



.....  
Lcda. Narcisa Vásquez Farfán, Msc.  
**DOCENTE TUTOR**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE DEPORTES ACUÁTICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS”** elaborado por **Melisa Amabell Quimí Tomalá** 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 **Gestión y Desarrollo Turístico** 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.

Atentamente,



---

**Quimí Tomalá Melisa Amabell**

**C.C. No. 0926465568**

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo de investigación realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE), que a la vez tiene una participación directa e indirecta de algunas personas que confiaron en mí, de manera especial a mi tutora Lcda. Narcisa Vásquez Farfán por brindarme su apoyo incondicional, paciencia, dedicación y sobre todo motivación para que este trabajo se convierta en una experiencia más en mi vida.

A mis compañeros quienes estos 5 años me brindaron su amistad y apoyo en los momentos malos y buenos, dentro y fuera de las aulas de clase.

A mis amigos incondicionales, más que hermanos, que sobre todas las cosas estuvieron pendientes para cumplir mi objetivo.

A ti mi amigo, compañero y esposo José Luis Vera que este poco tiempo que estamos junto has estado en mis mejores y peores momentos. Eres mi todo lo que me rodea y espero seguir junto.

**Melisa Amabell Quimí Tomalá**

## **DEDICATORIA**

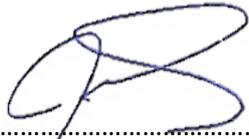
Al supremo creador que sin Él no estuviera en este mundo, él que me brindo salud y bienestar para cumplir con mi meta alcanzada, aunque hubo tropiezas y gracias a su fortaleza lo he logrado.

A mi querido Padre Fausto Quimí, aunque no esté en cuerpo presente, sus recuerdos y consejos estuvieron ahí para luchar cada día por mi objetivo, gracias a él que me motivo y creyó en mí, para que cumpla esta meta en vida.

A mis hijas NAYELI, CINDY, ISABEL Y AYHANA que son la razón de mi vida, mis pilares y fortalezas que dentro de estos 5 años de estudios perdí momentos de su infancia, pero al final la meta cumplida es para ellas, para brindarles un mejor futuro y sobre todo que se sientan orgullosas de quien es su MADRE.

**Melisa Amabell Quimí Tomalá**

## TRIBUNAL DE GRADO



.....  
Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
**DECANA (E) DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



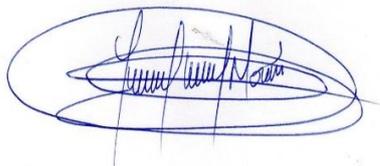
.....  
Lcda. Silvia Peralta Mendoza, MSc.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



.....  
Lcda. Narcisa Vásquez Farfán, MSc  
**DOCENTE GUIA**



.....  
Lcda. Tannia Aguirre Suárez, MSc  
**DOCENTE DE ÁREA**



.....  
Abg. Lidia Villamar Morán, Msc.  
**SECRETARIA GENERAL**

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos</b>	<b>Págs.</b>
PORTADA.....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
DEDICATORIA .....	vii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Revisión de la literatura.....	4
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos .....	8
1.2.1 Satisfacción de la calidad /ISO 9001- 2015 .....	8
1.2.2. Calidad en el servicio de los deportes acuáticos .....	10
1.2.3 Deportes acuáticos (definición, clasificación, equipos y materiales).....	10
1.2.4. Clasificación de los deportes acuáticos .....	11
1.2.4.1. Surf.....	11
1.2.4.2. Moto acuática.....	11
1.2.4.3. Banana Flotante .....	12
1.2.4.4. Boya .....	13
1.2.4.5. Jetsky .....	14
1.2.4.6. Natación .....	14
1.2.4.7. Pesca Deportiva .....	15
1.2.4.8. Buceo .....	16

1.2.4.9. Paddle Surf.....	17
1.2.4.10. Vela.....	17
1.2.4.11. Piragüismo .....	17
1.2.4.12. Windsurf .....	18
1.2.5. Definiciones de Equipos y materiales de los deportes acuáticos.....	19
1.2.5.1. Casco.....	19
1.2.5.2. Traje de Neopreno .....	19
1.2.5.3. Gafas .....	19
1.2.5.4. Chalecos salvavidas .....	20
1.2.5.5. Banana Acuática .....	20
1.2.5.6. Esquí acuáticos .....	20
1.2.5.7. Tapones de oído .....	21
1.2.5.8. Gorro.....	21
1.2.5.9. Caña de pescar .....	21
1.2.5.10. Aletas de buceo.....	22
1.2.5.11. Máscara de buceo.....	22
1.2.5.12. Tubo respirador (snorkel) .....	22
1.2.6. Empresas servicios de deportes acuáticos .....	22
1.2.7. Infraestructura para deportes acuáticos.....	23
1.2.8. Recursos humanos en los deportes acuáticos .....	24
1.3. Fundamentos legales .....	26
1.3.1 Marco legal .....	26
1.3.2. La Constitución de la República del Ecuador.....	26
1.3.3. Ley de turismo .....	27
1.3.4. Reglamento general de actividades turísticas .....	27
1.3.5 Reglamento de operación turística de aventura .....	28
1.3.6. Ordenanza turística municipal del cantón salinas.....	28
1.3.7. Ley del Consumidor.....	29
CAPÍTULO II .....	30
MATERIALES Y MÉTODOS .....	30
2.1. Tipo de investigación. ....	30
2.2. Métodos de la investigación. ....	30

2.3. Diseño de muestreo. ....	31
2.3.1. Población .....	31
2.3.2. Muestra .....	32
2.4. Diseño de recolección de información .....	34
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>36</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>36</b>
3.1. Análisis de datos.....	36
3.1.1. Análisis del cuestionario.....	36
3.1.2. Análisis de la ficha de observación.....	54
3.2. Limitaciones .....	56
3.3. Resultados .....	57
Conclusiones .....	58
Recomendaciones.....	59
Bibliografía .....	60

## Índice de tablas

Tabla 1 Población de las agencias de viajes.....	32
Tabla 2. Población definida.....	31
Tabla 3. Sexo.....	74
Tabla 4. Lugar de procedencia .....	75
Tabla 5. Edad .....	76
Tabla 6. Estado civil.....	76
Tabla 7. Nivel de ingresos.....	76
Tabla 8. Nivel de estudios .....	77
Tabla 9. Ocupación .....	77
Tabla 10. Práctica de deportes acuáticos.....	77
Tabla 11. Deportes acuáticos practicados .....	78
Tabla 12. Frecuencia de práctica deportes acuáticos .....	78
Tabla 13. Lugares donde ha realizado deporte.....	78
Tabla 14. Motivación para práctica deportiva.....	79
Tabla 15. Debilidad en la prestación del servicio .....	85
Tabla 16. Importancia sobre conocimiento de medidas de seguridad .....	85
Tabla 17. Satisfacción con la información sobre dificultad del deporte .....	85
Tabla 18. Valoración sobre medidas de seguridad y prevención.....	86

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Lugar de procedencia .....	37
Gráfico 2. Estado civil.....	39
Gráfico 3. Nivel de ingresos.....	40
Gráfico 4. Nivel de estudios.....	41
Gráfico 5. Ocupación .....	42
Gráfico 6. Práctica de deportes acuáticos .....	43
Gráfico 7. Deportes acuáticos practicados .....	44
Gráfico 8. Frecuencia de práctica deportes acuáticos .....	45
Gráfico 9. Lugares donde ha realizado deporte .....	46
Gráfico 10. Motivación para práctica deportiva .....	47
Gráfico 11. Importancia sobre la satisfacción de la calidad de los servicios.....	48
Gráfico 12. Satisfacción con deportes acuáticos practicados.....	49
Gráfico 13. Debilidad en la prestación del servicio .....	50
Gráfico 14. Importancia sobre conocimiento de medidas de seguridad .....	51
Gráfico 15. Satisfacción con la información.....	52
Gráfico 16. Valoración sobre medidas de seguridad y prevención.....	53

## Índice de anexos

Anexo 1. Formato de cuestionario .....	63
Anexo 2. Formato Ficha de observación .....	67
Anexo 3: Matriz de Consistencia .....	68
Anexo 4. Matriz de Operacionalización de variables .....	69
Anexo 5. Inventario de las empresas que brindan el servicio de los deportes acuáticos en Salinas.....	70
Anexo 6. Inventario de los deportes acuáticos en el balneario de Salinas.....	71
Anexo 7. Tablas .....	74
Anexo 8. Fundamentos Legales .....	87
Anexo 9. Fotos .....	98
Anexo 10.Cronograma .....	100

## INTRODUCCIÓN

Los deportes acuáticos se han transformado en una tendencia, destacando como uno de los productos turísticos líderes en el mercado. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), la proyección para el 2020, determina que este tipo de deportes se destaque en el tercer lugar a nivel mundial, por su variedad de características como desarrollo de destrezas en el mar y los desafíos personales que representan para el turista al practicar estas actividades, a nivel global, México es uno de los lugares que posee una guía explícita para brindar su calidad, mayor seguridad y reduciendo el impacto ambiental en sus prestaciones turísticas deportivas.

En Ecuador se desarrollan los deportes acuáticos, gracias a la gran diversidad de atractivos naturales (playas), distribuidos en cada una de sus regiones y las provincias que la conforman, convirtiendo al turismo en general en la cuarta fuente de ingreso de divisas del país según manifiesta el Ministerio de Turismo (2018), además existe un reglamento que regula la práctica del turismo de aventura definiendo el equipamiento y medidas de seguridad para prestar servicios de calidad.

La Provincia de Santa Elena, goza de hermosas playas que son un paraíso para los visitantes desde hace muchos años atrás, esto ha permitido un gran desarrollo turístico, convirtiéndose en una atracción para los turistas locales y extranjeros. En la actualidad se desarrollan una serie de deportes acuáticos, tales como: velerismo, jet Sky, snorkeling, surf, natación, paseo en bananas, motos acuáticas y pesca deportiva. (Europraxis, Ministerio de Turismo, 2007)

El Cantón Salinas, es considerado como el principal balneario de la costa ecuatoriana, ofrece una gama de productos turísticos, entre estos los deportes acuáticos en sus playas, destacando el sector denominado Las Palmeras, donde principalmente se concentra los visitantes y prestadores de servicios, quienes forman parte de este estudio que avalúa la satisfacción de la calidad de servicios de los deportes acuáticos ofertados en el balneario de Salinas a los visitantes nacionales y extranjeros, realizando un primer acercamiento sobre el tema.

El trabajo de investigación busca responder lo siguiente: ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicios en la prácticas de deportes acuáticos en el balneario de Salinas?, específicamente: ¿Qué conceptos y estudios previos existen sobre la calidad de los servicios de los deportes acuáticos?, ¿Qué materiales y métodos se deben utilizar para la identificación de la calidad de los servicios de deportes acuáticos?, y ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los factores de calidad del servicio en los deportes acuáticos en el Balneario de Salinas?. El objetivo de la investigación, es medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicios de deportes acuáticos en el balneario de Salinas, como objetivos específicos se establecieron: investigar los conceptos y trabajos referentes a la calidad del servicio de deportes acuáticos para la fundamentación teórico legal del estudio; establecer los materiales y métodos de investigación para la identificación de la satisfacción de los turistas sobre la calidad de servicio de los deportes acuáticos, y determinar el nivel de satisfacción de los turistas sobre los factores que influyen en la calidad del servicio de los deportes acuáticos en Salinas, mediante los resultados de las encuestas y fichas de observación.

La metodología se define mediante una investigación exploratoria, que brinda una visión general de la satisfacción actual de los turistas nacionales y extranjeros, sobre la calidad del servicio en deportes acuáticos, mediante el método cualitativo, con el uso y la aplicación de técnicas como encuestas y fichas de observación, importantes en el proceso de recolección de datos, considerando el contacto directo con los involucrados de la actividad turística, prestadores de servicios de deportes acuáticos y consumidores, pudiendo identificar la realidad de sus requerimientos o tendencias preferenciales, así mismo aspectos positivos y negativos acerca de la oferta actual de estos servicios en el cantón Salinas, constituyendo un punto de referencia para otras investigaciones en lo posterior.

La investigación se estructura en tres capítulos; en el capítulo I, corresponde al marco teórico con la revisión de bibliografía literarias de estudios realizados previamente en relación a las variables de investigación, las teorías y conceptos de diferentes autores, los aspectos legales y sociales que sustentan el proyecto de investigación. En el capítulo II, se presentará los materiales y métodos, muestreo e instrumentos que se utilizará para la obtención de información del tema de estudio. En el capítulo III, se sistematiza y presenta resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción de la calidad de los servicios de deportes acuáticos con los instrumentos, para llegar a conclusiones y recomendaciones.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1. Revisión de la literatura

En el caso del autor Noemí Emperatriz Cayo Velásquez(2011)en su investigación titulada “*Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno 2011 – Perú*”. Cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción de las experiencias vividas por los turistas que usaron los servicios turísticos en la ciudad de Puno, siguió un diseño bibliográfico y utilizó modelos de deficiencias para la determinación de la calidad de los servicios. La muestra poblacional de 100 personas en el periodo entre junio del 2011 a noviembre del 2011, el tamaño de muestra estudiada mediante con un método de muestreo aleatorio simple, la información se obtuvo a través de encuestas y entrevistas, los resultados de investigación más importantes determinaron una mayor ponderación en el alojamiento, la alimentación y los guías turísticos. Mientras que el transporte es uno de los aspectos que no logró superar las expectativas del turista y los promedios más bajos de satisfacción.

Por otro lado, Javier Palacios Reyes (2015)en su investigación titulada “*Satisfacción del cliente externo en entidades deportivas universitarias*”, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios en las diferentes actividades deportivas, siguió una metodología cuantitativa con un estudio transversal y descriptivo que permitió obtener los resultados que miden la satisfacción global en relación a la calidad del servicio que reciben los clientes.

Eduardo Armada Ros (2015) en su estudio denominado ***“La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución”***, que tuvo por objeto valorar la evolución de la satisfacción percibida por los usuarios de las instalaciones deportivas, con una muestra de 556 encuestas que señalan que la calidad funcional del servicio tiene mayor impacto sobre la satisfacción.

Considerando el trabajo de titulación cuya autoría pertenece a Sonia Reyes Hernández (2014) con el título ***“Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huetenango”***, donde se buscó verificar cómo la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente, esta investigación fue de tipo experimental. Los resultados de la investigación obtenidos después del experimento confirmaron que la calidad del servicio sí aumenta la satisfacción del cliente.

Según Michell Uvillus Vaca (2016) en la investigación titulada ***“Diagnóstico de la calidad del servicio del turismo de aventura en el cantón Baños para la propuesta de un plan de mejora”***, donde el objetivo investigativo determinado, fue analizar la calidad de los servicios turísticos que estén relacionados a la práctica de deportes extremos en el cantón Baños de Agua Santa, para generar un plan de mejoras. La recopilación de esta información será contrastada con la legislación vigente, resulta muy importante medir cuales son los aciertos y errores que se presentan en los servicios, con los resultados se pudo identificar los índices de satisfacción de sus clientes en los servicios de turismo de aventura.

De acuerdo a la valoración de Martha García Santana (2012) en el proyecto titulado “*Calidad en la atención del sector turismo*”, como objetivo de estudio sensibilizar y desarrollar en los participantes un sentido real y práctico de la importancia de atender con calidad al turista durante el desempeño de las actividades, a través del servicio y con una visión integral de destino turístico, concluyendo que el turista es una persona exigente que requiere de los servicios turísticos al momento de su viaje, que le genere placer y calidad, evitando generarles problemas y estrés.

En el estudio de J. García Mayor (2016) denominado “*Satisfacción de usuarios de servicios deportivos en Orihuela (Alicante)*”, el autor plantea un estudio para evaluar la calidad percibida y satisfacción de usuarios de la instalación deportiva. La muestra estuvo formada por 36 personas, se aplicó un cuestionario para medir la satisfacción de usuarios de organizaciones que prestan servicios deportivos. Los resultados muestran que están satisfechos con la instalación deportiva, se concluye que como futuras implicaciones en la gestión de la instalación, se debería focalizar la atención en las dimensiones relacionadas.

Según Ferrán Calabuig Moreno (2008) en su investigación “*La calidad percibida de los servicios deportivos: diferencias según instalación, género, edad y tipo de usuario en servicios náuticos.*”, con el objetivo de determinar el grado de calidad percibida en los servicios deportivos, aplicando una muestra de 2375 usuarios, el resultado presentado a través de la observación sobre las diferencias de valoración en función de género, la edad la instalación y el nivel de implicación de usuario en forma positiva,

En el trabajo de investigación “*Cuestionario para evaluar la calidad de servicios deportivos: estudio inicial de las propiedades psicométricas*”, del autor Pablo Gálvez Ruiz (2011) aportando diferentes definiciones de los autores que gozan de mayor reconocimiento en esta materia y diferenciando brevemente las perspectivas básicas como los diferentes enfoques de la gestión de la calidad, hasta llegar a la actual gestión de la calidad total. Con una metodología de análisis descriptivo de los datos socio demográfico de la muestra utilizada tanto para la prueba piloto de la herramienta como para el estudio final. El resultado servirá para establecer una comparación con los resultados obtenidos en otras investigaciones mediante diferentes herramientas de medición de la calidad

Según Yuri Egaña (Egaña, 2014) en su investigación titulada “*Gestión de la calidad en el deporte*” cuyo objetivo es analizar en profundidad los distintos modelos que hay para gestionar la calidad en una entidad, en las que resaltan los modelos ISO 9001 Y EFQM, a través de un estudio con enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos tras la realización de una encuesta en distintos centros deportivos son relevantes.

Como base de la investigación también se reconoce lo que (Venegas Cedeño, 2013) en su “*Estudio del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena y su impacto ambiental y social originado por el turismo masivo en temporada de mayor afluencia en el período 2013*”, donde investigó el impacto social y ambiental por la afluencia turística, mediante un enfoque descriptivo cuantitativo, estudiando una muestra de la población salinense de 384 personas, a esta fecha los resultados fueron

que Salinas está perdiendo su atractivo turístico, debiendo tomar acciones para mitigar daños ambientales y falta de señalización ambiental adecuada, por otra parte, se identificó que el sector más visitado es la playa de Chipipe, este análisis brinda antecedentes al trabajo de investigación evidenciando que desde varios años no se han venido aplicando medidas regulatorias para la correcta prestación de servicios turísticos.

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

### **1.2.1 Satisfacción de la calidad /ISO 9001- 2015**

Hablar de satisfacción de la calidad es la respuesta de saciedad del cliente o usuario. En términos sencillos, es la evaluación que realiza el usuario respecto a un servicio, si respondió a sus necesidades y expectativas, la satisfacción del cliente es influida por las características emocionales, atribuciones y perspectivas del usuario.

Mediante la creación las normas ISO, se han logrado ir evolucionando en la búsqueda de la excelencia y calidad de un producto o servicio que se va adquirir por los usuarios. En el año 2015 el comité técnico por el artículo 176 del Organismo Internacional de Normalización (ISO) realizó una nueva reestructuración de las normas pertinentes para poder calificar la satisfacción y la calidad, tomando en considerando los cambios que pueden producirse en el entorno de las empresas como: problemas internos de las mismas, los efectos que causa aplicar modelos de excelencia en la gestión o la crisis económica. Uno de los principales aspecto importante que se destaca está en la actualización que las

empresas deberán realizar el estudios de mercado antes del planteamiento de objetivos estratégicos.

De acuerdo a la valoración en la excelencia y calidad de un producto o servicio, se establece los siguientes indicadores en la satisfacción de la calidad de los usuarios.

- **Liderazgo:** Conlleva a la responsabilidad del sistema gestión de calidad, de esto depende que la empresa que está ofreciendo el servicio tenga una excelente acogida, no solo recae en el propietario sino en todo el grupo de trabajos conformado con sus empleados, muy aparte de los directivos que serán quienes se encarguen de liderar la gestión de su entidad.
- **Planificación:** Forma parte de la gestión de riesgo que permite que se incorporen en las organizaciones, para que de esta forma se puedan planificar las estrategias que mitiguen y eliminen riesgos e identificar oportunidades y se logre proyectar las metas de la empresa.
- **Operaciones:** Se amplía los sectores en los que se puede aplicar estas normas, entre ellos los servicios.
- **Apoyo:** Para lograr llevar una buena organización, es pertinente integrar otras normas que contribuyan a la eficiencia del proceso empresarial. Tomando en cuenta cada una de la gestión de las competencias de los recursos humanos, la comunicación interna y el conocimiento.
- **Evaluación de desempeño:** Es una parte muy importante para la evaluación del desempeño de las empresas en el proceso de la planificación, verificación y actuación de los objetivos planteados para que se logre la respectiva satisfacción del cliente.

**Servqual:** Es un cuestionario que sirve para medir la calidad del servicio, es una de las herramientas más utilizadas por los vacíos y deficiencias que existen al momento de ofertar un servicio excelente, esta herramienta está compuesta por dimensiones como: fiabilidad, la capacidad de respuesta disposición del personal, prestar ayuda y servicio rápido, estable en el tiempo, la seguridad, habilidades, credibilidad, y confianza, empatía para atender la perspectiva de los usuarios, los aspecto tangibles, instalaciones físicas, equipamiento.

### **1.2.2. Calidad en el servicio de los deportes acuáticos**

Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un prestador de servicio, con el fin de que el cliente o usuario obtenga el producto o servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. La calidad del servicio turístico se evidencia de acuerdo a las expectativas que tienen el turista sobre los deportes acuáticos y el cumplimiento de las mismas al momento de hacer uso del producto turístico.

### **1.2.3Deportes acuáticos (definición, clasificación, equipos y materiales)**

La investigación exclusivamente se centra en los deportes acuáticos realizados en la playa y el océano, considerando la localización de la investigación en el Cantón Salinas, un lugar poseedor de una playa impresionante y donde se desarrollan estas actividades deportivas.

Para conceptualizar, esta forma de turismo no requiere específicamente de instalaciones lujosas; sin embargo, el equipo que se utiliza para la práctica de los deportes acuáticos debe ser la calidad y estar en buenas condiciones. Para los

deportes incluidos dentro del turismo de aventura, en este caso el buceo, bodyboarding y el surf, se necesita una preparación previa, servicios de guías que ayudan al buen desenvolvimiento de las actividades incluyendo la conducción grupal. (Europraxis, Ministerio de Turismo, 2007)

#### **1.2.4. Clasificación de los deportes acuáticos**

Según el Reglamento de Operación Turística de Aventura y las generalidades de los deportes, tienen medidas de seguridad y equipamiento necesario dependiendo de la modalidad turística que se practica.

##### **1.2.4.1. Surf**

Este deporte consiste en deslizarse sobre las olas de pie, sobre la tabla de surf larga, ancha y gruesa porque tiene mayor flotabilidad, dirigida por varias quillas que se encuentra en la parte posterior de la tabla

##### **Equipos necesarios:**

- Trajes de neopreno;
- Tablas acordes al usuario (peso, estatura y edad) con el cordón respectivo
- El invento (cuerda)
- Quillas
- Grip (material de goma que se pega en la tabla para no resbalarse)

##### **1.2.4.2. Moto acuática**

Esta práctica se desarrolla, en un equipo con un motor que se encuentra dentro de la misma, que contiene una bomba (turbina). Puede ser conducida por una persona

sentada, de pie, de rodillas, se maneja delante moviendo un jet trasero o un sistema de transmisión de la propulsión completamente encerrada.

### **Equipos necesarios**

- Casco,
- Traje de Neopreno,
- Calzado antideslizante cerrado,
- Gafas,
- Guantes,
- Chalecos salvavidas 100 NW
- Protector de espalda. (MOTONAUTICA, 2018)

### **1.2.4.3. Banana Flotante**

Es la modalidad recreacional donde varias personas sentadas en una boya flotante en forma de banana, la cual es sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la banana flotante y a sus pasajeros con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que ocasionalmente la banana flotante se voltee y caigan todos los pasajeros al agua, sin embargo si el cliente prefiere un recorrido moderado la banana flotante puede mantenerse estable.

### **Equipo necesario:**

- Chaleco salvavidas,
- Banana flotante,

- botiquín de primeros auxilios
- silbatos
- Sistema de comunicación,
- 2 boyas salvavidas en buen estado,
- Sistema o equipo para medir la velocidad,
- cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f de 20 a 25 metros para remolcar la banana.

#### **1.2.4.4. Boya**

Esta modalidad recreacional en donde varias personas sentadas en una boya sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la boya y a sus pasajeros quienes deben contar con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que la boya se invierta y todos los pasajeros floten en el agua.

#### **Equipo necesario:**

- Boya,
- chalecos salvavidas
- Botiquín de primeros auxilios equipado
- silbatos con alcance en la zona
- sistema de comunicación,
- sistema o equipo para medir la velocidad
- 2 boyas salvavidas en buen estado

- Cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f y una longitud mínima de 20 a 25 metros para remolcar la boya

#### **1.2.4.5. Jetsky**

En primer lugar el esquiador es arrastrado por el barco a través de las puertas formadas por 2 boyas , seguido de 6 boyas más que forman el campo de eslabón, la esquiada finaliza cuando una boya falla, la velocidad para los varones es de 58 km/h y de damas 55km/h

#### **Equipo necesario:**

- Chalecos salvavidas,
- Palonnier (asa o manija donde se sujeta el esquiador)
- Botiquín de primeros auxilios equipado
- Silbatos con alcance en la zona,
- Sistema de comunicación con cobertura en el área,
- Sistema o equipo para medir la velocidad,
- Cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f y una longitud mínima de 20 a 25 metros para remolcar la boya,
- 2 boyas salvavidas en buen estado

#### **1.2.4.6. Natación**

La natación es el movimiento o desplazamiento a través del agua mediante el uso de las extremidades corporales y sin utilizar ningún instrumento artificial. La natación se trata de un deporte además de recreativo muy beneficiosa para el ser

humano, siendo considerado un ejercicio aeróbico, la natación reduce los efectos dañinos del estrés, mejora y corrige la postura y permite desarrollar un físico característico, a menudo llamada "silueta de nadador".

**Equipo necesario:**

- Tapones de oído (evitar que el agua penetre en los oídos),
- gorro (protege el cabello del agua clorada),
- gafas (protegen a los ojos de agua clorada y pueden mejorar la visibilidad bajo el agua),
- tabla de natación se utiliza para mantener a flote la parte superior del cuerpo mientras se ejercita la parte inferior del cuerpo.

**1.2.4.7. Pesca Deportiva**

Este deporte, es practicado por personas que desean experimentar la sensación de extraer un pez en el mar, río, lago, laguna, entre otras. Puede ser ésta actividad sin fin comercial o de competencia deportiva, además esta práctica no puede realizarse en temporada de veda, ni en zonas de reserva donde la reglamentación establezca prohibiciones expresas.

**Equipo necesario**

- Caña de pescar,
- carrete,
- anzuelos,
- línea de pescar,

- contrapeso,
- boyas (flotadores) (Department, 2016)

#### **1.2.4.8. Buceo**

Es un deporte donde el ser humano se sumerge totalmente en el agua, en el mar, un lago, un río, una cantera inundada o una piscina, con el fin de desarrollar una modalidad comercial, profesional, recreativa, de investigación científica o militar con o sin ayuda de equipos especiales. (Ministerio de Turismo, 2016)

#### **Equipo necesario:**

- Aletas de buceo
- Máscara de buceo
- Tubo respirador (snorkel)
- Sistema de lastre de zafado rápido
- Traje de buceo
- Tanque de buceo
- Regulador
- Chaleco compensador de la flotabilidad;
- Profundímetro; manómetro sumergible de presión;
- Dispositivo audible de emergencia en superficie;
- Dispositivo visual de emergencia en superficie;
- Dos linternas para buceo nocturno;
- Brújula

#### **1.2.4.9. Paddle Surf**

Es un deporte que no implica gran dificultad consiste en mantenerse de pie en una tabla grande y necesita un remo de una sola pala para poder desplazarse en el agua, se requiere confianza y total seguridad para que el deporte sea divertido.

#### **Equipo necesarios**

- Tabla de surf
- Remo de una sola pala

#### **1.2.4.10. Vela**

Deporte acuático que es controlado por un barco y es impulsado por el viento, es ecológico no necesita combustible. Este deporte consiste en un recorrido en el menor tiempo posible, la navegación en vela puede ser de diversión o de competencia. Existen modalidades triángulos, regatas. Hay veleros de todos los tipos tamaños forma y peso, la vela influye mucho en el rendimiento

#### **Equipos necesarios**

- Veleros
- Yate
- Chalecos salvavidas

#### **1.2.4.11. Piragüismo**

El piragüismo es un deporte que se practica en una embarcación de diversos materiales donde consiste en navegar en canoas o kayaks que son impulsados por remos de doble hoja y además pueden estar de uno a 4 tripulantes, existen diversas

especialidades donde practicarlos en aguas bravas, kayak de mar, y en agua tranquilas.

### **Equipos necesarios**

- canoa
- Remo
- Casco ligero
- chaleco salvavidas
- Cuerda
- Escarpines
- Guantes de neopreno
- Traje isotérmico o de neopreno

### **1.2.4.12. Windsurf**

Deporte acuático que es practicado al aire libre el cual consiste en deslizarse en el agua con una tabla de windsurf que lleva una vela son ligeras, rápidas y fáciles de manejar conocida como sailboard de 2 a 5 m. este deporte combina varias características como la navegación y el surf, además pueden realizar maniobras como saltos, rotación, spinning y otros trucos. Al practicar este deporte hay que aprender a dominar las olas y el viento.

### **Equipos necesarios**

- Tablas de windsurf de 3.50m
- Carril de mástil

- Vela

## **1.2.5. Definiciones de Equipos y materiales de los deportes acuáticos**

### **1.2.5.1. Casco**

Son implementos de seguridad que brinda protección a la cabeza, es de material plástico, térmico. El casco debe ser ligero, de cualquier caso no debe pesar de 400 gramos, deben ser flexibles y permeables los líquidos y no debe lesionar al usuario.

### **1.2.5.2. Traje de Neopreno**

Elemento elaborado de un material elástico e impermeable que además protege el cuerpo del frío evitando que entre en contacto con el agua y manteniendo el calor corporal. Los trajes suelen fabricarse combinando planchas de neopreno de diferentes grosores. Claro ejemplo, en el pecho, espalda y piernas se puede usar un neopreno de 3 mm y en los hombros y brazos un neopreno de 2 mm, de este modo el traje será más cómodo para remar, y el cuerpo permanece lo más caliente posible.

### **1.2.5.3. Gafas**

Las gafas tienen muchas funciones, la más importante es evitar la irritación de los ojos que puede producir el contacto con la sal del mar, motivo por el cual su uso se hace muy recomendable para todas las edades, estas permitirán ver bajo el agua y controlar la dirección que deseamos. Deben ser fabricadas de un material de policarbonato, silicona, almohadillas, para mantener un mejor cuidado se debe eliminar cualquier residuo de cloro o de sal.

#### **1.2.5.4. Chalecos salvavidas**

El chaleco salvavidas es fundamental y obligatorio llevarlo siempre en perfectas condiciones en el equipamiento. Existe una amplia gama de modelos lo más que sobresalen son los de espuma y de inflado automático. Los chalecos salvavidas miden su índice de flotabilidad en Newtons (N) y se pueden encontrar de cuatro tipos; 50 N, 100 N, 150 N y 275 N. El índice de flotabilidad es uno de los datos importantes para poder incorporarlos como parte del equipo de seguridad en una embarcación.

#### **1.2.5.5. Banana Acuática**

Los diferentes modelos de esta embarcación suelen acomodar entre 10 pasajeros sentados en un tubo grande, central, mientras descansan sus pies en dos tubos laterales que estabilizan la banana. Gracias a esta estructura permite experimentar la emoción de moverse rápido y cerca del agua de forma mucho más fácil y segura. Durante el paseo, el piloto del barco intenta girar la banana acuática al hacer curvas cerradas, por lo que las personas que viajan en la banana deben intentar no caer. La práctica de este deporte requiere de algunos accesorios importantes de seguridad, como chalecos salvavidas y cascos, siguiendo en todo momento las recomendaciones del instructor. Muchas están elaborados con plástico PVC o con Neopreno Hypalon.

#### **1.2.5.6. Esquí acuáticos**

Hechos de madera, plástico o fibras de vidrio reforzadas, y están provistos de unas cintas flexibles para los pies, los alerones que tienen por debajo proporcionan

estabilidad y facilitan la ejecución de giros muy pronunciados, las tablas para ir de rodillas son más anchas y más cortas. Los esquís son diferentes según la disciplina que se practique. El esquiador aficionado utiliza, normalmente, esquís de 180 cm. Los pequeños, de menos de 120 cm, son más manejables y adecuados para realizar figuras.

#### **1.2.5.7. Tapones de oído**

Los tapones son accesorios de protección que se insertan en el oído para evitar dañar la capacidad de audición del practicante. Son equipos muy útiles que se suelen adaptarse a la forma del oído evitando que el agua entre a la cavidad auditiva. Son hechos de cera, espuma, goma y de silicona. Este tipo de tapones son fáciles de poner y lavar.

#### **1.2.5.8. Gorro**

Un elemento esencial al momento de realizar el deporte, mantiene el pelo fuera de sus ojos, nariz y boca. Evita que tu cabello absorba demasiado cloro y reduciendo su deterioro. En el mercado existen tres tipos de materiales de lycra o tela, de látex y los de silicona

#### **1.2.5.9. Caña de pescar**

Instrumento que se utiliza para pescar. Existen de diferentes materiales como la fibra de vidrio, grafito y principalmente de caña de bambú. Aunque en sus principios los pescadores fueron reacios al uso de este material por su gran resistencia.

#### **1.2.5.10. Aletas de buceo**

Se las conoce también gualetas, chapaletas, o patas de rana, son dos palas que se prolongan desde los pies. Permiten avanzar a mayor velocidad bajo el agua y generalmente son de caucho u otros materiales sintéticos que les confieren rigidez transversal y flexibilidad longitudinal. En la actualidad la gran mayoría de aletas comerciales están fabricadas principalmente con la combinación de diferentes tecno polímeros, también llamados polímeros de ingeniería.

#### **1.2.5.11. Máscara de buceo**

La máscara de buceo es el principal accesorios que debe elegir un buzo. Se debe tomar en cuenta que bajo ningún concepto se puede elegir cristales plásticos, ya que no brindan una buena visibilidad bajo el agua.

#### **1.2.5.12. Tubo respirador (snorkel)**

Es un tubo de plástico con forma de bastón que permite respirar con la cabeza metida bajo del agua, pero sin abandonar la superficie, de tal manera que el buzo pueda mirar por debajo del agua.

### **1.2.6. Empresas servicios de deportes acuáticos**

“Las empresas turísticas adoptan formas jurídicas múltiples por lo que no es fácil establecer una expresión jurídica más frecuente o adaptada al negocio turística” (Rivas García, 2012), debido a que existen desde grandes grupos hoteleros hasta una pequeña agencia de viajes, teniendo particularidades propias de la actividad del turismo como la estacionalidad (épocas de mayor afluencia), intangibilidad e imposibilidad de almacenamiento (servicios inmateriales reduciendo la capacidad

de respuesta ante incrementos sensibles de la demanda), rigidez y elevados activos fijos (en caso de hoteles asumen importante inversión en capital con recuperación lenta), localización (siendo necesario el atractivo turístico), cualificación y profesionalismo (personal técnico especializado) y el cliente que busca siempre nuevas experiencias.

Una empresa turística es una organización de una o más personas que prestan servicios turísticos como hospedaje, alimentación, transporte, información, recorridos, entre otros. La empresa turística se dedica a la facilitación de experiencias a personas que tienen deseos de experimentar actividades diferentes, conocer culturas, aventuras, entre otros.(Alliance, 2006).

Es claro que los pequeños operadores turísticos de Salinas, que brindan servicios basados en deportes turísticos son empresas turísticas, creadas conforme a la localización por las playas, que son idóneas para el desarrollo de los deportes acuáticos, además de la afluencia de clientes dispuestos a desarrollar actividades deportivas.

### **1.2.7. Infraestructura para deportes acuáticos**

El entorno físico es una de las principales decisiones dentro de los negocios turísticos, luego de la localización, la distribución del espacio físico y los mobiliarios necesarios (Rivas García, 2012). El conjunto de elementos establecidos a fin de facilitar el acceso y disfrute de los atractivos del sitio que se visita. Incluye elementos relacionados con información, hospedaje, alimentación, servicios

higiénicos, miradores, vías de acceso, entre otros. Incorpora aspectos como agua, luz, comunicaciones, tratamiento de aguas residuales, etc.(Alliance, 2006).

Para la prestación de actividades turística a nivel local, conforme las regulaciones locales (Ministerio de Turismo, 2016) corresponde al equipamiento, accesorios y equipos mínimos para el desarrollo de cada modalidad de aventura, propios o alquilados y deberán estar en buen estado de funcionamiento, ser homologados, cumplir con normas y estándares internacionales y contar con certificaciones UL, ULC, CE o UIAA y deberán estar acordes al peso, altura y edad del turista que los utilice, además las operadoras deberán tener un plan de mantenimiento y reposición de materiales, accesorios, equipos, equipamiento e infraestructura, para garantizar la calidad de los deportes acuáticos en sus diferentes modalidades.

### **1.2.8. Recursos humanos en los deportes acuáticos**

“El elemento humano es esencial para la actividad de cualquier empresa y en especial las empresas del servicio como son las del Sector Turístico en las que la prestación del servicio siempre se realiza a través de personas” (Méndez González & Aguado Franco, 2006), es decir que son los recursos humanos quienes los empresarios turísticos deben poner atención mediante la aplicación de políticas de redistribución, promoción y capacitación a fin de mantener una correcta motivación y manteniendo un clima social posible y desarrollo integral de las personas que atienden a los turistas.

Según los deportes acuáticos se necesita personal técnico adecuado, conforme a la normativa emitida por el (Ministerio de Turismo, 2016), los guías e instructores

especializados para el turismo de aventura deben cumplir estas obligaciones: “Prestar sus servicios de guianza o instrucción al turista conforme a lo que éste haya contratado, y pagado con la agencia de viajes operadora o dual; verificar las modalidades turísticas de aventura contratadas por el turista y coordinar con la agencia de viajes operadora o dual la logística necesaria para desarrollar en el momento y lugar adecuado; solicitar a la agencia de viajes operadora o dual que entregue los formularios de "Descargo de Responsabilidades y Asunción de Riesgos" del turista participante previo al inicio del servicio; respetar y cumplir los lineamientos de cada una de las modalidades turísticas de aventura; dar al turista una "Charla Instructiva Técnica y de Seguridad"; capacitarse y actualizarse en las modalidades turísticas de aventura; llevar siempre su licencia vigente de guía especializado de turismo de aventura y para los instructores, el correspondiente certificado de la modalidad que vayan a realizar con los turistas; cerciorarse de la identidad del turista que vaya a realizar las modalidades turísticas de aventura; observar las normas usuales de convivencia, moralidad, decencia y orden público; comunicar a la autoridad competente cualquier alteración del orden público, comisión de delitos o sospecha sobre la identidad de los clientes; previo a la realización de modalidades de aventura, chequear que los equipos que los clientes hayan traído personalmente y el equipo, accesorios y equipamiento proporcionado por la agencia de viajes operadora o dual se encuentren en óptimas condiciones, cumpliendo además estándares y normas internacionales; llevar diariamente el registro de uso de los equipos, infraestructura, materiales y accesorios; no permitir la realización de modalidades turísticas de aventura a menores de edad sin el

respectivo permiso escrito de sus padres o responsables mayores de edad, ni que los turistas realicen las modalidades cuando no hayan cumplido la edad mínima, peso y altura establecidos para cada modalidad; verificar con el turista la información por él o ella entregada a la agencia de viajes operadora o dual; verificar y respetar los niveles técnicos y capacidad física de sus clientes, sus propios límites.

Las buenas prácticas del turismo deben velar por el cumplimiento de estas normas reglamentarias existentes, al final de trabajo se analizar el cumplimiento de medidas generales observables para llegar a conclusiones.

### **1.3. Fundamentos legales**

#### **1.3.1 Marco legal**

En lo que concierne a la política que el Estado ha considerado, se encuentran registradas cuyas orientaciones que están diseñadas a promulgar la justicia, la equidad de género, propiciando la reducción de los niveles de pobreza y todo tipo de discriminación social. Por tal razón se hace referencia a las más relevantes del ámbito turístico.

#### **1.3.2. La Constitución de la República del Ecuador**

Dentro de la Constitución, se reconoce y resalta la importancia de las raíces milenaria de los hombres y mujeres del pueblo soberano ecuatoriano, a la vez se asienta el compromiso con las generaciones del presente y del futuro. Asimismo, se registra la decisión de construir una convivencia sana, tanto en diversidad como en

armonía con la naturaleza, cuya tendencia es alcanzar el Buen Vivir, respetando a los elementos de la sociedad en todas sus dimensiones

### **1.3.3. Ley de turismo**

Respecto a la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 733 de 27 de diciembre del 2002 la cual fue modificada el 6 de mayo del 2008, cabe indicar que se modificó considerando que es necesario incorporar disposiciones acordes con la vigente Constitución Política de la República. Por consiguiente el Plan de Competitividad Turística planteó la necesidad de actualizar la Legislación Turística Ecuatoriana, reincorporando importantes disposiciones de La Ley Especial de Desarrollo Turístico, que no han perdido vigencia en el tiempo a fin de atraer la inversión e inyectar divisas a nuestra economía; es por ello que se hace la siguiente consideración, tomando como base lo que se manifiesta en el capítulo I y II: La Ley de Turismo regirá la promoción, el desarrollo y regulará las actividades del sector turístico, a fin de que se desarrollen los destinos responsablemente dentro del marco de la descentralización, para tal efecto los gobiernos cantonales serán los órganos rectores que regirán la actividad turística y velarán por hacer cumplir la normativa.

### **1.3.4. Reglamento general de actividades turísticas**

Como se indica el artículo 208 de citado reglamento, donde se *“declara al Ministerio de Turismo como el eje natural de referencia y coordinación sobre el que se apoye toda la gestión orientada a dar facilidades al turista nacional y extranjero en los siguientes aspectos: (...) f) Seguridad física y jurídica”*.

(Ministerio de Turismo del Ecuador, 2002), quedando claro el rol de esta cartera de gobierno frente a las normas de seguridad que debe emitir para el correcto desempeño de las actividades turísticas.

### **1.3.5 Reglamento de operación turística de aventura**

Este reglamento es donde se reconoce y se garantiza a las personas el derecho al descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas modalidades turísticas establecidas conforme a la ley. Mediante los artículos 45 al 49 de las modalidades recreativas motorizadas donde se establece las definiciones, documentación, equipamiento y accesorios para las practica de las actividades recreativas.

### **1.3.6. Ordenanza turística municipal del Cantón Salinas**

Conforme a los datos publicados en el sitio oficial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, aplican la ORDENANZA DE TURISMO, Ordenanza Municipal del 9 de octubre de 1993, publicada en el registro oficial N° 714 del 12 de junio de 1995, reforma el 15 de Diciembre del 2000 y publicada en Diario el Telégrafo en Agosto 30 del 2001.

La ordenanza regulatoria de las actividades productivas y manejo integral de las playas de San Lorenzo, Chipipe, la Milina, Puerto Lucia, Punta Carnero del cantón Salinas de la provincia de Santa Elena. De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador se asignó la competencia al GAD Municipal del cantón Salinas para impulsar el desarrollo de su jurisdicción. Por este motivo tiene la potestad de

limitar, regular, autorizar y controlar las playas, bahía, ríos y lago, con la finalidad de garantizar una buena imagen y correcta prestación de servicios turísticos.

### **1.3.7. Ley del Consumidor**

De acuerdo a la ley del consumidor en el capítulo II Art 4 literal 1 al 6 de los derechos y obligaciones de los consumidores deben tener una protección en la salud, seguridad para la satisfacción de las necesidades del consumo de bienes y servicios, Además a recibir una información clara veraz y oportuna sobre los servicios así como sus precios, condiciones y la calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de investigación.**

El presente trabajo de investigación es de tipo exploratoria, donde es el interés de indagar, analizar la satisfacción de calidad al momento de realizar los deportes acuáticos por parte de los operadores o empresas de turismo en el cantón Salinas. La investigación se inició con la búsqueda de información secundaria con respecto a ordenanzas y normativa aplicable para la realización del turismo de aventura en las playas, para luego dar paso al análisis de información primaria obtenida mediante técnicas de recolección cuantitativa –cualitativas.

Se estableció los niveles de percepción de los turistas sobre la calidad y prácticas adecuadas cuando utilizan el servicio turístico, de esta forma se tiene una base para establecer futuras investigaciones formales.

#### **2.2. Métodos de la investigación.**

##### **✓ Método inductivo**

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, se empleó este método a partir de razonamientos de los resultados obtenidos por los instrumentos investigativos aplicados a los turistas sobre la satisfacción de la calidad de los deportes acuáticos en el Cantón Salinas

## 2.3. Diseño de muestreo.

### 2.3.1. Población

Para determinar la población u objeto de estudio, se consideró a las empresas intermediarias como las tour operadoras y los turistas/usuarios que visitan el Cantón Salinas, misma que ha sido considerada debido a la existencia de datos estadísticos en el Ministerio de Turismo y en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas

**Usuarios/consumidores** visitaron las playas del cantón Salinas, de quienes se obtuvo datos primarios para conocer la satisfacción de las prácticas del turismo en los deportes acuáticos, evidenciando mediante encuestas sobre los niveles de calidad en diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio turístico.

Conforme a los datos obtenidos del ente regulador del turismo en el país, se utilizan datos de poblaciones finitas, definidas según los registros estadísticos elaborados en el año 2018, teniendo como población para la investigación los siguientes datos:

**Tabla 1. Población definida**

Población	Nro. Turistas (Anual)
Llegadas de Extranjeros a Salinas (2018)	3.174
Turistas noche/Pernoctaciones en Salinas – Geo portal de visitas internas turísticas (2017-2018)	1.242.502
<b>TOTAL</b>	<b>1.245.676</b>

**Fuente:**(Ministerio de Turismo, 2018)

**Prestadores de servicios:** propietarios de las tour operadoras (16) que están registradas en el catastro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas. Estos son muy importantes para la investigación, además mediante la ficha de observación aportaron con una valiosa información para reconocer la satisfacción de la calidad de servicio de los deportes acuáticos en Salinas.

**Tabla 2 Población de las agencias de viajes**

Población	Número
Propietarios de las empresas	16

**Fuente:** G.A. D de Salinas 2019

### 2.3.2. Muestra

Para definir la muestra a analizar con el cuestionario se utilizó la siguiente fórmula:

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

De donde:

n = tamaño de la muestra

p = probabilidad de ocurrencia

N = población total, o, universo

q = probabilidad de no ocurrencia

Z = porcentaje de fiabilidad

e = error de muestreo.

Para determinar el tamaño de la muestra se procedió considerando los datos siguientes:

Un valor  $N = 1.245.676$ , que corresponde a los turistas extranjeros y nacionales que llegaron a Salinas. Se determina un nivel de confianza de 95% y un nivel de error de 5%, lo que implica un valor  $z$  de 1.96. El valor estimado  $p=0,8$  (probabilidad de ocurrencia) y por ende el valor estimado  $q = (1-q) = 0,2$  (probabilidad de no ocurrencia).

La fórmula se desarrolla de la siguiente forma:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2(N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 1.245.676 \cdot 0,8 \cdot 0,2}{(0,05)^2(1.245.675) + (1,96)^2 \cdot 0,8 \cdot 0,2}$$
$$n = \frac{765662,227}{3114,1875 + 0,614656}$$
$$n = \frac{765662,227}{3114,81408}$$
$$n = 246$$

Como resultado, la muestra calculada para la investigación es de 246 personas turistas extranjeros y nacionales, que se analizaron según muestreo no probabilísticos, según la conveniencia del investigador, debido, a que los turistas tuvieron mayor afluencia en fechas de feriados, se implementó el cuestionario en los feriados de mayo 2019.

La muestra para la observación se consideró un muestro de tiempo, dividido en 2 horas diarias por 2 días de feriado de mayo 2019, logrando recabar 50 fichas.

#### **2.4. Diseño de recolección de información**

Se utilizó técnicas de observación sobre las conductas de los turistas al momento de la práctica deportiva (investigación cualitativa), así como también encuestas para los turistas de esta forma se recopiló datos de primera mano sobre la calidad que percibieron, la seguridad y cuidados del ambiente que se tienen en relación a estas prácticas (investigación cualitativa).

##### **Ficha de observación:**

Con este instrumento se analizó 4 aspectos generales que influyeron en la calidad percibida por los turistas observados, por una parte se evaluó la satisfacción referente con **equipamientos y accesorios** en buen estado y adecuado para el deporte, como segundo aspecto se observó la relación con **el personal** que presta el servicio con el turista, la predisposición en ayudar, la indumentaria adecuada, el equipamiento del instructor; un tercer factor sobre el **servicio** como tal, si se cumplió con instrucciones, expectativas, se brindó sin novedades, en el tiempo, a un precio adecuado y condiciones físicas del turista, y finalmente algunos hechos sobre la **comunicación** de instrucciones, medidas de seguridad, riesgos climáticos.

##### **Encuesta:**

Este instrumento se aplicó a 246 turistas y se diseñó con preguntas cerradas y de selección múltiple, dividida en 5 secciones:

**1. Datos demográficos:** Se conoció aspectos generales como sexo, lugares de preferencia de visita en el país, edad, estado civil, escolaridad, ingresos y profesión.

**2. Sobre la práctica de deportes acuáticos:** Con preguntas claves sobre la práctica, tipo, frecuencia y lugar donde se desarrolla el deporte, así como la motivación que tiene el turista.

**3. Calidad de los servicios:** Para entrar en temas conductuales se solicitó la valoración en escala de Likert la importancia para los turistas sobre ítems relacionados al servicio, también se cuestionó sobre la valoración de satisfacción de aspectos relacionados derivados de la calidad de los servicios turísticos de deportes acuáticos y si se percibió alguna debilidad en la prestación del servicio.

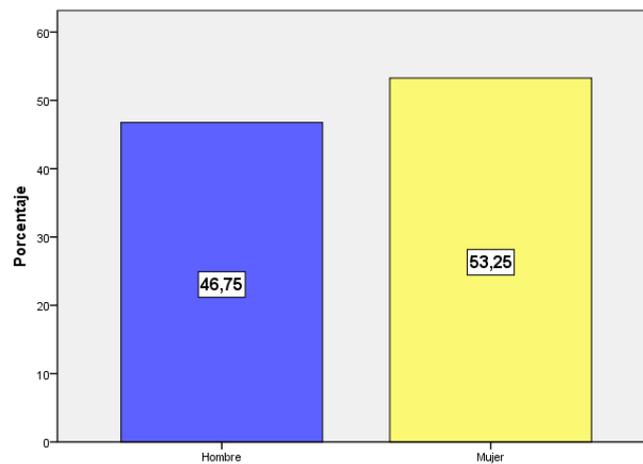
**4. Seguridad:** Se indago sobre las medidas de seguridad, luego sobre lo satisfecho con la información de la dificultad del deporte proporcionado por el prestador, y finalmente se valoró en una escala de Likert que tan de acuerdo está con 11 medidas de seguridad y prevención.

## CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Análisis de datos

#### 3.1.1. Análisis del cuestionario

##### A1. Sexo

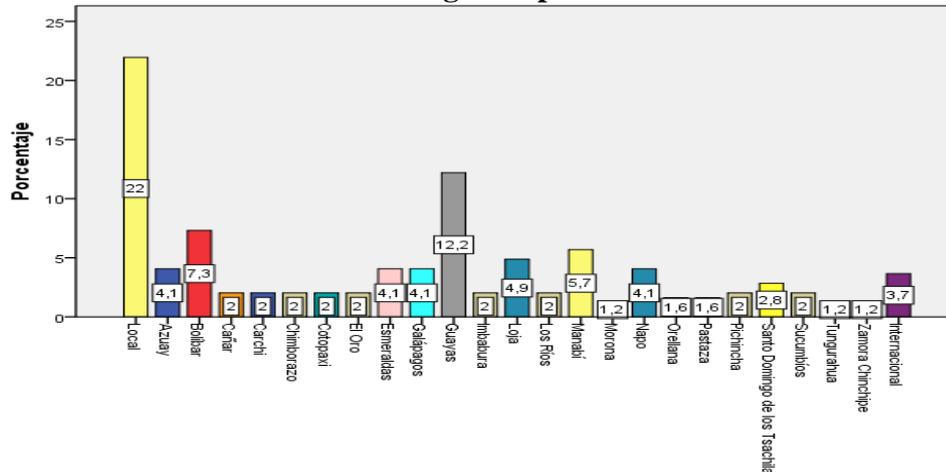


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas  
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

El estudio tuvo un muestreo equiparado en relación al género de los encuestados, existiendo una leve diferencia, se analiza a un 53% de mujeres y alrededor del 47% de hombres, brindando la posibilidad de tener respuestas sumamente confiables, evitando sesgos y proporcionando una información valedera de forma primaria. Según los datos obtenidos nos podemos dar cuenta que la mayoría de los visitantes que llegan al cantón Salinas son mujeres en el cual se puede ofrecer muchas alternativas de los deportes acuáticos ya que estos deportes son de mucha adrenalina.

## A2. Lugar de procedencia

Gráfico 1.Lugar de procedencia

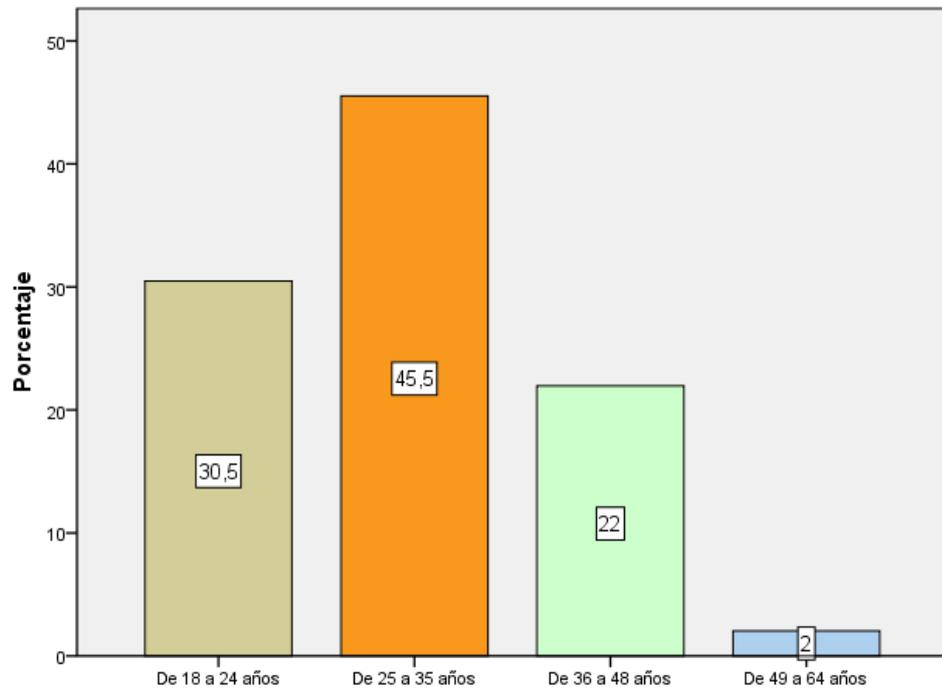


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Al indagar sobre la preferencia de lugares turísticos un 22% indicó que prefiere visitar la Provincia de Santa Elena, seguido de un 12% que respondió Guayas, podría deberse a la última acogida que ha tenido el Cantón Playas, siendo los destinos de Bolívar y Manabí los siguientes con mayor preferencia de los encuestados. Los balnearios de la Provincia de Santa Elena, son una opción para la mayoría de los visitantes, incluida Salinas por esta razón se encontraban en el balneario, sin embargo, existen personas que también prefieren visitar otras provincias, aunque con un nivel bajo de preferencia y variado en las diferentes provincias del Ecuador, esto podría entenderse porque los turistas encuestados en la playa buscan este tipo de oferta turística con frecuencia, principalmente en fechas de feriados para distraerse de las actividades cotidianas en el hogar o trabajo, en el caso de locales, y en el caso del turista extranjero por disfrutar del ambiente.

### A3. Edad



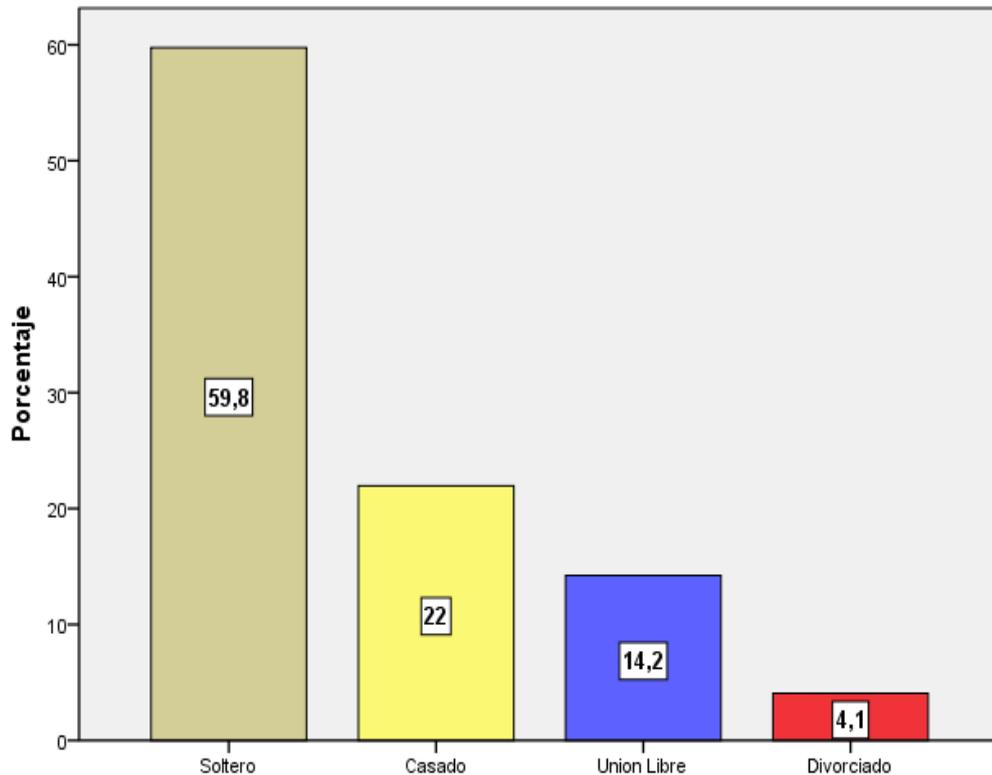
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Para el estudio se consideró un indicador muy especial como la edad de los turistas entre los 18 a 64 años, quienes participaron activamente respondiendo las interrogantes planteadas, de los cuales la mayoría (46%) están en el rango comprendido entre 25 a 35 años, son turistas que visitan nuestro balneario en feriados es una población nacional económicamente activa, con motivaciones y exigencias, es una información muy vital para planificar los productos o servicios para el segmento que vamos a ofertar los deportes acuáticos.

#### A4. Estado Civil

Gráfico 2.Estado civil



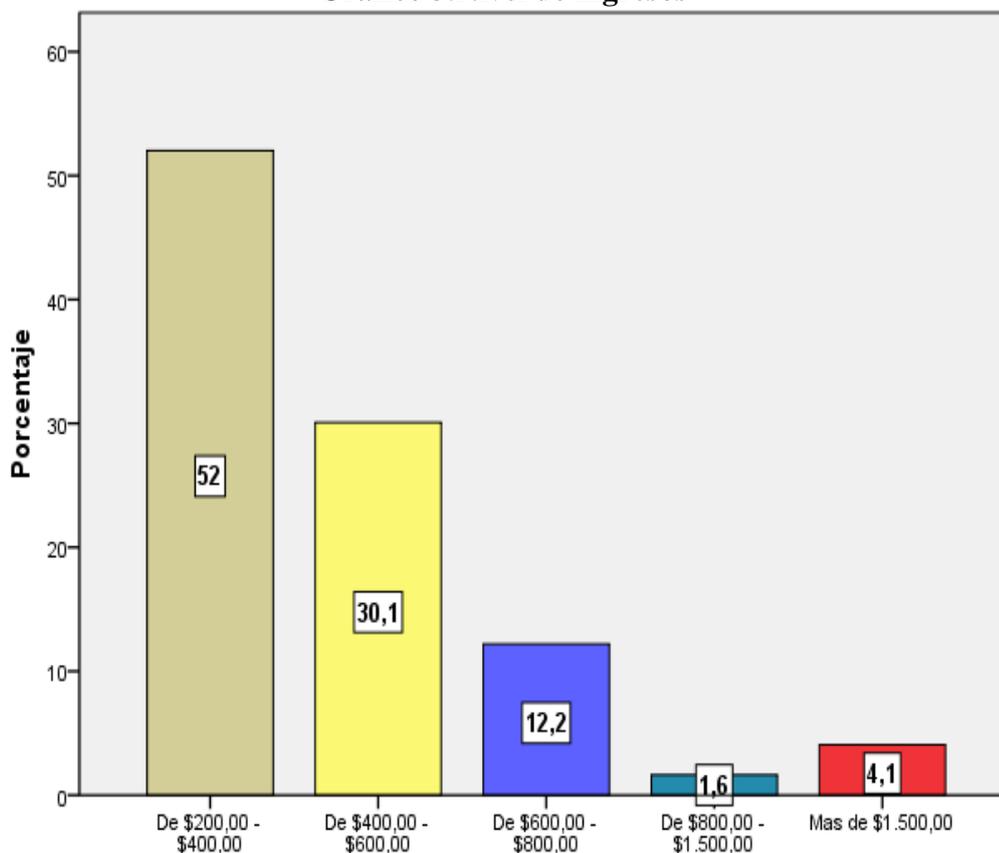
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Después de conocer los rangos de edades, se consultó el estado civil de los encuestados, donde principalmente (60%) eran grupos integrados por jóvenes solteros, datos que permite elaborar productos ofertados a este segmento que busca disfrutar el tiempo y ocio a mejores precios, con motivaciones de practicar la gama de los deportes acuáticos que pueden encontrar, esto se debe que en feriados la afluencia de grupos familiares o de amigos es más evidente en las playas.

#### A5. Determine su nivel de ingresos

**Gráfico 3. Nivel de ingresos**



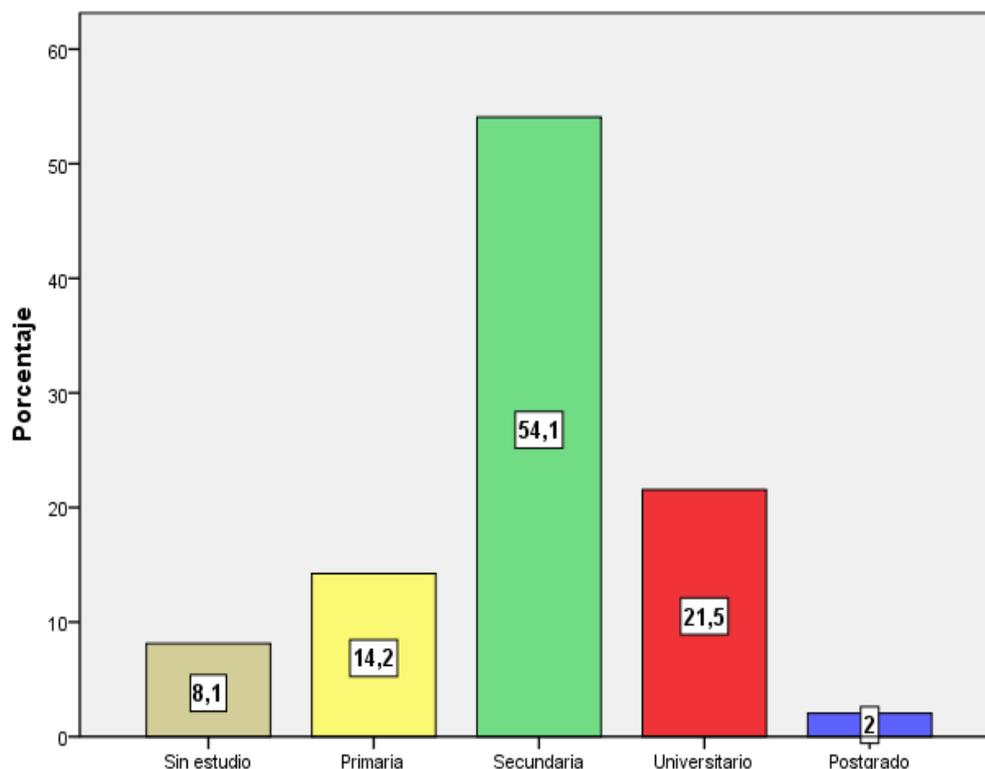
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Un aspecto importante a definir en el estudio, es el nivel de ingresos de los turistas ya que permite a los investigadores identificar el nivel adquisitivo de los usuarios, donde se obtuvo que la mayoría tiene ingresos de \$200,00 a \$400,00, determinando que los ingresos están en promedio al sueldo básico en Ecuador. Son usuarios que llegan al balneario por algunas motivaciones y de manera especial a la práctica de los deportes acuáticos que se ofertan de calidad.

## A6. Nivel de estudios

Gráfico 4. Nivel de estudios



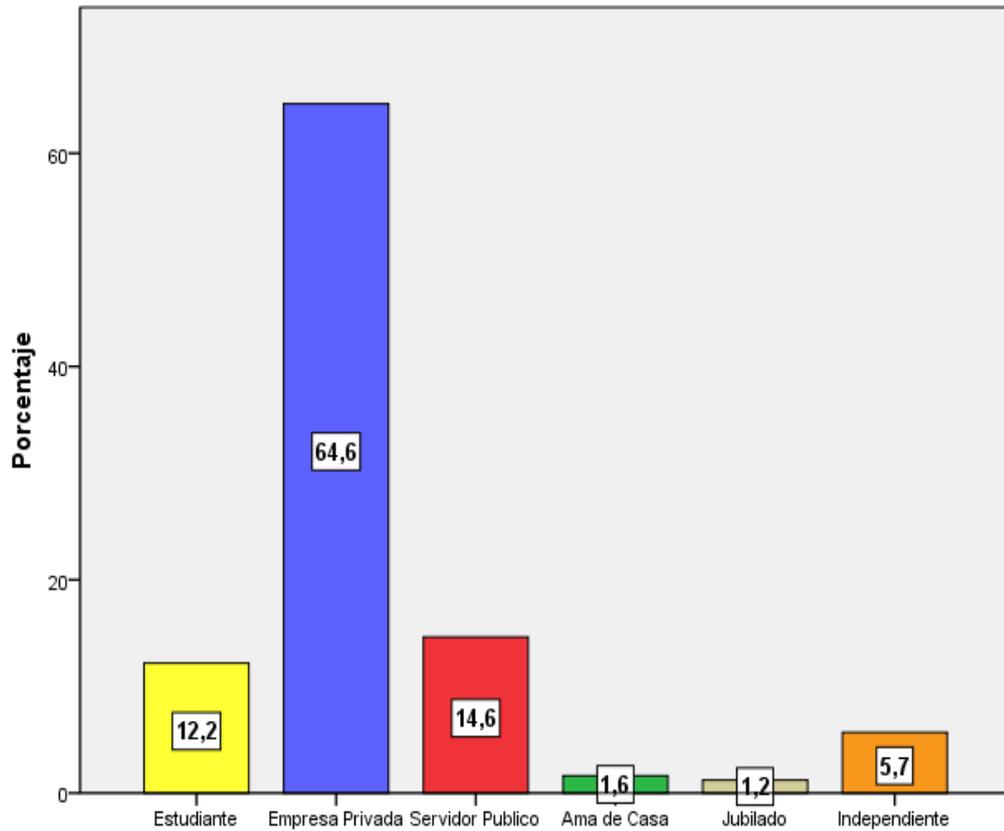
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Más de la mitad de los turistas tienen estudios secundarios o están cursando la institución superior, pero aún no los culminan y un nivel de gasto a un sueldo básico, que permite disfrutar de las variedades productos y servicios que ofertamos como en la restauración y alojamiento y de manera especial en la práctica de los deportes acuáticos también un 22% son profesionales con estudios universitarios concluidos, los demás niveles de estudios tuvieron un porcentaje de 14% y 2%, así como un 8% indico no tener estudios, que corresponde a un grupo más adulto investigado para el estudio.

## A7. Ocupación

**Gráfico 5.Ocupación**



**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

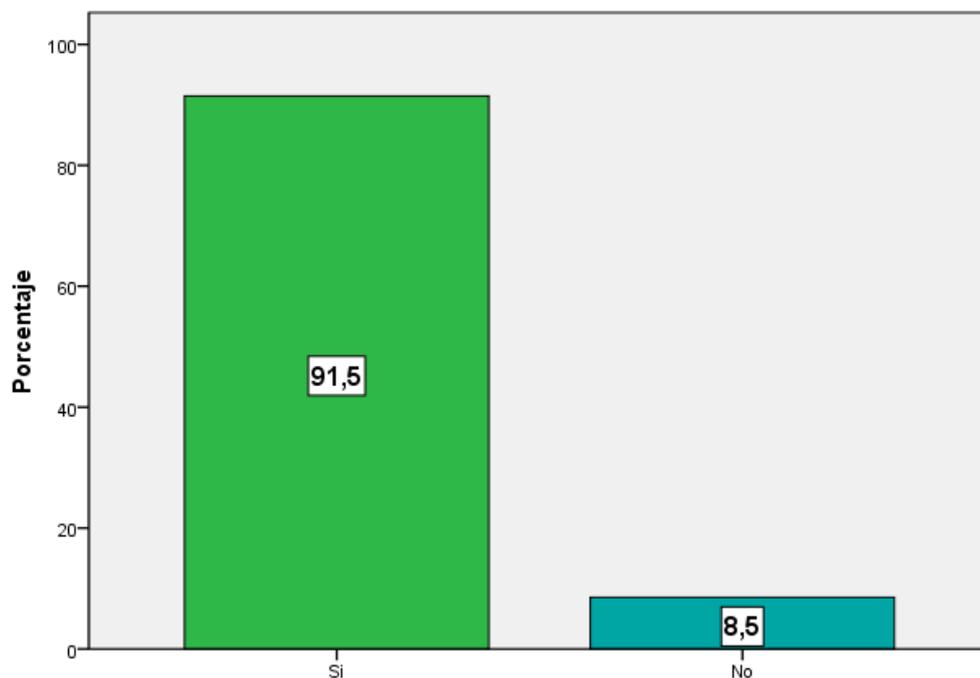
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

El 65% de los turistas investigados tienen relación laboral con la empresa privada, diferente del 14% que es servidor público, el 12% son estudiantes, los demás se distribuyen en bajos porcentajes son trabajadores independientes, amas de casas o jubilados, quienes vienen a disfrutar de las playas del cantón Salinas, esto denota que los visitantes tienen un poder adquisitivo al contar con una plaza de empleo que le genera ingresos, pudiendo aportar a la economía del Cantón Salinas.

## B. DEPORTES ACUÁTICOS

### B.1 ¿Ha practicado algún tipo de deporte acuático en los últimos 6 meses?

**Gráfico 6. Práctica de deportes acuáticos**

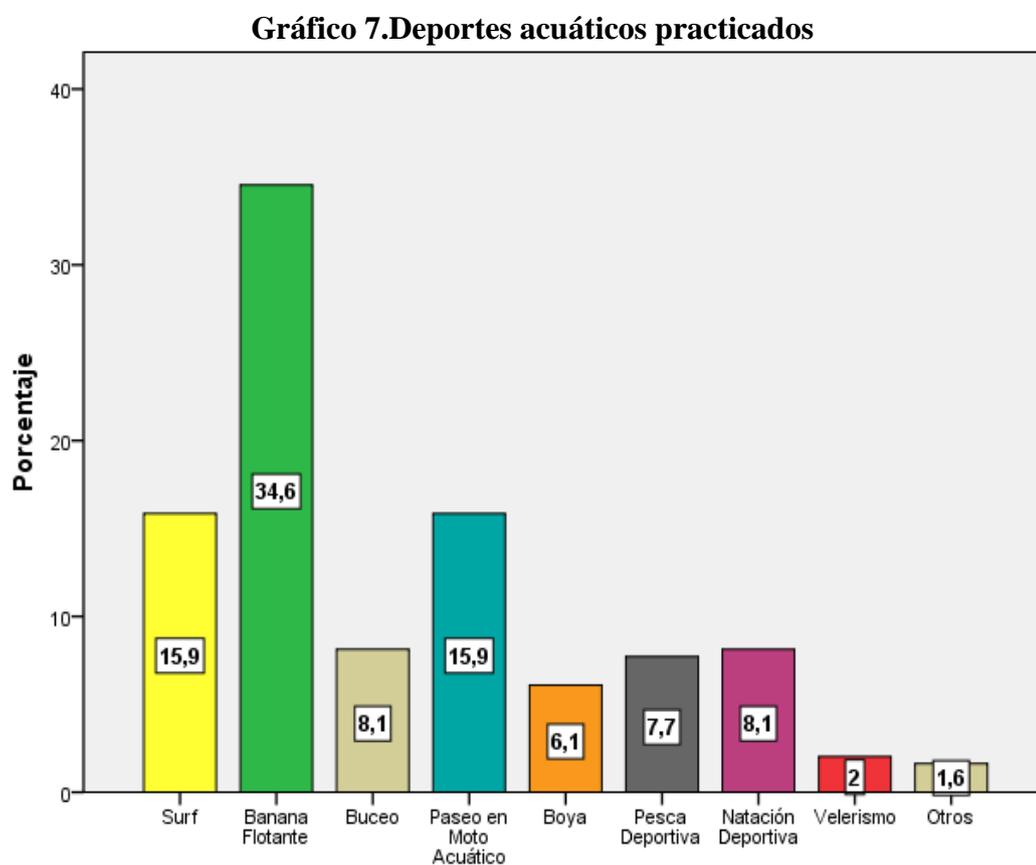


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

La temática principal del estudio se centra en la práctica de deportes acuáticos, por esta razón se indagó a los turistas si en los últimos meses han realizado algún deporte acuático, donde casi la totalidad han practicado en el último semestre, solo un 8% manifestó no haberlo realizado durante un rango próximo de tiempo, pero si recuerdan haber tenido referencias de prácticas anteriores, pudiendo opinar sobre el experiencia anterior y como la observan actualmente, dando una variabilidad en las respuestas de satisfacción y valoraciones siguientes.

## B.2 Del siguiente listado, ¿Cuáles son los deportes acuáticos que ha practicado?



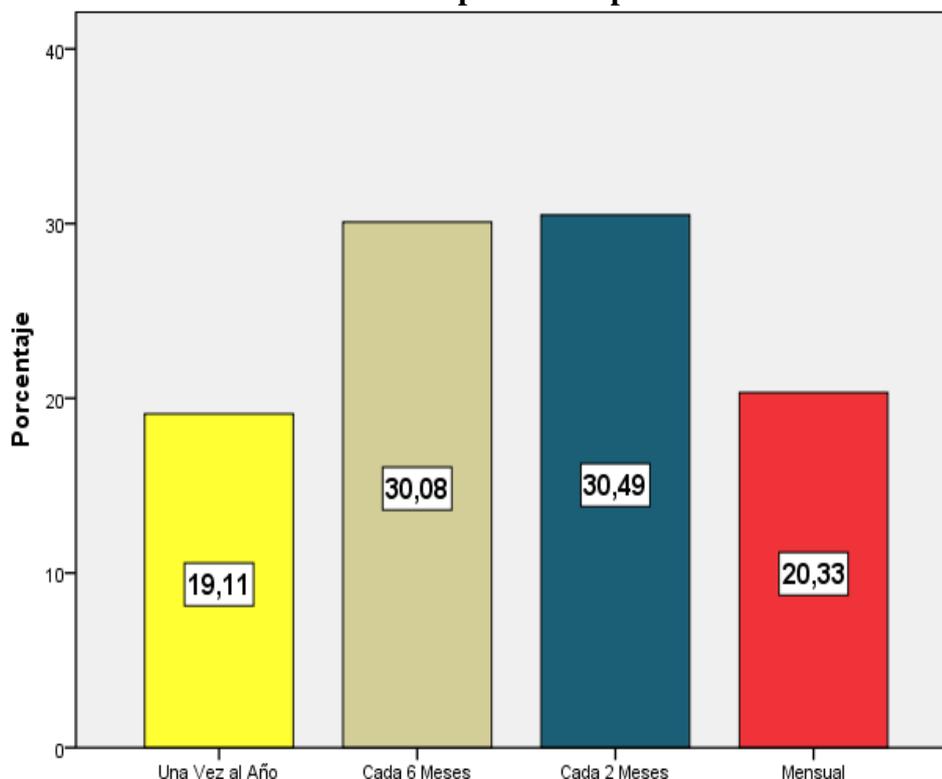
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

De la gama de deportes acuáticos desarrollados en la playa, en el cantón Salinas, el predominante con un 35% es la banana flotante, que es llamativa para turistas locales, nacionales o extranjeros, además por ser un deporte que brindan la información necesaria, las medidas de seguridad, y sobre todo se siente una motivación y la experiencia grata al momento de practicarlo, además sin embargo, como existen turistas diversos, en igual proporción un 15% prefieren motos acuáticas y surf, los demás tienen una menor preferencia.

## B.3 ¿Cuál es la frecuencia con la que practica deportes acuáticos?

**Gráfico 8. Frecuencia de práctica deportes acuáticos**



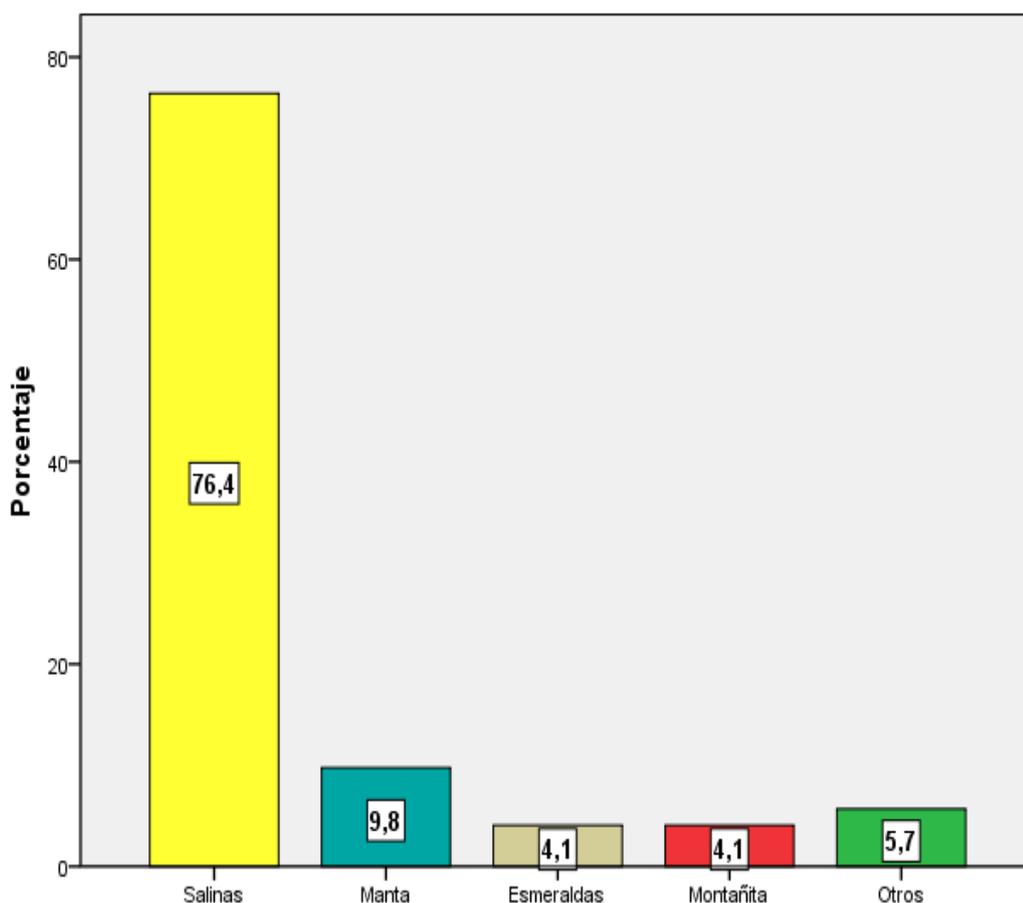
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Es necesario resaltar que en proporciones similares del 30%, por una leve diferencia las prácticas deportivas las realizan cada 2 a 6 meses, por diferentes motivos ya se por el lugar, el espacio y el tiempo que se brinda al momento de practicar los deportes acuáticos. Claro ejemplo en los feriados que permite disfrutar de días de ocio y disfrute entre amigos y familiares que acudimos al balneario para obtener el servicio de los deportes, por otra parte, en forma mensual un 20% afirmó realizarlas, considerando un grupo con hábito deportivos definidos, además un 19% define que realiza una vez al año la actividad deportiva, siendo así que los turistas brindaron datos sobre su satisfacción de un servicio que al menos han usado han usado alguna vez durante el último año.

#### B.4 ¿Cuáles de las siguientes playas ha practicado los deportes acuáticos?

**Gráfico 9.Lugares donde ha realizado deporte**



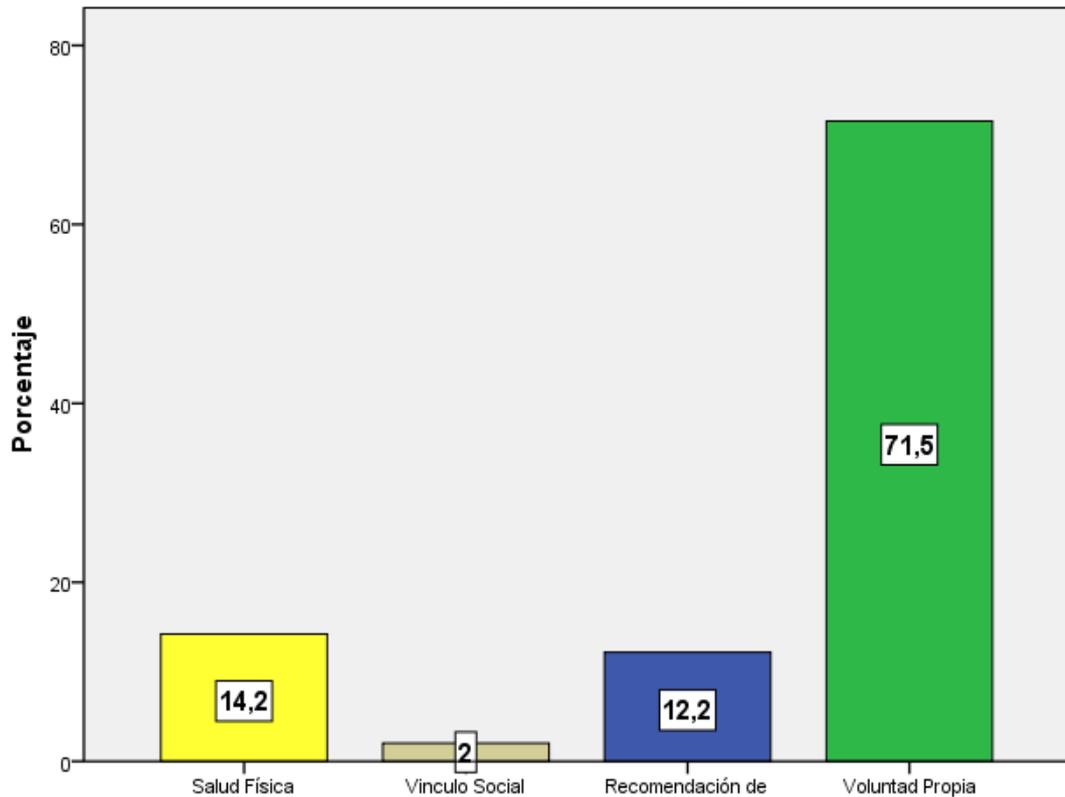
**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Hay que recordar que el Ecuador, es un país diverso con un perfil costanero privilegiado con playas únicas, lo que lo hace muy atractivo para el turismo, por eso se indagó a los turistas encuestados sobre el lugar donde ha realizado la práctica deportiva, teniendo un 76% que manifestó realizarlo en el Cantón Salinas, porque existen variedad de deportes y existen empresas que ofertan el producto con calidad, y la diferencia porcentual se distribuye en los otros lugares comparados donde los encuestados han realizado sus prácticas deportivas.

### B.5 ¿Qué lo motiva a realizar estas prácticas deportivas?

**Gráfico 10. Motivación para práctica deportiva**



**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

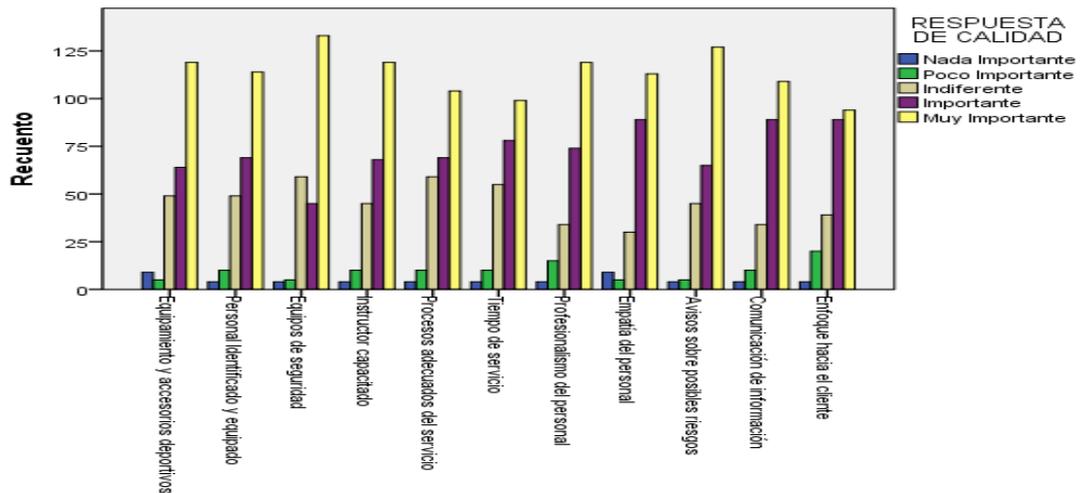
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Como parte del estudio se consulta sobre que factor lo motiva a hacer deportes acuáticos, el 72% aproximadamente sostuvo realizarlo por voluntad propia, es evidente que el deporte con mayor elección es la banana flotante, en donde entre amigos hacen recorridos y generan adrenalina en los usuarios, es algo que uno mismo decide hacerlo, a diferencia de un 14% y 12% que los hacen por salud física o recomendación de algún familiar o amigo respectivamente, como todo deporte tiene su esfuerzo y motivación.

## C. SATISFACCION DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### C.1 Valore cada uno de los siguientes elementos sobre los servicios de deportes acuáticos en Salinas

Gráfico 11. Importancia sobre la satisfacción de la calidad de los servicios

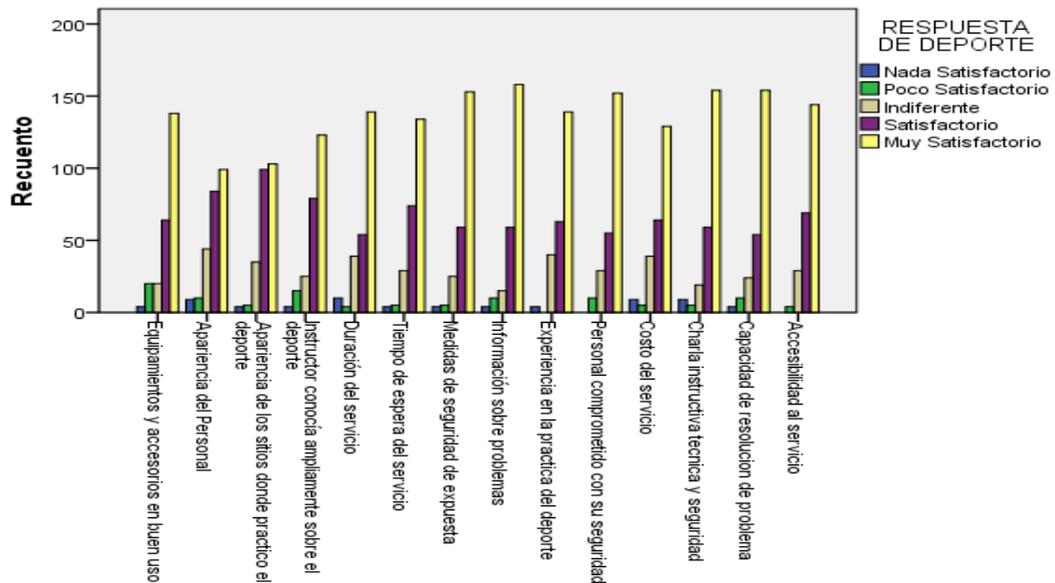


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Antes de iniciar con el análisis, es necesario aclarar que la variable de calidad como se define conceptualmente implica el análisis de muchos factores, que cada individuo percibe en relación al servicio, en este sentido se dio una gran importancia a todos los factores descrito, de esto se puede distinguir que más puntuados como muy importantes son los avisos con información de riesgos, equipos de seguridad, y los relacionados con el profesionalismos del personal y el instructor, en otras palabras, para el grupo de turistas investigado los deportes acuáticos son de calidad al contar con equipamiento seguro, personal idóneo e informar sobre sus riesgos a los turistas, sin embargo no se deben descuidar los demás factores intervinientes al momento de practicar los deportes acuáticos, el personal debe centrar sus esfuerzos en mejorar la experiencia turística.

**C.2 Valore su satisfacción sobre los deportes acuáticos practicados en Salinas**  
**Gráfico 12. Satisfacción con deportes acuáticos practicados**

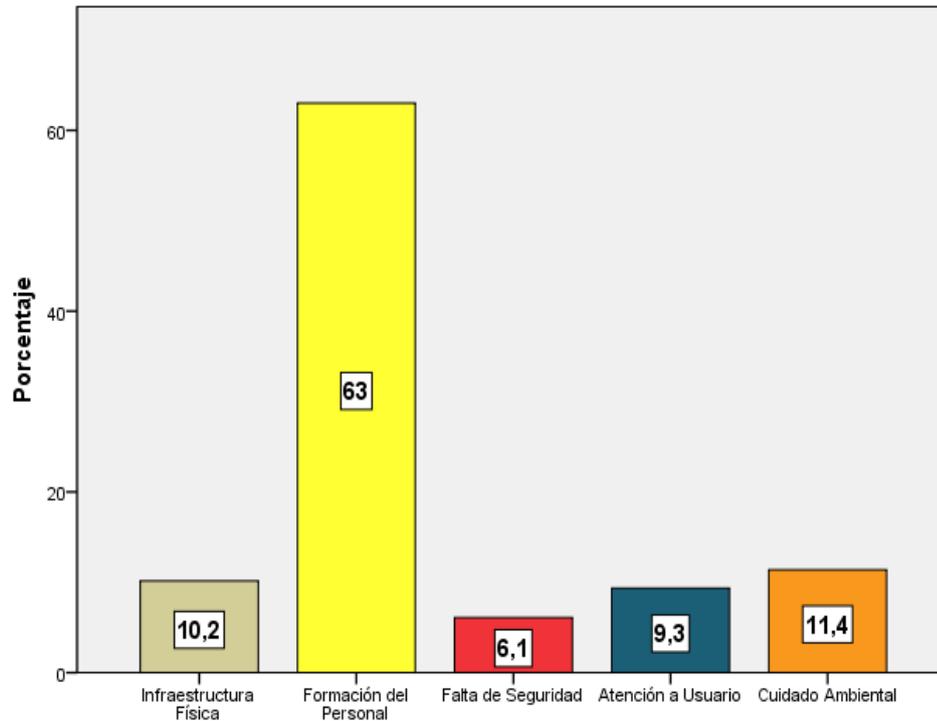


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas  
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Con el estudio, se busca evidenciar un conjunto de actividades concretas con el fin de garantizar la prevención, acciones correctivas y amigables con el ambiente, en este contexto, teniendo claro que un servicio de calidad se traduce en satisfacción, se evalúa que tan satisfactoria ha sido la experiencia con la práctica de deportes acuáticos en el Cantón Salinas, siendo los resultados muy favorables, entendiendo que la mayoría de indicadores descritos tuvieron aceptación muy satisfactoria y satisfactorio, resaltando que el turista tienen una gran satisfacción con la información impartida durante la ejecución del deporte previamente con la charla de seguridad y sobre posibles problemas, además del compromiso del personal con la seguridad del turista, es valedero afirmar que los operadores que hacen turismo de aventura con deportes, están siguiendo las normas para su correcta ejecución.

### C.3 ¿De los siguientes criterios cual usted creería que es una debilidad en la prestación de servicios?

**Gráfico 13. Debilidad en la prestación del servicio**



**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

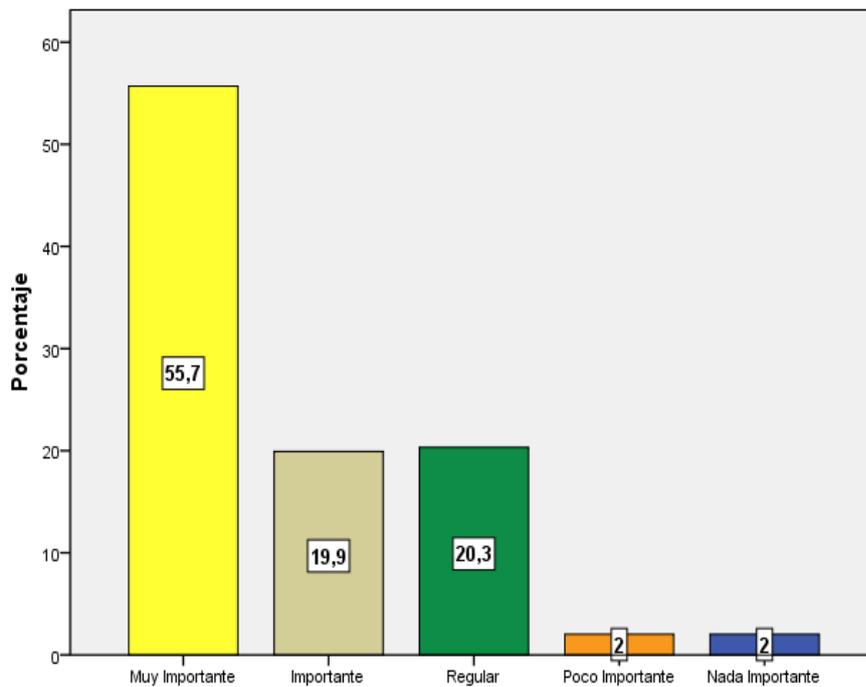
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

El 63% de las encuestas considera que la formación del personal es una debilidad, esto podría ser porque las personas que brindan el servicio son los dueños o personal contratado, y no profesionales que se dedican a la práctica de los deportes, sumado a esta percepción que existen localmente pocos lugares para entrenamiento para instructores en deportes acuáticos, basado en su experiencia. Aunque un porcentaje inferior del 11% considera que el cuidado ambiental es un inconveniente, por cuanto no se observan medidas ambientales aplicadas en los servicios deportivos ofertados.

## D. SEGURIDAD

### D.1 ¿Qué importancia tiene el conocimiento sobre las medidas de seguridad sobre la satisfacción de la calidad en los deportes acuáticos?

Gráfico 14.Importancia sobre conocimiento de medidas de seguridad

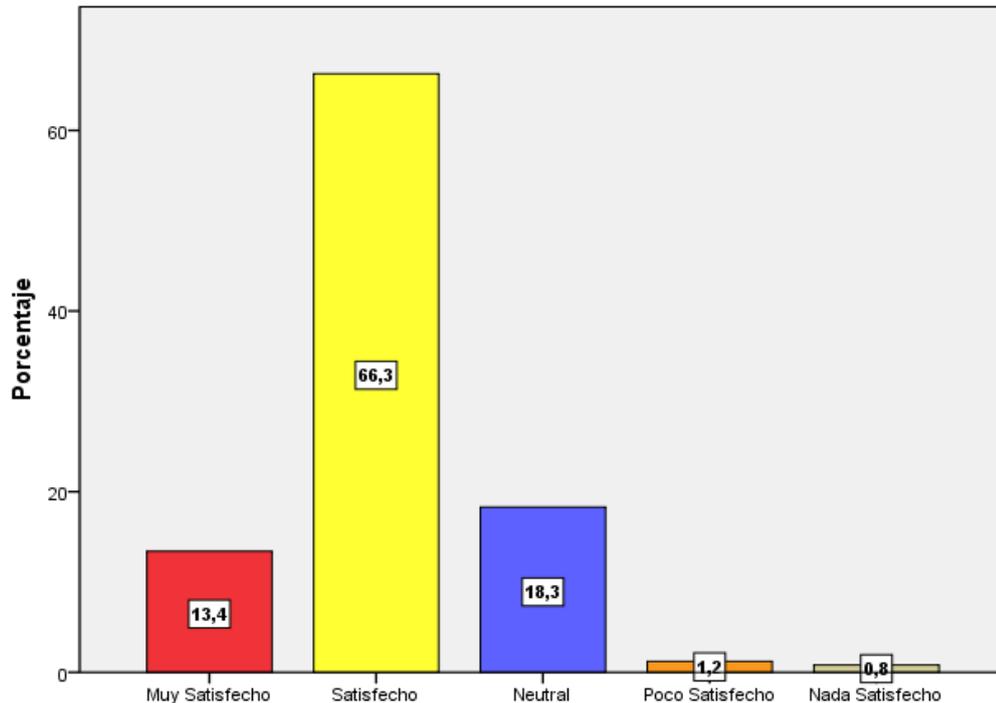


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas  
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Los encuestados que acudieron a la playa de Salinas el 55% consideran que es de suma importancia conocer las medidas de seguridad de los deportes acuáticos, es decir que ellos entienden los riesgos que existen, para lo cual los operadores y prestadores de servicios informan oportunamente de los mismos en las charlas de seguridad. Seguido de un 20% que consideran que regularmente no es de mucha importancia la seguridad que se brindan al practicar los deportes acuáticos.

**D.2 ¿Qué tan satisfecha está usted sobre la información sobre la actividad del deporte realizado?**

**Gráfico 15.Satisfacción con la información**

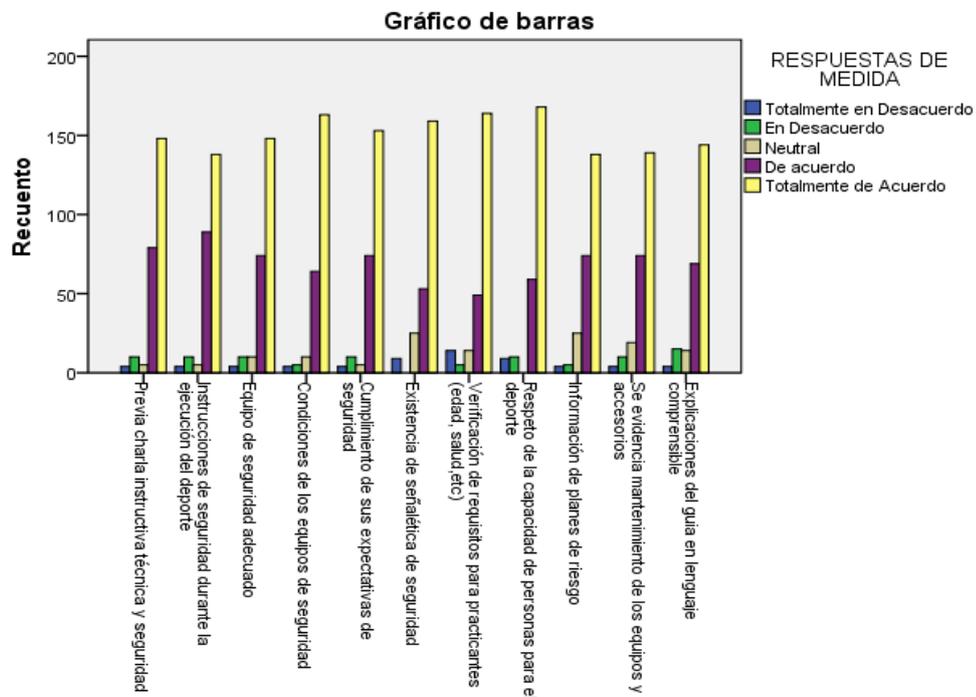


**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas  
**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

Un 66% de los encuestados afirman estar satisfechos con la información recibida sobre la dificultad del deporte, además rescatan la atención del personal y la amabilidad que demuestran los operadores turísticos al momento de ofertar los servicios de calidad en el balneario de Salinas, sumado al 13% que considera muy satisfecho, esto se evidencio al estudiar la calidad donde se muestran también de acuerdo con la información brindada, teniendo una idea que los operadores informan y cumplen la normativa emitida para la prestación de deportes de aventura.

### D.3 Valore las medidas de seguridad y prevención de los servicios acuáticos

**Gráfico 16. Valoración sobre medidas de seguridad y prevención**



**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

En este contexto, se buscó evaluar que tan de acuerdo están los turistas con diferentes aspectos relacionados a la seguridad al momento de la prestación del servicio con deportes acuáticos, estuvieron muy acordes con las medidas citadas, sobresaliendo el respeto a la capacidad de personas para los deportes acuáticos, como en un principio se analizó, el deporte preferido por los encuestados es la banana flotante, que es uno de los principales atractivos de Salinas, y realmente debe contemplarse una capacidad, para salvaguardar la vida y seguridad de los participantes, debido a que este deporte se caracteriza por voltear la banana y dejar caer a las personas, también consideran estar de acuerdo con las condiciones de los equipos proporcionados y las charlas impartidas por los instructores o prestadores de servicio.

### 3.1.2. Análisis de la ficha de observación

En la ficha de observación los indicadores observados fueron: instalaciones y equipos, talento humano, servicios/productos y por ultimo comunicación/información, indicadores que permiten tener una realidad del tema en estudio, cabe mencionar que de las 16 tour operadoras que están en el catastro 10 estaban brindado el servicio de los deportes acuáticos al momento del levantamiento de la

ASPECTO	CONDUCTA
<b>Instalaciones/ Equipos</b>	Uso de equipamientos con tecnología de punta
	Uso equipos, equipamiento, accesorios e infraestructura en buen estado
	Se entrega equipamiento de seguridad (chaleco, sistema de oxígeno, etc.)

información. Las operadoras de turismos dedicadas a estos servicios en el cantón Salinas durante el rango de tiempo observado, hacen uso de equipamiento convencional (motos acuáticas, lanchas, bananas flotantes, boyas) que se evidencia en buen estado la tecnificación adecuada durante la práctica del deporte, la mayoría de equipos como (chalecos salvavidas, sistema de oxígenos) se mantienen en buen funcionamiento, no se evidenció desperfecto ni problemas con la prestación del servicio.

<b>Talento Humano</b>	El instructor demuestra empatía
	El instructor está equipado adecuadamente
	El instructor posee indumentaria o equipos complementarios exigidos
	El turista puede interactuar sin problemas

Los criterios para evaluar el talento humano en las operadoras turísticas que brindan el servicio de los deportes en el cantón Salinas, fueron los básicos el personal ha sido atento y brinda las mejoras facilidades con los turistas, siempre están con los equipos que pide el reglamento de operación turística de aventura, brindan respuesta y ayuda las interrogantes de los usuarios, se observa charlas breves sobre el funcionamiento del deportes y el uso de los equipos, y por último los turista/ usuarios pueden interactuar sin problemas con los responsables de la operadora turística.

<b>Servicios/ Productos</b>	El turista recibió el servicio sin novedades
	Existieron quejas posteriores al servicio
	El deporte se realizó con compañía del guía.
	Se cumplieron las especificaciones del servicio
	Señalización adecuada
	El turista se muestra contento con el deporte
	Se realiza simulación previa
	Se revisó la condición física del turista

El servicio o producto que se ofrece en cuanto al deporte de la banana, pesca deportiva y demás deportes observados no evidencian problemas ni quejas, recibiendo un servicio sin mayor complicación, siempre al realizar los deportes acuáticos debe ir acompañado del guía o instructor, la señalética es adecuada, concluyendo que existe conformidad de los turistas cumpliendo sus expectativas, en unos casos algunos turistas vuelven a utilizar los mismos servicios cuando visitan el cantón., se realiza una explicación breve previamente a la práctica deportiva, indicando los riesgos y la utilización del equipamiento.

<b>Comunicación/ Información</b>	Se informa sobre manuales de operación del deporte
	Se informa sobre la dificultad del deporte
	Los turistas reciben charla instructiva técnica y de seguridad
	El personal o instructor brinda indicaciones claras y precisas.
	Se explicó si las condiciones climáticas eran favorables

Para los turistas las medidas de seguridad son importantes, las charlas recibidas son breves y claras sobre manejo y operaciones en los deportes, debido a que el turista quiere y desea disfrutar del servicio, se brinda instrucciones previas a la práctica de la banana flotante u otros deportes acuáticos, se indica cómo usar los y equipos como los chalecos e instrucciones sobre cómo sujetarse, la charla es breve y concisa, pero importante. Los turistas reciben adecuadamente los chalecos como equipo de seguridad, el instructor debe estar pendiente del momento en que el turista ocupa el servicio y cuando deja de usar el servicio, presta ayuda al momento que los turistas están en el agua y también se explica volver a subir y además como no se puede afectar a los turistas que gozan de un descanso de relax en la orilla de la playa. También se explica sobre las condiciones del clima adecuado para el desarrollo de la actividad deportiva.

### **3.2. Limitaciones**

En el estudio se aplicó una encuesta la principal limitación se determina con el público estudiado, debido a su variabilidad, en cantidad y su procedencia, en feriados principalmente se observan turistas locales y nacionales, sin embargo, también se buscó investigar a los reducidos turistas internacionales de la misma

manera se presentaron dificultades una de tantas fue la poca colaboración de los turistas al momento de realizar las encuestas, ya que llegan al lugar a disfrutar del entorno.

Otra limitación se presentó al momento de querer indagar en la tour operadoras para que nos brinden información, si cuentan con manuales de precaución de riesgos al momento de la práctica de los deportes.

### **3.3. Resultados**

Los resultados obtenidos mediante la encuesta nos permitieron:

- Que los deportes acuáticos que utilizan los turistas que visitan el cantón Salinas en cuanto a medidas de calidad y mejoramiento del servicio para mejorar las experiencias de los usuarios, son aceptados de forma positiva en todo lo relacionado a la satisfacción del servicio, mostrando una percepción favorable con la dotación de equipamiento, información sobre seguridad y riesgos, buena atención del personal. En otras palabras los deportes acuáticos que se brindan son de calidad.
- Además existieron factores como el nivel de ingreso, el de estudio y de procedencia que nos ayuda a determinar qué clase de turistas visitan el cantón.

## **Conclusiones**

La documentación revisada sobre las prácticas en los deportes acuáticos ha permitido disponer de una idea clara y objetiva de su composición, seguridad y requerimientos para la práctica de cada uno de ellos, en este sentido la presente investigación articula el objetivo específico uno dentro de la revisión de marco teórico, misma que soporta el desarrollo de esta tesis. Esta tipología de turismo de los deportes acuáticos que se desarrolla en el cantón Salinas y forma parte de los productos turísticos que esta ofrece.

El documento constituye un análisis global de la satisfacción de la calidad actual entorno a los deportes acuáticos en el cantón Salinas, representando un primer estudio sobre las prácticas de turismo específicamente en los deportes acuáticos que se desarrollan, por lo que fue necesario iniciar una investigación exploratoria en una muestra de turistas nacionales y extranjeros que visitaron esta localidad, a través de un método inductivo, partiendo del razonamiento sobre los hallazgos que revelan las encuestas y las fichas de observación aplicadas.

Los deportes acuáticos actualmente son de calidad y ofrecen medidas de seguridad, cumpliendo las prácticas de turismo, de acuerdo con la percepción positiva de los turistas nacionales y extranjeros, afirman estar satisfechos con el equipamiento, personal idóneo e información oportuna sobre sus riesgos al momento de la ejecución.

## **Recomendaciones.**

Se debería realizar por parte del Gobierno local un catálogo descriptivo de servicios acuáticos que oferta el cantón Salinas, que sea distribuido en restaurantes, bares y demás locales comerciales así como medios digitales, debido a que existen una gama de deportes acuáticos que los turistas desconocen de su práctica en el cantón, de esta forma se impulse esta alternativa turística y no únicamente el atractivo playa para bañistas, sino que se tenga este plus como alternativa de recreación.

Es recomendable que se efectúen estudios descriptivos sobre las medidas ambientales que deben aplicarse como prácticas de turismo, con el fin de identificar las causas de su incumplimiento o falta de aplicación por parte de los prestadores de servicios de deportes acuáticos, para que el Gobierno local pueda buscar alternativas que viabilicen su cumplimiento garantizando un turismo adecuado y con mejores estándares.

También es viable realizar campañas de concientización ambiental y generar una ordenanza municipal en donde se establezca disposiciones para que los prestadores turísticos busquen fomentar el respeto al medio ambiente, exigiendo contar con un plan de impacto ambiental con medidas alternativas para manejo de desechos y procesos contingentes en caso de producirse algún siniestro que afecte al entorno natural donde se práctica el deporte acuático.

## Bibliografía

- Abad, M. (2007). *Repositorio digital ESPOL*. Obtenido de Sitio Web Escuela Superior Politécnica del Litoral:  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1703/1/3293.pdf>
- Alliance, R. (2006). Obtenido de file:///F:/tesis/0046-manual-de-buenas-practicas.pdf
- Aranda, A. F. (2006). *Sitio web de Universidad de la Rioja*. Obtenido de Sitio web de Universidad de la Rioja:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2191459>
- Astudillo, F. (2015). *Elaboración de un manual de buenas prácticas de sostenibilidad turística para tour operadores de la ciudad de Cuenca*. Cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Coral Sastre, A. (2017). *La liberación del sector turístico ¿Hacia un modelo de turismo sostenible?* Madrid: REUS Editorial.
- Del Pozo Aguilar, J. F. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Antequera: IC Editorial.
- Del Pozo Aguilar, J. F. (2012). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. HOTA0308. Antequera: IC Editorial.
- Department, T. P. (2016). Obtenido de  
[https://tpwd.texas.gov/publications/pwdpubs/media/pwd\\_bk\\_k0700\\_0639e.pdf](https://tpwd.texas.gov/publications/pwdpubs/media/pwd_bk_k0700_0639e.pdf)
- Editorial Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. España: Vértice.
- Europraxis, Ministerio de Turismo. (26 de Septiembre de 2007). *Biblioteca: Ministerio de Turismo*. (E. C. Leisure, Ed.) Recuperado el 02 de Abril de 2019, de Sitio Oficial Ministerio de Turismo:  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Fomento, S. M. (2018). Obtenido de  
<http://www.centromedicosanmartin.com/recomendaciones-y-normas-de-seguridad-motos-de-agua-y-jetsurf/>
- Francisco, Z. (2017). *Turismo alternativo: servicios turísticos diferenciados*. Mexico: Castillas.
- HUMANO, P. P. (2008). Obtenido de  
<https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis56.pdf>

- Lam, L. S. (2009). *Buena práctica Turismo Comunitario*. Obtenido de [http://www.altiplano.uvg.edu.gt/proyectos/cdr/practicas/2009/Turismo-comunitario/TURISMO-comunitario\\_estudiantesIMPRENTA.pdf](http://www.altiplano.uvg.edu.gt/proyectos/cdr/practicas/2009/Turismo-comunitario/TURISMO-comunitario_estudiantesIMPRENTA.pdf)
- Laso, J. J. (2014). *Repositorio Universidad San Francisco de Quito*. Obtenido de Sitio web de la Universidad San Francisco de Quito: <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3192>
- Méndez González, G., & Aguado Franco, J. C. (2006). *La gestión financiera de las empresas turísticas*. Madrid : Thomson Editores Spain Parinfo S.A.
- Merino., J. P. (2009). *Sitio web Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/area/>
- Ministerio de Turismo. (24 de junio de 2016). *REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA*. Obtenido de Sitio oficial del Ministerio de Turismo: [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis\\_REGLAMENTO\\_DE\\_OPERACION\\_E\\_INTERMEDIACION\\_TURISTICA.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias-viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTICA.pdf)
- Ministerio de Turismo. (12 de 2018). *Movimientos Internacionales Turismo en Cifras*. Obtenido de Sitio Oficial del Ministerio de Turismo: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-19-17-01-51/movimientos-internacionales>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (17 de Diciembre de 2002). *Biblioteca: Ministerio de Turismo*. Recuperado el 02 de Abril de 2019, de Pagina Oficial del Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-DE-ACTIVIDADES-TUR%20C3%8DSTICAS.pdf>
- Moreno, J. R. (2016). *La motivación del turismo deportivo en espacios naturales*. Alicante: Universidad Miguel Hernandez.
- MOTONAUTICA, R. F. (2018). *REGLAMENTO GENERAL DE LAS MOTOS ACUATICAS*. Obtenido de <http://www.rfem.org/files/68/REGLAMENTO%20MOTOS%20DE%20AGUA%202018.pdf>
- Nel-lo, M. (2010). *Turismo, Cooperación y Desarrollo: Actas I Congreso COODTUR*. Tarragona: Publicaciones URV.
- Organizaciones, C. E. (2001). Obtenido de <https://docs.google.com/document/d/1Ok9odMjreNBDowmhPTf3N5yA7z9VQfUsoHCXG-oCctI/edit#>

- Pereira, C. M. (2006). *LOS RECURSOS HUMANOS Y SU IMPORTANCIA PARA EL DESARROLLO SECTORIAL*. Obtenido de [http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282006000100005&script=sci\\_arttext](http://mingaonline.uach.cl/scielo.php?pid=S0718-64282006000100005&script=sci_arttext)
- Planells, J. M. (2012). *Gran Enciclopedia de los Deportes*. Madrid: Editoria SM.
- Publicaciones Vértice S.L. (2008). *La calidad en el Servicio al Cliente*. España: Vértice.
- Reyes Cuichán, J. A. (2016). *Implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro de Turismo Comunitario Sinchi Warmi en la Parroquia Puerto Misahuallí, Cantón Tena, Provincia de Napo*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Rio, C. (2014). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Editorial Elearning S.L.
- Rivas García, J. (2012). *Organización, Gestión y Creación de Empresas Turísticas*. Oviedo: Septem Ediciones S.L.
- Rubio Romero, J. C. (2015). *Manual para la formación de nivel superior en Prevención de riesgos laborales*. Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Senplades. (22 de Septiembre de 2017). *Biblioteca: Senplades*. Recuperado el 01 de Abril de 2019, de Sitio oficial de Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Solano, P. (2009). *Marcos Regulatorios Nacionales de Areas Protegidas*. Obtenido de [https://www.iucn.org/downloads/peru\\_es.pdf](https://www.iucn.org/downloads/peru_es.pdf)
- SOSTENIBLE, B. P. (2006). *BUENAS PRÁCTICAS PARA TURISMO SOSTENIBLE*. Obtenido de file:///F:/tesis/0046-manual-de-buenas-practicas.
- Venegas Cedeño, J. P. (2013). *Estudio del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena y su impacto ambiental y social originado por el turismo masivo en temporada de mayor afluencia en el período 2013*. Guayaquil: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- ZARAGOZA, G. d. (2018). *Programa Operativo Anual de*.

# ANEXOS

**Anexo 1. Formato de cuestionario**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIA ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

**ENCUESTA A USUARIOS DE DEPORTES ACUÁTICOS EN SALINAS**

Buenos días/tardes, se esta realizando un estudio para identificar el nivel de aplicación de buenas prácticas de turismo en la prestación de servicios relacionados a deportes acuáticos practicados por turistas internos o externos en el Cantón Salinas. Antes de comenzar es importante señalar que toda la información obtenida será usada solo para el trabajo de investigación como egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico de la Universidad Estatal Península de Santa Elena. De antemano le agradezco su participación.

**A. DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS**

<b>A1. Sexo</b> <input type="checkbox"/> 1.- Hombre <input type="checkbox"/> 2.- Mujer	<b>A2. Lugar de preferencia</b> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">1.- Local</td> <td style="width: 25%;">2.- Azuay</td> <td style="width: 25%;">3.- Bolívar</td> <td style="width: 25%;">4.- Cañar</td> </tr> <tr> <td>5.- Carchi</td> <td>6.- Chimborazo</td> <td>7.- Cotopaxi</td> <td>8.- El Oro</td> </tr> <tr> <td>9.- Esmeraldas</td> <td>10.- Galápagos</td> <td>11.- Guayas</td> <td>12.- Imbabura</td> </tr> <tr> <td>13.- Loja</td> <td>14.- Los Ríos</td> <td>15.- Manabí</td> <td>16.- Morona</td> </tr> <tr> <td>17.- Napo</td> <td>18.- Orellana</td> <td>19.- Pastaza</td> <td>20.- Pichincha</td> </tr> <tr> <td>21.- Santo Domingo de Los Tsáchilas</td> <td>22.- Sucumbíos</td> <td>23.- Tungurahua</td> <td>24.- Zamora Chinchipe</td> </tr> <tr> <td colspan="4">25.- Internacional País: .....</td> </tr> </table>				1.- Local	2.- Azuay	3.- Bolívar	4.- Cañar	5.- Carchi	6.- Chimborazo	7.- Cotopaxi	8.- El Oro	9.- Esmeraldas	10.- Galápagos	11.- Guayas	12.- Imbabura	13.- Loja	14.- Los Ríos	15.- Manabí	16.- Morona	17.- Napo	18.- Orellana	19.- Pastaza	20.- Pichincha	21.- Santo Domingo de Los Tsáchilas	22.- Sucumbíos	23.- Tungurahua	24.- Zamora Chinchipe	25.- Internacional País: .....			
1.- Local	2.- Azuay	3.- Bolívar	4.- Cañar																													
5.- Carchi	6.- Chimborazo	7.- Cotopaxi	8.- El Oro																													
9.- Esmeraldas	10.- Galápagos	11.- Guayas	12.- Imbabura																													
13.- Loja	14.- Los Ríos	15.- Manabí	16.- Morona																													
17.- Napo	18.- Orellana	19.- Pastaza	20.- Pichincha																													
21.- Santo Domingo de Los Tsáchilas	22.- Sucumbíos	23.- Tungurahua	24.- Zamora Chinchipe																													
25.- Internacional País: .....																																
<b>A3. Edad</b> <input type="checkbox"/> 1.- 18 a 24 <input type="checkbox"/> 2.- 25 a 35 <input type="checkbox"/> 3.- 36 a 48 <input type="checkbox"/> 4.- 49 a 64 <input type="checkbox"/> 5.- 65 en adelante																																
<b>A4. Estado Civil</b> <input type="checkbox"/> 1.- Soltero <input type="checkbox"/> 2.- Casado <input type="checkbox"/> 3.- Unión Libre <input type="checkbox"/> 4.- Viudo <input type="checkbox"/> 5.- Divorciado	<b>A5. Determine su nivel de ingresos</b> <input type="checkbox"/> 1.- \$200 - \$400 <input type="checkbox"/> 2.- \$400 - \$600 <input type="checkbox"/> 3.- \$600 - \$800 <input type="checkbox"/> 4.- \$800 - \$1.500 <input type="checkbox"/> 5.- Más \$1.500	<b>A6. Nivel de estudios</b> <input type="checkbox"/> 1.- Sin estudios <input type="checkbox"/> 2.- Primarios <input type="checkbox"/> 3.- Secundarios <input type="checkbox"/> 4.- Universitarios <input type="checkbox"/> 5.- Posgrado	<b>A7. Profesión</b> <input type="checkbox"/> 1.- Estudiante <input type="checkbox"/> 2.- Independiente <input type="checkbox"/> 3.- Servidor Público <input type="checkbox"/> 4.- Ama de Casa <input type="checkbox"/> 5.- Jubilado	<input type="checkbox"/> 6.- Desempleado <input type="checkbox"/> 7.- Otros <input type="checkbox"/> 8.- Empresa privada																												

**B. DEPORTES ACUÁTICOS**

<b>B.1 ¿Ha practicado algún tipo de deporte acuático en los últimos 6 meses?</b> <input type="checkbox"/> 1.- Si <input type="checkbox"/> 2.- No												
<b>B.2 Del siguiente listado, ¿Cuáles son los deportes acuáticos que ha practicado?</b> <table style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1.- Surf</td> <td><input type="checkbox"/> 2.- Banana flotante</td> <td><input type="checkbox"/> 3.- Buseo</td> <td><input type="checkbox"/> 4.- Paseo en moto acuática</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 5.- Boya</td> <td><input type="checkbox"/> 6.- Pesca deportiva</td> <td><input type="checkbox"/> 7.- Snorkeling</td> <td><input type="checkbox"/> 8.- Natación deportiva (triatlón)</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 9.- Velerismo</td> <td><input type="checkbox"/> 10.- Jetski</td> <td><input type="checkbox"/> 11.- Otros</td> <td>¿Cuál?: .....</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 1.- Surf	<input type="checkbox"/> 2.- Banana flotante	<input type="checkbox"/> 3.- Buseo	<input type="checkbox"/> 4.- Paseo en moto acuática	<input type="checkbox"/> 5.- Boya	<input type="checkbox"/> 6.- Pesca deportiva	<input type="checkbox"/> 7.- Snorkeling	<input type="checkbox"/> 8.- Natación deportiva (triatlón)	<input type="checkbox"/> 9.- Velerismo	<input type="checkbox"/> 10.- Jetski	<input type="checkbox"/> 11.- Otros	¿Cuál?: .....
<input type="checkbox"/> 1.- Surf	<input type="checkbox"/> 2.- Banana flotante	<input type="checkbox"/> 3.- Buseo	<input type="checkbox"/> 4.- Paseo en moto acuática									
<input type="checkbox"/> 5.- Boya	<input type="checkbox"/> 6.- Pesca deportiva	<input type="checkbox"/> 7.- Snorkeling	<input type="checkbox"/> 8.- Natación deportiva (triatlón)									
<input type="checkbox"/> 9.- Velerismo	<input type="checkbox"/> 10.- Jetski	<input type="checkbox"/> 11.- Otros	¿Cuál?: .....									
<b>B.3 ¿Cuál es la frecuencia con la que practica deportes acuáticos?</b> <input type="checkbox"/> 1.- Una vez al año <input type="checkbox"/> 2.- Cada 6 meses <input type="checkbox"/> 3.- Cada 2 meses <input type="checkbox"/> 4.- Mensual <input type="checkbox"/> 5.- Siempre												

**B.4 ¿De las siguientes playas en cuáles ha practicado deportes acuáticos ?**

1.- Salinas       2.- Manta       3.- Esmeraldas       4.- Montañita       5.- Ayangue  
 6.- San Pablo       7.- Otros      Indique: .....

**B.5 ¿Qué lo motiva a realizar estas practicas deportivas?**

1.- Salud física       2.- Vinculo social       3.- Recomendación de familiar/amigo       4.- Voluntad propia

**C. CALIDAD DEL SERVICIO**

**C.1 Valore cada uno de los siguientes elementos sobre los servicios de deportes acuáticos en Salinas? (Siendo 1 nada importante y 5 muy importante)**

<b>INSTALACIONES/ EQUIPOS</b>	1	2	3	4	5
1 Equipamiento					
2 Accesorios deportivos					
3 Equipos de seguridad					

<b>TALENTO HUMANO</b>	1	2	3	4	5
1 Personal identificado y equipado					
2 Instructor capacitado y especializado					
3 Empatía del personal					
4 Atención rápida a clientes					

<b>SERVICIO /PRODUCTO</b>	1	2	3	4	5
1 Servicio inmediato					
2 Precio del servicio					
3 Tiempo del servicio					

<b>COMUNICACIÓN</b>	1	2	3	4	5
1 Avisos sobre posibles riesgos					
2 Instrucciones claras previo al servicio					

**C.2 Valore su satisfacción sobre los deportes acuáticos practicados en Salinas (Siendo 1 nada satisfactorio y 5 muy satisfactorio)**

<b>EQUIPOS Y LOGISTICA</b>	1	2	3	4	5
1 Equipos y accesorios en buen estado					
2 Apariencia de los sitios donde practico el deporte					
3 Accesibilidad al servicio					

<b>PERSONAL</b>	1	2	3	4	5
1 Apariencia del personal					
2 Instructor conocia ampliamente sobre el deporte					
3 Experiencia en la práctica del deporte					
4 Personal comprometido con su seguridad					
5 Capacidad de resolución de problemas					

<b>SERVICIO</b>	1	2	3	4	5
1 Duración del servicio					
2 Tiempo de espera por el servicio					
3 Medidas de seguridad expuestas					
4 Información sobre problemas					
5 Costos del servicio					
6 Charla instructiva técnica y de seguridad					

**C.3 Qué aspecto cree usted que es una debilidad en la prestación del servicio**

1.- Infraestructura física       2.- Formación del Personal       3.- Falta de seguridad  
 4.- Atención a usuarios       5.- Cuidado ambiental

**D. SEGURIDAD**

**D.1 ¿Considera importante el conocimiento tiene sobre las medidas de seguridad?**

1.- Muy Importante       2.- Importante       3.- Regular       4.- Poco importante       5.- Nada importante

**D.2 ¿Qué tan satisfecha esta con la información sobre el grado de dificultad del deporte realizado?**

1.- Muy Satisfecho       2.- Satisfecho       3.- Neutral       4.- Poco satisfecho       5.- Nada satisfecho

**D.3 Valore las medidas de seguridad y prevención de los servicios acuáticos (Siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutral, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo)**

	1	2	3	4	5
1 Previa charla instructiva técnica y de seguridad					
2 Instrucciones de seguridad durante la ejecución del deporte					
3 Equipo de seguridad adecuado					
4 Condiciones de los equipos de seguridad					
5 Cumplimiento de sus expectativas de seguridad					
6 Existencia de señalética de seguridad					
7 Verificación de requisitos para practicantes (edad, salud, etc)					
8 Respeto de la capacidad de personas para el deporte					
10 Información de planes de riesgos					
11 Se evidencia mantenimiento de los equipos y accesorios					
12 Explicaciones del guía en lenguaje comprensible					

## Anexo 2. Formato Ficha de observación

<b>Dónde se va a observar:</b> <b>Tiempo de Observación:</b> <b>Entrevistador:</b> Melisa Quimí <b>Observado:</b> <b>Objetivo:</b> Identificación de la satisfacción de calidad por los prestadores de servicios para deportes acuáticos en el cantón Salinas.			<b>Fecha de elaboración:</b> <b>Nombre del operador observado:</b> <b>Tiempo de operación:</b> <b>Posee oficinas de información:</b>			
COD.	ASPECTO	CONDUCTA	OCURRENCIA		DURACIÓN	OBSERVACIONES
			SI	NO		
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>Instalaciones/ Equipos</b>	Uso de equipamientos con tecnología de punta				
		Uso equipos, equipamiento, accesorios e infraestructura en buen estado				
		Se entrega equipamiento de seguridad (chaleco, sistema de oxígeno, etc.)				
	<b>Talento Humano</b>	El instructor demuestra empatía				
		El instructor está equipado adecuadamente				
		El instructor posee indumentaria o equipos complementarios exigidos				
		El turista puede interactuar sin problemas				
	<b>Servicios/ Productos</b>	El turista recibió el servicio sin novedades				
		Existieron quejas posteriores al servicio				
		El deporte se realizó con compañía del guía.				
		Se cumplieron las especificaciones del servicio				
		Señalización adecuada				
		El turista se muestra contento con el deporte				
		Se realiza simulación previa				
		Se revisó la condición física del turista				
	<b>Comunicación/ Información</b>	Se informa sobre manuales de operación del deporte				
		Se informa sobre la dificultad del deporte				
		Los turistas reciben charla instructiva técnica y de seguridad				
		El personal o instructor brinda indicaciones claras y precisas.				
		Se explicó si las condiciones climáticas eran favorables				

### Anexo 3: Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	INDICADORES
“LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE DEPORTES ACUÁTICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS”	<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Satisfacción de la Calidad de servicio	Instalación y equipo  Talento humano  Servicio/ producto  Comunicación
	¿Cuál es la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios en la práctica de deportes acuáticos en el balneario de Salinas?	Medir la satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad de los servicios en la prácticas de deportes acuáticos en el balneario de Salinas		
	<b>Sistematización del Problema</b>	<b>Objetivos específicos</b>		
	¿Qué conceptos y estudios previos existen sobre la calidad de los servicios de los deportes acuáticos? ¿Qué materiales y métodos se deben utilizar para la identificación de la calidad de los servicios de deportes acuáticos? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los factores de calidad del servicio en los deportes acuáticos en el balneario de Salinas?	Investigar los conceptos y trabajos referentes a la calidad de servicio de deportes acuáticos para la fundamentación teórico legal del estudio. Establecer los materiales y métodos de investigación para la identificación de la satisfacción de los turistas sobre la calidad de servicio de los deportes acuáticos. Determinar el nivel de satisfacción de los turistas sobre los factores que influyen en la calidad del servicio de los deportes acuáticos en Salinas		

#### Anexo 4. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems																																											
Calidad de servicios	Es el grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del cliente y se ha convertido en una herramienta estratégica para sobrevivir en mercados altamente competitivos (SINCLAIR, 2016)	Satisfacción	Instalación/equipos	<b>D.3 Valore las medidas de seguridad y prevención de los servicios acuáticos (Siendo 1 Totalmente en desacuerdo, 2 En desacuerdo, 3 Neutral, 4 De acuerdo y 5 Totalmente de acuerdo)</b> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Previa charla instructiva técnica y de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2 Instrucciones de seguridad durante la ejecución del deporte</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3 Equipo de seguridad adecuado</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4 Condiciones de los equipos de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5 Cumplimiento de sus expectativas de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6 Existencia de señalética de seguridad</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	1 Previa charla instructiva técnica y de seguridad						2 Instrucciones de seguridad durante la ejecución del deporte						3 Equipo de seguridad adecuado						4 Condiciones de los equipos de seguridad						5 Cumplimiento de sus expectativas de seguridad						6 Existencia de señalética de seguridad						Encuesta
			1		2	3	4	5																																							
1 Previa charla instructiva técnica y de seguridad																																															
2 Instrucciones de seguridad durante la ejecución del deporte																																															
3 Equipo de seguridad adecuado																																															
4 Condiciones de los equipos de seguridad																																															
5 Cumplimiento de sus expectativas de seguridad																																															
6 Existencia de señalética de seguridad																																															
		Servicio	Talento humano  Servicio/producto  Comunicación/información		Ficha   FICHA DE OBSERVACION																																										

### Anexo 5. Inventario de las empresas que brindan el servicio de los deportes acuáticos en Salinas

# REGISTRO		NOMBRE DE LA TOUR OPERADORA	DIRECCIÓN
2403506354	1	AVISTA TRAVEL	Av. Enriquez GALLO, ENTRE CALLE LUIS ALBERTO FLORES Y MARCIAL ROMERO PALOMO
2403506008	2	MOTOTOUR S.A.	AV. 12 DE OCTUBRE ENTRE FLORENCIO BAZAN Y GUAYAS Y QUIL
2403503654	3	PESCATOUR S.A.	AV. MALECON E/CALLE 24 DE MAYO Y RUMIÑAHUI
2403503444	4	CAROLTOUR S.A.	VIA A MAR BRAVO FRENTE AL AEROPUERTO DE SALINAS
2403520404	5	TURISWILL	MALECON ENTRE LA 38 Y 40 HOTEL BARCELO
	6	JOHANCAR / RUTA DEL SOL	CALLE RUMIÑAHUI Y AV. MALECON EDIFICIO SAIN THOMAS
2403500396	7	SATUMAR	CHIPIPE AVENIDA SIXTO DURAN BALLEEN Y CALLE RAFAEL SANTANDER Y GABRIEL SANTOS
2403500910	8	SALINAS TRAVEL SALINASTRAVELS.A	AV. GENERAL. ENRIQUEZ GALLO ENTRE LAS CALLES JOSE ALBERTO ESTRELLA TRUJILLO YARNANDO BARRETO
2402500687	9	MOSHERS TURISMO S.A.	SECTOR PUEBLO NUEVO AVENIDA 14 Y CALLE 30
2403500471	10	TECNIHOLD S.A	AV. JAIME ROLDOS AGUILERA Y LEONARDO AVILES
2403500523	11	SALINAS JETSKI	AV. JAIME ROLDOS Y FILEMON TOMALA (SAGRADOS CORAZONES)(DIAGONAL AL CLUB DE LEONES)
2402500608	12	SPONDYLUS	CARLOS ESPINOZA LARREA ENTRE CALLE 6 Y 7
2403500765	13	PIONER TRAVEL	JUNTO AL HOTEL CARAVEL
2403500610	14	PIMAN S.A	CALLE ALFONZO COBOS MOSCOSO Y AV. EDUARDO ASPIAZU ESTRADA
	15	ESTANCIAS TOUR	AV. MALECON ENTRE LAS CALLES ARNALDO LOPEZ PASMIÑO Y SEGUNDI ISMAEL
	16	SOERMA TOUR S.A	YAGUAL SOLANO

## Anexo 6. Inventario de los deportes acuáticos en el balneario de Salinas

ACTIVIDAD DEPORTIVA	CONCEPTOS	
MOTO ACUÁTICA	<p>Es una embarcación con un motor que se encuentra dentro de la misma, que contiene una bomba (turbina). Puede ser conducida por una persona sentada, de pie, de rodillas, se maneja delante moviendo un jet trasero o un sistema de transmisión de la propulsión completamente encerrada.</p>	
BANANA FLOTANTE	<p>Es la modalidad recreacional donde varias personas sentadas en una boya flotante en forma de banana, la cual es sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la banana flotante y a sus pasajeros con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que ocasionalmente la banana flotante se voltee y caigan todos los pasajeros al agua, sin embargo si el cliente prefiere un recorrido moderado la banana flotante puede no virarse.</p>	

<p><b>BOYA</b></p>	<p>Modalidad recreacional donde varias personas sentadas en una boya sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la boya y a sus pasajeros quienes deben contar con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que la boya se voltee y caigan todos los pasajeros al agua.</p>	
<p><b>JETSKI</b></p>	<p>Modalidad recreacional donde una persona se desplaza sobre esquís sobre el agua, sujetando un cabo de arrastre, a la parte trasera de una embarcación motorizada, que a gran potencia guiará a la persona a realizar un recorrido. La persona puede realizar maniobras sobre uno o dos esquís y debe contar con su respectivo chaleco salvavidas</p>	
<p><b>NATACION</b></p>	<p>La natación es el movimiento o desplazamiento a través del agua mediante el uso de las extremidades corporales y sin utilizar ningún instrumento artificial. La natación se trata de un deporte además de recreativo muy beneficioso para el ser humano, ya que al ser principalmente un ejercicio aeróbico, la natación reduce los efectos dañinos del estrés, puede mejorar y corregir la postura y desarrollar un físico característico, a menudo llamada "silueta de nadador".</p>	

<p><b>PESCA DEPORTIVA</b></p>	<p>Es preferentemente practicada por personas que desean experimentar la sensación de extraer un pez ya sea del mar, río, lago, laguna, entre otras. Puede ser esta sin fin comercial o de competencia deportiva, además esta práctica no puede realizarse en temporada de veda, ni en zonas de reserva donde la reglamentación lo establezca.</p>	
<p><b>BUCEO</b></p>	<p>Es un deporte por medio de la que el ser humano se sumerge en cuerpos de agua, ya sea el mar, un lago, un río, una cantera inundada o una piscina, con el fin de desarrollar una modalidad comercial, profesional, recreativa, de investigación científica o militar con o sin ayuda de equipos especiales. (Ministerio de Turismo, 2016)</p>	

## Anexo 7.Tablas

**Tabla 3. Sexo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	115	46,7	46,7	46,7
Mujer	131	53,3	53,3	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla 4. Lugar de procedencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Local	54	22,0	22,0	22,0
Azuay	10	4,1	4,1	26,0
Bolívar	18	7,3	7,3	33,3
Cañar	5	2,0	2,0	35,4
Carchi	5	2,0	2,0	37,4
Chimborazo	5	2,0	2,0	39,4
Cotopaxi	5	2,0	2,0	41,5
El Oro	5	2,0	2,0	43,5
Esmeraldas	10	4,1	4,1	47,6
Galápagos	10	4,1	4,1	51,6
Guayas	30	12,2	12,2	63,8
Imbabura	5	2,0	2,0	65,9
Loja	12	4,9	4,9	70,7
Los Ríos	5	2,0	2,0	72,8
Manabí	14	5,7	5,7	78,5
Morona	3	1,2	1,2	79,7
Napo	10	4,1	4,1	83,7
Orellana	4	1,6	1,6	85,4
Pastaza	4	1,6	1,6	87,0
Pichincha	5	2,0	2,0	89,0
Santo Domingo de los Tsachila	7	2,8	2,8	91,9
Sucumbíos	5	2,0	2,0	93,9
Tungurahua	3	1,2	1,2	95,1
Zamora Chinchipe	3	1,2	1,2	96,3
Internacional	9	3,7	3,7	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### A3. Edad

**Tabla 5. Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 18 a 24 años	75	30,5	30,5	30,5
De 25 a 35 años	112	45,5	45,5	76,0
De 36 a 48 años	54	22,0	22,0	98,0
De 49 a 64 años	5	2,0	2,0	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### A4. Estado Civil

**Tabla 6. Estado civil**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero	147	59,8	59,8	59,8
Casado	54	22,0	22,0	81,7
Unión Libre	35	14,2	14,2	95,9
Divorciado	10	4,1	4,1	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### A5. Determine su nivel de ingresos

**Tabla 7. Nivel de ingresos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De \$200,00 - \$400,00	128	52,0	52,0	52,0
De \$400,00 - \$600,00	74	30,1	30,1	82,1
De \$600,00 - \$800,00	30	12,2	12,2	94,3
De \$800,00 - \$1.500,00	4	1,6	1,6	95,9
Mas de \$1.500,00	10	4,1	4,1	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## A6. Nivel de estudios

**Tabla 8. Nivel de estudios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sin estudio	20	8,1	8,1	8,1
Primaria	35	14,2	14,2	22,4
Secundaria	133	54,1	54,1	76,4
Universitario	53	21,5	21,5	98,0
Postgrado	5	2,0	2,0	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## A7. Ocupación

**Tabla 9. Ocupación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Estudiante	30	12,2	12,2	12,2
Empresa Privada	159	64,6	64,6	76,8
Servidor Publico	36	14,6	14,6	91,5
Ama de Casa	4	1,6	1,6	93,1
Jubilado	3	1,2	1,2	94,3
Independiente	14	5,7	5,7	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## B. DEPORTES ACUÁTICOS

### B.1 ¿Ha practicado algún tipo de deporte acuático en los últimos 6 meses?

**Tabla 10. Práctica de deportes acuáticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	225	91,5	91,5	91,5
No	21	8,5	8,5	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**B.2 Del siguiente listado, ¿Cuáles son los deportes acuáticos que ha practicado?**

**Tabla 11. Deportes acuáticos practicados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Surf	39	15,9	15,9	15,9
Banana Flotante	85	34,6	34,6	50,4
Buceo	20	8,1	8,1	58,5
Paseo en Moto Acuático	39	15,9	15,9	74,4
Boya	15	6,1	6,1	80,5
Pesca Deportiva	19	7,7	7,7	88,2
Natación Deportiva	20	8,1	8,1	96,3
Velerismo	5	2,0	2,0	98,4
Otros	4	1,6	1,6	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**B.3 ¿Cuál es la frecuencia con la que practica deportes acuáticos?**

**Tabla 12. Frecuencia de práctica deportes acuáticos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Una Vez al Año	47	19,1	19,1	19,1
Cada 6 Meses	74	30,1	30,1	49,2
Cada 2 Meses	75	30,5	30,5	79,7
Mensual	50	20,3	20,3	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**B.4 ¿Cuáles de las siguientes playas ha practicado los deportes acuáticos?**

**Tabla 13. Lugares donde ha realizado deporte**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Salinas	188	76,4	76,4	76,4
Manta	24	9,8	9,8	86,2
Esmeraldas	10	4,1	4,1	90,2
Montañita	10	4,1	4,1	94,3
Otros	14	5,7	5,7	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## B.5 ¿Qué lo motiva a realizar estas prácticas deportivas?

**Tabla 14. Motivación para práctica deportiva**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Salud Física	35	14,2	14,2	14,2
Vinculo Social	5	2,0	2,0	16,3
Recomendación de familiar/amigos	30	12,2	12,2	28,5
Voluntad Propia	176	71,5	71,5	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## C. CALIDAD DEL SERVICIO

**C.1 Valore cada uno de los siguientes elementos sobre los servicios de deportes acuáticos en Salinas**

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * RESPUESTA DE CALIDAD	492	100,0%	0	,0%	492	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla de contingencia CALIDAD DE SERVICIO \* INSTALACIONES/ EQUIPOS**

Recuento

		RESPUESTA DE CALIDAD					Total
		Nada Importante	Poco Importante	Indifere nte	Importa nte	Muy Importante	
CALIDAD DE SERVICIO	Equipamiento y accesorios deportivos	9	5	49	64	119	246
	Equipos de seguridad	4	10	49	69	114	246
Total		13	15	98	133	233	492

### Tabla de contingencia CALIDAD DE SERVICIO \* TALENTO HUMANO

Recuento

		TALENTO HUMANO					Total
		Nada Importante	Poco Importante	Indifere nte	Importa nte	Muy Importante	
CALIDAD DE SERVICIO	Personal identificado y equipado	4	10	55	78	99	246
	Instructor capacitado y especializado	4	10	49	69	114	246
	Profesionalism o del personal	4	5	59	45	133	246
	Empatía del personal	4	10	45	68	119	246
	Enfoque hacia el cliente	4	10	59	69	104	246
Total		20	45	267	329	569	1230

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * SERVICIO Y PRODUCTO	492	100,0%	0	,0%	492	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla de contingencia CALIDAD DE SERVICIO \* SERVICIO Y PRODUCTO**

Recuento

		SERVICIO Y PRODUCTO					Total
		Nada Importante	Poco Importante	Indiferente	Importante	Muy Importante	
CALIDAD DE SERVICIO	Procesos adecuados del servicio	9	5	30	89	113	246
	Tiempo del servicio	4	5	45	65	127	246
Total		13	10	75	154	240	492

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD DE SERVICIO * INFORMACION	492	100,0%	0	,0%	492	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla de contingencia CALIDAD DE SERVICIO \* INFORMACION**

Recuento

		INFORMACION					Total
		Nada Importante	Poco Importante	Indiferente	Importante	Muy Importante	
CALIDAD DE SERVICIO	Avisos sobre posibles riesgos	4	10	34	89	109	246
	Comunicación de información	4	20	39	89	94	246
Total		8	30	73	178	203	492

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## C.2 Valore su satisfacción sobre los deportes acuáticos practicados en Salinas

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO * EQUIPO Y LOGISTICA	738	100,0%	0	,0%	738	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### Tabla de contingencia SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO \* EQUIPO Y LOGISTICA

Recuento

		EQUIPO Y LOGISTICA					Total
		Nada Satisfacto rio	Poco Satisfacto rio	Indifere nte	Satisfact orio	Muy Satisfacto rio	
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO	Equipos y accesorios en buen estado	4	20	20	64	138	246
	Apariencia de los sitios donde practico el deporte	9	10	44	84	99	246
	Accesibilidad al servicio	4	5	35	99	103	246
Total		17	35	99	247	340	738

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO * PERSONAL	1230	100,0%	0	,0%	1230	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla de contingencia SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO \* PERSONAL**

Recuento

		PERSONAL					Total
		Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO	Apariencia del personal	4	15	25	79	123	246
	Instructor conocia ampliamente sobre el deporte	10	4	39	54	139	246
	Experiencia en la práctica del deporte	4	5	29	74	134	246
	Personal comprometido con su seguridad	146	5	25	59	11	246
	Capacidad de resolución de problemas	4	10	15	59	158	246
Total		168	39	133	325	565	1230

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Resumen del procesamiento de los casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO * SERVICIO	1476	100,0%	0	,0%	1476	100,0%

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**Tabla de contingencia SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO \* SERVICIO**

Recuento

		SERVICIO					Total
		Nada Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Indiferente	Satisfactorio	Muy Satisfactorio	
SATISFACCION DE DEPORTE ACUATICO	Duración del servicio	4	0	40	63	139	246
	Tiempo de espera por el servicio	0	10	29	55	152	246
	Medidas de seguridad expuestas	9	5	39	64	129	246
	Información sobre problemas	9	5	19	59	154	246
	Costos del servicio	4	10	24	54	154	246
	Charla instructiva técnica y de seguridad	0	4	29	69	144	246
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>34</b>	<b>180</b>	<b>364</b>	<b>872</b>	<b>1476</b>

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**C.3 De los siguientes criterios cual usted cree que es una debilidad en la prestación de servicios?**

**Tabla 15. Debilidad en la prestación del servicio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Infraestructura Física	25	10,2	10,2	10,2
Formación del Personal	155	63,0	63,0	73,2
Falta de Seguridad	15	6,1	6,1	79,3
Atención al Usuario	23	9,3	9,3	88,6
Cuidado Ambiental	28	11,4	11,4	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**D. SEGURIDAD**

**D.1 ¿Qué importancia tiene el conocimiento sobre las medidas de seguridad sobre la satisfacción de la calidad en los deportes acuáticos?**

**Tabla 16. Importancia sobre conocimiento de medidas de seguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Importante	137	55,7	55,7	55,7
Importante	49	19,9	19,9	75,6
Regular	50	20,3	20,3	95,9
Poco Importante	5	2,0	2,0	98,0
Nada Importante	5	2,0	2,0	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

**D.2 ¿Qué tan satisfecha esta con la información sobre el grado de dificultad del deporte realizado?**

**Tabla 17. Satisfacción con la información sobre dificultad del deporte**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy Satisfecho	33	13,4	13,4	13,4
Satisfecho	163	66,3	66,3	79,7
Neutral	45	18,3	18,3	98,0
Poco Satisfecho	3	1,2	1,2	99,2
Nada Satisfecho	2	0,8	0,8	100,0
Total	246	100,0	100,0	

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

### D.3 Valore las medidas de seguridad y prevención de los servicios acuáticos

**Tabla 18. Valoración sobre medidas de seguridad y prevención**

	RESPUESTAS DE MEDIDA					Total
	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de Acuerdo	
Previa charla instructiva técnica y seguridad	4	10	5	79	148	246
Instrucciones de seguridad durante la ejecución del deporte	4	10	5	89	138	246
Equipo de seguridad adecuado	4	10	10	74	148	246
Condiciones de los equipos de seguridad	4	5	10	64	163	246
Cumplimiento de sus expectativas de seguridad	4	10	5	74	153	246
Existencia de señalética de seguridad	9	0	25	53	159	246
Verificación de requisitos para practicante	14	5	14	49	164	246
Respeto de la capacidad de personas para el deporte	9	10	0	59	168	246
Información de planes de riesgo	4	5	25	74	138	246
Se evidencia mantenimiento de los equipos y accesorios	4	10	19	74	139	246
Explicaciones del guía en lenguaje comprensible	4	15	14	69	144	246
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>90</b>	<b>132</b>	<b>758</b>	<b>1662</b>	<b>2706</b>

**Fuente:** Turistas nacionales y extranjeros en Salinas

**Elaborado:** Melisa Quimí Tomalá

## **Anexo 8. Fundamentos Legales**

### **La Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 14.-** Se conoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kaway*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención de los espacios naturales degradados.

**Art. 22.-** Las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa, al ejercicio digno y sostenido de las actividades culturales y artísticas, y a beneficiarse de la protección de los derechos morales y patrimoniales que les corresponda por las producciones científicas, literarias o artísticas de su autoría.

**Art. 24.-** Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica de deporte y al 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

### **Ley de turismo**

#### **CAPITULO II**

#### **DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS 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 alojamiento;
- 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. 6.-** Los actos y contratos que se celebren para las actividades señaladas en esta Ley estarán sujetas a las disposiciones de este cuerpo legal y en los reglamentos y normas técnicas y de calidad respectivas.

**Art. 7.-** Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro no podrán realizar actividades turísticas para beneficio de terceros.

**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 esta Ley y a los reglamentos respectivos.

## **REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS**

**Art. 208.-** El Ministerio de Turismo como eje natural de referencia y coordinación. - Se declara a Ministerio de Turismo como el eje natural de referencia y coordinación sobre el que se apoye toda la gestión orientada a dar facilidades al turista nacional y extranjero en los siguientes aspectos:

- a) Inmigración y aduana;
- b) Saneamiento ambiental y basura;
- c) Carreteras y vías de acceso público;
- d) Parques nacionales;
- e) Transporte público, aéreo y terrestre; y,
- f) Seguridad física y jurídica.

## **SECCION 1ro. MODALIDADES RECREATIVAS EN EMBARCACIONES MOTORIZADAS**

Art. 45.- Definición.- Son modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas la banana flotante, boya, esquí acuático y parasailing. A continuación se detallan las definiciones de cada una de estas modalidades:

Banana Flotante: modalidad recreacional donde varias personas sentadas en una boya flotante en forma de banana, la cual es sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la banana flotante y a sus pasajeros con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que ocasionalmente la banana flotante se voltee y caigan todos los pasajeros al agua, sin embargo si el cliente prefiere un recorrido moderado la banana flotante puede no virarse.

Boya: modalidad recreacional donde varias personas sentadas en una boya sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada, la que guía a la boya y a sus pasajeros quienes deben contar con su respectivo chaleco salvavidas a realizar un recorrido a grandes velocidades. El movimiento turbulento generado por los pasajeros provoca que la boya se voltee y caigan todos los pasajeros al agua.

Esquí acuático: modalidad recreacional donde una persona se desplaza sobre esquís sobre el agua, sujetando un cabo de arrastre, a la parte trasera de una embarcación motorizada, que a gran potencia guiará a la persona a realizar un recorrido. La persona puede realizar maniobras sobre uno o dos esquís y debe contar con su respectivo chaleco salvavidas.

Parasailing o Paravelismo: modalidad recreacional en la cual una persona es sujeta a la parte trasera de una embarcación motorizada mientras está conectado

a través de un arnés a un paracaídas especialmente diseñado para esta modalidad. Cuando la embarcación motorizada acelera, el paravelista comienza a ascender en el aire y no tiene control sobre el paracaídas.

Art. 46.- Número de turistas.- El número máximo de turistas o excursionistas por modalidad se detalla a continuación:

Banana Flotante: Depende de la capacidad máxima establecida por el fabricante de la banana flotante y no se puede realizar con un número mayor de pasajeros del establecido por el fabricante. La velocidad máxima en que puede ir la embarcación motorizada que guía la banana flotante, será emitida por la autoridad competente.

Boya: Depende de la capacidad máxima establecida por el fabricante de la boya ya que existen diferentes modelos. La velocidad máxima en que puede ir la embarcación motorizada que guía la boya será emitida por la autoridad competente.

Esquí acuático: Una persona máximo por recorrido. La velocidad máxima en que puede ir la embarcación motorizada que guía al esquiador acuático, será emitida por la autoridad competente.

Parasailing o paravelismo: Tomar en cuenta la capacidad máxima establecida por el fabricante del parasailing. Sólo se permiten parasailing de 1 o 2 usuarios como máximo. La velocidad máxima en que puede ir la embarcación motorizada que guía el parasailing será emitida por la autoridad competente. La altura máxima de vuelo será de 400 pies.

Art. 47.- Edad mínima.- De acuerdo a la dificultad técnica y experiencia del cliente, la edad mínima es la siguiente:

Banana Flotante: Edad mínima ocho años. Los menores deben ir acompañados de sus padres o mayor responsable y los recorridos deben ser moderados.

Boya: Edad mínima ocho años. Los menores deben ir acompañados de sus padres o mayor responsable y los recorridos deben ser moderados.

Esquí: Edad mínima seis años.

Parasailing: Depende del sistema de soporte del turista. El sistema puede ser de estilo arnés o góndola. El peso está determinado en cada parasailing en las especificaciones técnicas del fabricante. Internacionalmente se recomienda tener más de seis años para volar. Si la persona no alcanza el peso mínimo indicado por el fabricante deberá volar con otro invitado en un parasailing doble (respetando las especificaciones técnicas del fabricante del parasailing doble).

Art. 48.- Documentación para realizar la modalidad.- Los documentos habilitantes definidos por las autoridades competentes para modalidades recreativas en embarcaciones motorizadas, siendo los más importantes pero no únicos los siguientes:- Zarpe de la embarcación - Permiso de tráfico. - Matrícula de la embarcación - Permiso para la modalidad - Seguridad y prevención de la contaminación - Permiso de uso del espacio de playa.

Art. 49.- Equipamiento y accesorios.- Los requisitos mínimos de equipamiento a cumplir para las modalidades recreacionales en embarcaciones motorizadas son los siguientes:

## **REGLAMENTO DE OPERACION TURISTICA DE AVENTURA**

1. Equipo para el turista:

- a. Chaleco salvavidas acorde a la modalidad

2. Equipamiento colectivo:

- a. Banana flotante acorde a la modalidad b. Chalecos salvavidas acordes a la modalidad c. Botiquín de primeros auxilios enfocado en modalidades acuáticas d. Silbatos con alcance en la zona e. Sistema de comunicación f. 2 boyas salvavidas en buen estado g. Sistema o equipo para medir la velocidad h. Cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f y una longitud mínima de 20 a 25 metros para remolcar la banana

Boya

1. Equipo para el turista:

- a. Chaleco salvavidas acorde a la modalidad

2. Equipamiento colectivo:

- a. Boya acorde a la modalidad b. Chalecos salvavidas acordes a la modalidad c. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia. d. Silbatos con alcance en la zona e. Sistema de comunicación f. Sistema o equipo para medir la velocidad g. 2 boyas salvavidas en buen estado h. Cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f y una longitud mínima de 20 a 25 metros para remolcar la boya

Parasailing o paravelismo

1. Equipo para el turista:

a. Chaleco salvavidas acorde a la modalidad b. Casco especializado para la modalidad c. Silbato

2. Equipamiento colectivo:

a. Parasail acorde a la modalidad b. Anemómetro c. Chalecos salvavidas acordes a la modalidad d. Conos y tiras para delimitar el área de operación en tierra, marcados con el nombre de la empresa o propietario del parasail. e. Boyas flotadores para delimitar el área de entrada y salida de la embarcación motorizada que remolca el parasail. f. Cuerda con una resistencia de 700kg/f, 22 pies de diámetro cuando el sistema de pasajero sea de arnés y de 44 pies cuando el sistema sea de góndola. g.

Sistema o equipo para medir la velocidad

h. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia. i. Sistema de comunicación con cobertura en el área de operación y/o eventuales vehículos de apoyo j. 2 boyas salvavidas en buen estado k. Silbato

Esquí Acuático

1. Equipo para el Turista:

a. Chaleco salvavidas acorde a la modalidad b. Esquíes acordes a la modalidad c.

Guantes

2. Equipamiento colectivo:

a. Chalecos salvavidas acordes a la modalidad b. Palonnier (asa o manija donde se sujeta el esquiador) c. Botiquín de primeros auxilios equipado de acuerdo a la zona en la que se realiza la operación enfocado en traumas e hipotermia. d. Silbatos con alcance en la zona e. Sistema de comunicación con cobertura en el área de operación y/o eventuales vehículos de apoyo. f. Sistema o equipo para medir la velocidad g. Cuerda en buen estado con una resistencia de 700kg/f y una longitud mínima de 20 a 25 metros para remolcar la boya h. 2 boyas salvavidas en buen estado.

### **ORDENANZA TURÍSTICA MUNICIPAL DE SALINAS**

ORDENANZA “REGULATORIA DE LAS ACTIVIDADES PRODUCTIVAS Y MANEJO INTEGRAL DE LAS PLAYAS DE SAN LORENZO, CHIPIPE, LA MILINA, PUERTO LUCIA, PUNTA CARNERO DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA” esperamos encontrarnos con un trabajo mejor considerado y con mayor profundidad de análisis, en el interés de atender a los usuarios de las playas indicadas. Estamos acostumbrados en esta administración a trasladar a otros las responsabilidades que se deben asumir y que corresponden al cargo elegido por sus ciudadanos.

Ahora hemos logrado la copia de la Ordenanza indicada y la entregamos para lectura, comentándoles que, en ella, el manejo de basura y desperdicios que son de responsabilidad de los vendedores, quienes logran una autorización de trabajo e inclusive pagan su credencial. Es decir, van a trabajar y tienen que efectuar el trabajo que le corresponde al Municipio. Nos recuerdan las absurdas y deshonestas “mingas”.

Otro detalle más preocupante es la creación de la Unidad Reguladora para el manejo de las playas y malecones y la responsabilidad que cae sobre ellos, cuando debe ser distribuida para los empleados municipales. Esta Unidad solamente será Coordinadora, sirviendo de asistente (están todas las autoridades) y de ver que el Municipio cumpla y trabaje adecuadamente y respete su compromiso con el balneario.

No estamos de acuerdo con las excepciones que se resguardan para los “ingresos municipales” a negociar o cobrarse por sus funcionarios destacados, con respecto a contratos de publicidad de marcas, vallas y otros eventos con empresas. Existen excesos de áreas de playa que se entregan a promociones comerciales y que deben ser ocupados para los bañistas en las reducidas playas que se disponen. Esto no debe continuar, incluso con la saturación de marcas y colores que se dan en San Lorenzo y Chipipe, donde el mayor error de planificación ya se dio al permitirse edificios altos, que interrumpen temprano el sol ansiado por los visitantes.

Hay mucho más como el caso de la presencia de animales en la playa y de las deposiciones que realizan y de motorizados que circulan junto al mar a velocidades y no en la parte posterior. Los salvavidas aparecen solo en feriados no ajustándose a servicios de la playa continuos.

### **Ley del Consumidor**

## **CAPITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES**

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

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

## **Anexo 9. Fotos**

## Practica de deporte Acuático- Banana Flotante



Fuente: Google .com

Elaborado por: Melisa Quimí Tomalá



Fuente: Google .com

Elaborado por: Melisa Quimí Tomalá

## Anexo 10.Cronograma

 UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE GESTION Y DESARROLLO TURISTICO		"LA SATISFACCION DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS DEPORTES ACUATICOS EN EL BALNEARIO DE SALINAS"																																		
		QUIMI TOMALA MELISA AMABELL																																		
Día de reunión:		Hora: de 15:30 A 17:30																																		
ACTIVIDADES	2019														2019														TOTAL							
	SEPTIEMBRE							OCTUBRE							NOVIEMBRE							DICIEMBRE														
	6	09	11	13	16	18	20	23	26	04	07	11	14	17	22	25	30	06	07	11	14	19	20	22	26	29	02	03		04	06					
	1 Se	2 Se	2	2 Se	3	3	3	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	1	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4		1	1	1	1			
HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	HORAS	60 HORAS					
1) PROBLEMA	X	X	X	X	X																															
2) MARCO REFERENCIAL																																				
3) METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN																																				
4) RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN																																				
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																																				
REVISION DEL TRABAJO DE INVESTIGACION																																				