



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
HOTELERÍA Y TURISMO

PROBLEMA:

ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA RUTA DEL RÍO DEL
CANTÓN QUEVEDO, 2020

AUTORA:

LUNA DE JESÚS LALESKA DAYANA

TUTOR:

MSC: INÈS YOLANDA AMAYA DÌAZ

QUEVEDO - LOS RÍOS – ECUADOR

2021

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN	8
I. CAPÍTULO	10
MARCO METODOLÓGICO	10
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA DE CASO DE ESTUDIO.....	10
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	11
1.4. OBJETIVOS.....	11
1.4.1. Objetivo general	11
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
1.5.1. Servicios turísticos.....	12
Tipos de servicios.....	12
Características del servicio	13
Concepto de turismo.....	14
Mercado turístico.....	16
Calidad en los servicios turísticos.....	19
La oferta turística	19
Definición de comodatos.....	20
Manejo adecuado de los servicios turísticos	20
Calidad	21
1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	22
1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	22
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.7.1. MODALIDAD Y MÉTODOS.....	23
Tipos de investigación.....	23
Técnica e instrumento	24
CAPÍTULO II	25
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. DESARROLLO DEL CASO	25
2.2. SITUACIONES DETECTADAS	26

2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS	27
CONCLUSIONES	29
RECOMENDACIONES	30
BIBLIOGRAFÍA	31
ANEXOS	33

Tabla 1 Percepción de calidad de servicios	33
Tabla 2 Calidad	33
Tabla 3 Plan de ejecución	34
Tabla 4 Proyectos en desarrollo (Ruta del Río).....	36
Tabla 5 Fortalezas	38
Tabla 6 Oportunidades.....	38
Tabla 7 Debilidades	39
Tabla 8 Amenazas	39



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a mi Dios, quien ha sido mi guía, mi ayuda, mi sustento en mi día a día, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante. Él nunca me ha dejado sola y en los mejores y peores momentos de mi vida ha estado conmigo.

Quiero dedicar este trabajo también a mis padres y a mi familia, quienes han sido el pilar fundamental de mi formación como profesional, alentándome a que me esfuerce por lograr mis sueños, dándome de sus enseñanzas y valores para afrontar cada situación que se presenta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
HOTELERÍA Y TURISMO

AGRADECIMIENTO

Mis agradecimientos más sinceros al Dios todopoderoso, que me ha dado la vida y la salud, dándome sabiduría e inteligencia, porque él es el dueño de todo, y gracias a él, pude lograr llegar hasta aquí y con su ayuda llegaré muy lejos.

Agradezco de la misma manera a mis padres, quienes me han dado aliento para seguir batallando en esta vida, les doy mil gracias por estar junto a mí en todo tiempo.

A todos mis queridos profesores, quienes me formaron académicamente, enseñándome que en esta vida debo ser más investigativa y no quedarme con lo que me enseñan, sino a aprender más y más.

A la Universidad de Babahoyo extensión Quevedo en general, por darme la oportunidad de continuar con mi carrera y poder culminarla con esfuerzo y dedicación.

RESUMEN

La Ruta del Río pertenece a Quevedo, provincia de Los Ríos, Ecuador, enriquecida de sabores y costumbres ancestrales, reconocida por su producción agrícola y por su exportación de banano y cacao, con un potencial histórico cultural inigualable, que es aprovechado por los prestadores de servicios turísticos para brindar una mejor calidad en su producción. El objetivo de la investigación fue analizar los servicios turísticos en la Ruta del Río del cantón Quevedo del año 2020, para determinar las fortalezas y debilidades en los servicios turísticos ofertados, y con ello verificar si tendrán una buena productividad a través del tiempo, acomodándose a las necesidades y exigencias del turista actual. Con el proyecto se beneficiarán los prestadores de servicios registrados en el catastro de la localidad de la ruta del río, pues ello ayudará a un posicionamiento a nivel nacional como internacional, para incluir calidad en los productos y servicios, con los que se logrará que Quevedo sea una de las localidades más importantes en ofrecer turismo con un sello de calidad.

PALABRAS CLAVE: TURISMO, CALIDAD DE PRODUCCIÓN, SERVICIOS TURÍSTICOS, PRESTADORES DE SERVICIOS.

ABSTRACT

The River Route belongs to Quevedo, Los Ríos province, Ecuador, enriched with flavors and ancestral customs, recognized for its agricultural production and for its export of bananas and cocoa, with an unmatched historical cultural potential, which is used by the providers of tourist services to provide a better quality in its production. The objective of the research was to analyze the tourist services on the route of the river of the Quevedo canton of the year 2020, to determine the strengths and weaknesses in the tourist services offered, and thereby verify if they will have good productivity over time, accommodating to the needs and demands of today's tourist. The project will benefit the service providers registered in the cadastre of the town of the river route, as this will help a positioning at a national and international level, to include quality in products and services, with which Quevedo be one of the most important towns in offering tourism with a quality seal.

KEY WORD: TOURISM, PRODUCTION QUALITY, TOURIST SERVICES, TOURISTIC SERVICEE MANAGER.

INTRODUCCIÓN

La Ruta del Río, es un espacio construido por la municipalidad en convenio con la Prefectura de Los Ríos, generando producción turística para los habitantes del cantón Quevedo, es una vía considerada como un atractivo turístico, que está siendo muy reconocida a nivel local.

En la actualidad existe un proyecto que se desarrolla arduamente, dándole un realce a la ciudad, es un proyecto que tuvo como finalidad facilitar terrenos sin costo a los emprendedores a través de comodato a fin de que puedan construir e instalar sus negocios turísticos. Los emprendimientos son sitios de alimentos y bebidas, operaciones turísticas, gimnasios y demás.

Los requisitos eran que el emprendedor presente su proyecto turístico y que cuente con el presupuesto para la ejecución del mismo. Los estándares de la edificación son rústicos, amigables con el ambiente y que reflejen su amor por la naturaleza, dando prioridad a los espacios verdes que serán más llamativos para el público visitante. Actualmente la Ruta del Río es una vía de descongestión vehicular y tiene conexión con el puente Velasco Ibarra hacia la vía a Valencia y demás cantones. Además, es un sitio apropiado para hacer deportes muchas personas concurren diariamente al lugar por lo que es una opción para nuevos.

Al analizar estos servicios turísticos en la Ruta del Río, podemos notar que será de mucho interés para los ciudadanos anfitriones y para los visitantes del lugar, se pudieron analizar estos servicios a través de fortalezas y debilidades tanto en productos como en servicios prestados y con ellos llegar a una conclusión específica para poder tener una mejor calidad en los servicios.

La calidad de los servicios turísticos es un elemento muy importante al momento de concretar un proyecto de esta índole, por lo tanto, es un factor vital el mostrar el resultado final para dar veracidad a un servicio, esto en virtud de que cada vez son mayores las expectativas y experiencias, es sumamente importante poder ofrecer una relación de calidad y precio, que alcancen y superen las expectativas del mercado.

El propósito esencial está en brindar información detallada y actualizada con estándares de calidad a manera de orientación para aquellos servicios turísticos en la ruta del río del cantón Quevedo de la provincia de Los Ríos, con recomendaciones sencillas y alternativas para su fácil implementación y que sean duraderos en el mercado turístico, logrando que

haya una verdadera satisfacción en los visitantes y el reconocimiento de la parroquia a nivel nacional.

Capítulo I: se detallan los contenidos teóricos del tema a investigar, desatándose una ola de análisis de los servicios turísticos, los cuales estarán descritos de una manera más profunda, estableciendo objetivos, y dando a conocer las hipótesis que se plantean de acuerdo al tema desarrollado.

Capítulo II: en esta parte se detalla las posibles soluciones y los resultados previstos para darle solución al tema investigado, planteando el diseño para el buen manejo de los servicios turísticos en la Ruta del Río del cantón Quevedo, y al final se establecen las conclusiones y recomendaciones.

I. CAPÍTULO

MARCO METODOLÓGICO

1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA DE CASO DE ESTUDIO

Análisis del servicio turístico en la Ruta del Río del cantón Quevedo, año 2020.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cantón Quevedo, ubicado en la provincia de Los Ríos, tiene una producción agrícola y comercial prodigiosa que constituye su principal actividad, aunque existen otras fuentes de ingresos poco desarrollados como el turismo debido al desconocimiento de su gran potencial.

Desde este punto se plantea analizar el tema de estudio de los servicios turísticos ahora ofertados en la Ruta del Río, debido a su prematura creación, se presentan dudas e interrogantes de acuerdo al surgimiento de los mismos, esto hace que exista un debido seguimiento a los prestadores de estos servicios para que cumplan con el requerimiento y así promocionar los atractivos del lugar. Un proceso que se realizó junto a la jefatura de turismo, en conjunto con la municipalidad de Quevedo.

En la provincia aún existen problemas que limitan el desarrollo de la actividad turística como son: falta de infraestructura en ciertos sitios, falta de promoción y turismo debido al desinterés en realizar un punto específico que brinde información acerca de todos los atractivos turísticos que brinda la provincia de Los Ríos.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es de suma importancia, debido a la falta de conocimiento que se brinda a cerca del servicio turístico de la Ruta del Río, la calidad de este servicio turístico se verá reflejada por medio de un análisis claro y preciso de lo que se oferta en la zona. Como es conocimiento de la ciudadanía quevedeña, hoy en día se siguen inaugurando los emprendimientos, que hicieron posible que esta ruta tenga viabilidad y de ellos depende que este servicio brinde la debida confiabilidad y seguridad para los turistas.

Quevedo tiene mucho que ofrecer, por esa razón pretende reflejar adecuadamente la riqueza de nuestra cultura, no desaprovechando elementos, lugares, costumbres y tradiciones representativas, ya que esto ha limitado su reconocimiento y valoración a nivel nacional e internacional con un nivel de calidad turística conveniente.

En la actualidad el turismo en el Ecuador ha avanzado de una manera eficiente, y es muy importante disponer de servicios turísticos de calidad, el motivo por el cual la actividad socioeconómica del país ha garantizado el financiamiento para que surjan nuevos productos en el mercado.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

➤ Solicitar un plan de ejecución para el uso adecuado del servicio turístico en la Ruta del Río del cantón Quevedo, 2020

1.4.2. Objetivos específicos

➤ Analizar el sistema de ejecución de los diferentes prestadores de servicios turísticos en la Ruta del Río del cantón Quevedo, 2020

- Establecer parámetros de limpieza y cuidado del servicio turístico en la Ruta del Rio del cantón Quevedo, 2020

- Consolidar el sistema de ejecución de limpieza y cuidado del servicio turístico en la Ruta del Rio del cantón Quevedo, 2020

1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.5.1. Servicios turísticos

Según (Cavassa, 2017), menciona que es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero al mismo tiempo relacionadas de manera íntima, por lo que funciona, de forma armónica y coordinada con el único objetivo de responder a las exigencias de servicios planteados por la composición socio-económica de una determinada corriente turística.

El servicio turístico está directamente mandado a satisfacer la corriente turística, que comprende a personas con fines turísticos que se desplazan de un lugar a otro, constituyendo un caudal continuo con características especiales para la realización de actividades ajenas a la rutina diaria. (Gamboa, 2013)

En el Ecuador, el turismo representa una fuente de ingreso muy esencial, por lo que es necesario disponer de productos y servicios de calidad, para el posicionamiento de la actividad como aporte a la economía del país, garantizando la seguridad y satisfacción del turista nacional e internacional. (SAE, Turismo, 2018)

Tipos de servicios

- Alojamiento: Lugar de establecimiento que provee de un espacio para pernoctar,

puede ofrecer además servicios complementarios. Es una expectativa que insta y produce agrado, esta va de la mano con la tentación. Es un elemento crucial en la motivación del turista a viajar, y generalmente la afluencia de turistas a un lugar genera actividad económica conexas como ser hotelería, gastronomía, agencias receptoras que realizan excursiones, comercios locales, entre otros; y desarrollo de infraestructura para el acceso y disfrute del atractivo turístico (rutas, aeropuertos, señalización, etc.).

- Atracciones: Conjunto de servicios no incluidos en la actividad principal que brinda el alojamiento turístico. Son empresas de servicios turísticos complementarios los Centros recreativos turísticos. Parques temáticos y aquellas dedicadas a proporcionar, mediante precio, actividades y servicios para el esparcimiento y recreo de sus clientes, de tipo deportivo, medioambiental, cultural, recreativas o de salud y que reglamentariamente se clasifiquen como tales.

Los centros recreativos turísticos se configuran como áreas de gran extensión en las cuales se ubican de forma integral las actividades propias de los parques temáticos de atracciones de carácter recreativo o cultural y usos complementarios deportivos, comerciales, hoteleros y residenciales, con sus servicios correspondientes.

Características del servicio

- El servicio se produce en el momento en que se ofrece; es instantáneo.
- El servicio no se inspecciona ni se guarda en el almacén. Se entrega donde esté el cliente, por personas que están muy cerca del cliente.
- El servicio no puede demostrarse, ni darse a probar al cliente.
- El servicio es intangible, de tal manera que su valor, depende de la experiencia propia de cada cliente.
- La experiencia del cliente cuando recibe un servicio, es de su exclusiva propiedad; por lo tanto, no es posible venderla o pasarla a otra persona.
- En el servicio, el cliente además de ser juez de calidad, es el más importante multiplicador (positivo o negativo).
- Si no se ofrece con calidad, no se puede recoger, no se puede repetir.

- El nivel de calidad, contrario al de los productos, se mide después de haberlo ofrecido.
- Sucede entre personas; por eso entre más personas intervengan es más difícil que resulte bien.
- Tiene un ciclo de desarrollo formado por los diferentes “actos” de quienes participan en la prestación del servicio (inicia en el primer contacto y termina cuando el cliente regresa)

Concepto de turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros (que pueden ser o bien turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico. (Organisation, 2008)

Según (Organisation, 2008), el turismo genera directa e indirectamente un aumento de la actividad económica en los lugares visitados (y más allá de estos) fundamentalmente debido a la demanda de bienes y servicios que deben producirse y proveerse. En el análisis económico del turismo se debe distinguir entre la “contribución económica” del turismo, que se refiere al efecto directo del turismo y que se puede medir mediante la Cuenta Satélite de Turismo, y el “impacto económico” del turismo

Turismo de aventura

Según (Staff E. t., 2016) el turismo de naturaleza y específicamente de aventura, permite al usuario desafiar sus capacidades físicas en entornos naturales (tierra, agua, aire). El turismo de aventura es un tipo de turismo activo que se practica aprovechando los recursos que ofrece la naturaleza.

La Jefatura de Turismo Municipal puso en marcha un plan piloto de lo que podría ser un paquete turístico post-pandemia, y así Quevedo busca ingresar al catálogo de las ciudades que desarrollan turismo en el país. Este plan se llevó a cabo en algunos lugares atractivos de la ciudad y culminó en la Ruta del Ríos, donde practicaron actividades acuáticas como kayak de río, pesca deportiva y camping, el cual fue un éxito total, ahora se están evaluando todos los procesos necesarios para ser administrados por la agencia operadora, con todos los protocolos emitidos por el MINTUR para el ejercicio de actividades de aventura y al aire libre. (Hora, 2020)

Organismos de inspección pueden acreditarse para certificar servicios turísticos de aventura en tierra, aire y agua.

Organismos de inspección interesados en ampliar su alcance para certificar actividades de turismo de aventura, deberán establecer sus propios procedimientos bajo los lineamientos de la norma ISO/IEC 17020 y los parámetros establecidos en el Reglamento de Operación Turística de Aventura del Ministerio de Turismo (MINTUR), para ser evaluados por el SAE.

El reglamento de operación turística de aventura cubre las diversas formas de organización de viajes, visitas y modalidades turísticas de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan: Tierra (Cabalgata, canyoning, cicloturismo, escalada, exploración de cuevas, montañismo, senderismo); Agua (Buceo, kayak de mar/río, rafting, snorkel, surf, tubing); y Aire (Alas delta, canopy, parapente).

Según (SAE, Turismo, 2018) entre los requisitos más importantes, está cumplir con las obligaciones mínimas para obtener el registro de turismo, mantener prácticas comerciales responsables y asegurar al usuario la veracidad y claridad en la información que transmite sobre las modalidades turísticas de aventura, y la adecuada atención al turista, para asegurar la prestación de los servicios conforme a la ley. La reglamentación para el sector turismo, no garantiza que efectivamente se ofrezcan servicios con el valor agregado esperado, por esta razón se trabaja para concientizar a las agencias de viajes, operadoras o duales, a que implementen normas de seguridad y control en las actividades de aventuras que ofertan.

Mercado turístico

Análisis de competitividad

El sector turístico internacional se está convirtiendo en un mercado cada vez más competitivo donde únicamente los destinos mejor dirigidos lideraran el mercado. El rápido desarrollo de nuevos destinos, especialmente de países del tercer mundo, genera un nivel de competencia sin precedentes. Identificar los competidores actuales y potenciales, para tratar de conocer y comprender su estrategia actual, los puntos fuertes y débiles y desarrollar así, una ventaja competitiva sostenible a largo plazo que permita mantener un posicionamiento competitivo, se convierte en una tarea ineludible. (Bigne, Font, & Andreu, 2000)

Como lo menciona (Bigne, Font, & Andreu, 2000), algunos destinos cuentan con atracciones singulares sobre las cuales es posible desarrollar la diferenciación del producto turístico y constituyen claras ventajas competitivas.

Los mercados turísticos poseen particularidades debido a factores de todo tipo, como son, una demanda diversa, las características de la propia oferta formada por un amplio conjunto de bienes y servicios, los diferentes recursos que se emplean para generar productos turísticos, o el impacto de las nuevas tecnologías. El desarrollo de una gran variedad de productos turísticos entre competidores, la estacionalidad, las nuevas motivaciones de los clientes, el ciclo de vida de los destinos, o la influencia de los precios, son algunos de los rasgos definitorios del comportamiento de estos mercados turísticos. (Molina, 2016)

Según (Molina, 2016) nos menciona que todos estos condicionantes y cambios constantes en el sector, como es lógico, se traducen en efectos inmediatos en las organizaciones y empresa, en la aparición de nuevas tendencias en la demanda, cambios en la oferta y en la promoción y comercialización de los productos.

Tendencias del mercado

Los productores de servicios turísticos deben ser sensibles a los cambios que las telecomunicaciones y los nuevos sistemas de información están sometiendo a la distribución turística en general. Tienen que estar preparados para competir en el mercado actual y en el futuro; para ello han de prepararse a conciencia desde este mismo momento. (Novas, 2006)

Público objetivo

El público objetivo o target: las personas a las que se venden o se pretenden vender un determinado producto o servicio, agrupados por variables de marketing y que de este modo realizaban los esfuerzos encaminados a la venta.

Según lo refiere (Molina, 2016) el público objetivo pueden ser potenciales clientes y/o clientes actuales, todo dependerá del enfoque con el que se pretende desarrollar el previo análisis. El objetivo principal es extraer e interpretar diferentes datos y obtener perfiles concretos, para poder segmentar los clientes en base de características comunes.

La adaptación a todos los cambios de la sociedad actual y la consideración de los nuevos perfiles de los turistas, a través de la mejora y creación de productos y servicios turísticos, son una de las piezas clave para el éxito en el escenario total, la cual sería en este caso la Ruta del Río.

Servicios complementarios

Los servicios complementarios son aquellos que como su nombre lo indica, complementan las necesidades del turista en cualquier área o zona turística. Algunas de los servicios complementarios son: las agencias de viajes, los Rent car Guided visits, puntos de Información Turística, Servicio de comunicaciones y uso de casinos (Cavassa, 2017)

- Restaurantes: un restaurante es un comercio en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. Hoy en día existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de cocina.
- Generalidades Una agencia de viajes es una empresa privada que hace de intermediaria entre sus clientes y determinados proveedores de viajes (aerolíneas, hoteles, cruceros...), con el objeto de venderles productos y servicios relacionados con esos viajes a unos precios y con unas condiciones especialmente atractivas en relación con las que se podrían conseguir de dirigirse directamente a esos proveedores. La importancia de los servicios turísticos se enfoca principalmente en la economía del país, gracias a los atractivos que poseemos.

La empresa es la unidad económica de producción, la cual tiene como objetivo primordial crear la utilidad de los bienes, es decir, hacer que los bienes produzcan y sirvan a los fines del hombre. Las empresas turísticas son sociedades, u organizaciones estructuradas en variedades de comercio, las cuales tienen como objetivo comercializar personales de servicios que satisfagan las necesidades del turista. Las empresas prestatarias de servicios turísticos se clasifican en:

- Empresas de transporte turístico terrestre
- Empresas de transporte turístico
- Empresas de alojamiento
- Agencias de Turismo
- Empresas turísticas de alimentación. El conjunto de empresas que conforman la Industria Turística responde a los múltiples servicios que deben prestarse a las personas en desplazamiento (turistas), es por esta razón que se hace necesario el estudio de cada una ellas. La importancia que tiene las empresas prestatarias de servicios turísticos se debe a la diversidad de funciones que cumplen y a la interrelación entre ellas; ya que su operación debe ser en conjunto para responder a las necesidades del turista.

Calidad en los servicios turísticos

De acuerdo con la Organización Mundial de Turismo, la calidad total es la apuesta mas segura para lograr la competitividad. Es decir, las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responderá sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes, empresas y residentes. (Chaves, 2012)

Según (Chaves, 2012) el servicio es un factor competitivo, y su calidad se traduce en el número de usuarios o compradores de la industria, es decir, que el servicio con calidad no es una solución ante una crisis; es una filosofía que tiene como fin adoptar una salida de supervivencia.

La oferta turística

Es el conjunto de bienes y servicios turísticos que los productores del sector están dispuestos a ofrecer a determinados precios. La oferta turística, por lo tanto, debería reflejar el capital directamente computable a los efectos turísticos (hotelería, comunicaciones, transportes, etc.). (Novas, 2006)

Según lo menciona (Novas, 2006), existen dos tipos de oferta turística: La oferta básica y la oferta turística complementaria.

La oferta turística básica está compuesta por aquellos bienes y servicios de carácter exclusivamente turístico (agencias de viajes, alojamientos, transportes, etc.).

La oferta turística complementaria está compuesta por aquellos bienes que no son únicamente turísticos, pero que aun así son demandados por los turistas y complementan el producto turístico final (restauración, ocio, deportes, comercio, etc.).

Definición de comodatos

El comodato representa una opción viable para entregar legalmente un bien en manos de una persona de confianza, dándole facultades de uso y dejando el deber de restituirlo una vez culminado el plazo contractual. Este acto jurídico debe ser lo más claro entendible posible para que se puedan respetar las condiciones sin la necesidad de acudir a disputas legales: ambas partes deben comprender sus funciones y la responsabilidad que el comodato exige. (DocuSIGN, 2020)

El comodato es un contrato por el cual una de las partes entrega a otra una cosa no sustituible para que la use durante un tiempo determinado y después devolverla. Se trata de un préstamo de uso de cosas no fungibles, esto significa cosas que son institucionales como por ejemplo una obra de arte. Son cosas específicas e individuales que no se consumen con el uso. (Trujillo, 2020)

Como lo mencionan (DocuSIGN, 2020 y Trujillo, 2020) un comodato se puede tratar de bienes muebles o bienes inmuebles, que tiene como fin dar un uso adecuado de un determinado lugar por un lapso de tiempo, y sea esta una persona de confianza dandole libremente las facultades de uso para que ponga en marcha lo que desee emprender.

Anexo 1

Manejo adecuado de los servicios turísticos

En un entorno cada vez más competitivo, con miles de empresas turísticas luchando por obtener la mayor tajada de clientes del mercado, es importante conocer las necesidades de las personas que demandan el servicio para poder satisfacer sus expectativas. Al lograr esto, tendremos clientes contentos que en la mayoría de las ocasiones regresarán. (Staff E. T., 2016)

Anexo 3

Calidad

Definición:

“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”.

“En sentido absoluto, buena calidad, su periodicidad o excelencia.” La calidad es el grado o estándar de excelencia de algo.

Cuando hablamos de calidad del servicio, estamos calificando. Es la medida de cómo el nivel de servicio prestado satisface las expectativas del cliente; es el calificador o evaluador.

La calidad debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y es el resultado a través del cual nuestros clientes nos van a medir a nosotros mismos, a la región en la que vivimos, a nuestro destino. (Anexo 2)

Servicios de calidad

(Carrasco, 1 ene. 2013) Define que “La calidad en las empresas de servicios se consigue con el cumplimiento o superación de las expectativas del cliente. Conseguir tanto productos como servicios de calidad requiere, no solamente implantar un sistema de gestión de calidad, sino que se deben aplicar esfuerzo y dedicación continuados en el tiempo y llevados a cabo por todo el personal de la empresa, desde la gerencia hasta los empleados de menor cualificación” (pág. 3).

Según la Norma ISO el aseguramiento de la calidad es uno de los cinco términos fundamentales en cuanto a calidad de las empresas de hostelería y turismo. (Carrasco, 1 ene. 2013)

(Lefrou, (2011)), expresa que la calidad abarca tanto a servicios turísticos como a productos turísticos y centrada en los clientes, ello permite determinar cuándo se está en presencia de

productos o servicios de calidad cuando a través de la utilización, consumo o disfrute de servicios se derive la satisfacción del consumidor.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

➤ Un plan de ejecución previamente diseñado, permitirá que se desarrolle satisfactoriamente lo esperado y así obtener resultados excelentes en la Ruta del Río del cantón Quevedo.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

➤ Al analizar el sistema de ejecución de los diferentes prestadores de servicios, se conocerá las ideas de cada uno de ellos, y así se podrá llevar a cabo el plan requerido.

➤ Los parámetros de limpieza reducirán la contaminación ambiental, impidiendo el fácil deterioro de los servicios turísticos en la Ruta del Río.

➤ Para que haya un mayor compromiso de parte de los prestadores de servicios turísticos, en la Ruta del Río, es necesario consolidar el plan de ejecución para que haya orden y limpieza en el sitio.

1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. MODALIDAD Y MÉTODOS

La metodología aplicada en esta investigación, permite conocer procedimientos y técnicas, por medio del método descriptivo, en el cual fue necesario realizar una investigación profunda, dado el caso que la Ruta del Rio es un atractivo turístico que tiene poco tiempo en el mercado, llegando a dar resultados muy satisfactorios.

A través de este método descriptivo y explicativo, profundizando en el tema de estudio, haciendo un debido análisis del caso, surgieron nuevas ideas y perspectivas en lo planteado anteriormente, con la versión de distintos autores se pudo llegar a una investigación más verificada y actualizada.

Gracias a esta técnica, se realizó el debido análisis de los servicios turísticos en la Ruta del Rio del cantón Quevedo y de los prestadores que se benefician de estos servicios.

Tipos de investigación

Investigación explicativa

Con este método de investigación podremos conocer las causas de un determinado conjunto de fenómenos donde comprenderemos el motivo por el cual suceden estos hechos, además se proporcionan detalles para entender más acerca del tema de estudio. Esto permitirá aumentar la comprensión sobre el tema y así poder responder a las hipótesis y lograr cumplir con los objetivos planteados.

Investigación descriptiva

Podremos describir las características de la realidad a estudiar con el fin de comprenderla de manera más exacta. En este tipo de investigación, los resultados no tienen una valoración cualitativa, solo se utilizan para entender la naturaleza del fenómeno.

Técnica e instrumento

Técnica de observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESARROLLO DEL CASO

Según la (OMT, 2016) muestra que, en las seis últimas décadas, el turismo se ha visto obligado en la continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos más crecientes del mundo, es así que un número considerable de destinos se abrieron al turismo considerando que están aptos para el progreso socioeconómico de cualquier localidad.

El turismo muestra una perspectiva fundamental para el desarrollo de regiones desfavorables, por otro lado, el turismo es notable en países desarrollados, lo que no ocurre en los países sub desarrollados, donde a pesar de poseer ambos potenciales turísticos, la falta de recursos humanos calificados y una fuerte pérdida de la economía, hace que unos sectores sean más vulnerables al desarrollo turístico, originando desigualdad en los compromisos internacionales del turismo, como esencial desarrollo socioeconómico del milenio. (Baez & Granda, 2014)

Ecuador es uno de los 17 países mega diversos del mundo, por esa razón es reconocido a nivel global por su riqueza natural, dentro de ella destacan la variedad de especies ancestrales autóctonas del sitio, también su belleza florística que, debido a ello, nuestro país se ha convertido en una fuente de exportación de productos como, banano, cacao, flores, etc. Aunque Galápagos es considerado como el destino más promocionado y reconocido, Ecuador ofrece una amplia gama de destinos turísticos en Los Andes, la costa y la Amazonia, la mayoría de ellos basados en la naturaleza. (Chaves, 2012)

Quevedo; cabecera cantonal del Cantón Quevedo, así como la urbe más grande y poblada de la Provincia de Los Ríos. Se localiza al centro de la región litoral del Ecuador, en una extensa llanura, atravesada por el río Quevedo, a una altitud de 74 msnm y con un clima lluvioso tropical de 28°C en promedio. La Ruta del Río se encuentra en un sector favorable y muy transitado por el público, es por esta razón que los servicios ofertados serán de muy buena acogida.

Mayormente se conoce que el cantón Quevedo más que un lugar turístico las personas que visitan este sitio es por turismo comercial, y es en aquello que se está trabajando a diario para que esa imagen mejore para el turista. Y además de ser un lugar comercial también sea oportunidad para que las personas elijan vacacionar. Donde a más de dar a los turistas un lugar placentero se le dé un servicio de calidad.

En la Ruta del Río hay suficiente espacio para realizar actividades turísticas que aportarán al desarrollo del cantón Quevedo, es por esa razón que se ha realizado este análisis, teniendo en cuenta la situación actual en la que se vive a nivel mundial.

Generar un plan de ejecución para el buen manejo de los servicios turísticos en la Ruta del Río, puede ser el promotor de un turismo sostenible, llegando a perdurar en el futuro. Se ha visto a través de los años, de que el uso inadecuado y la falta de sensibilidad ambiental, hace que exista un deterioro en el servicio ofertado, es por esa razón que para brindar servicios de calidad, es necesario realizar una serie de análisis y comprometerse a preservar la naturaleza la cual será el eje principal para un buen funcionamiento de los servicios turísticos.

2.2. SITUACIONES DETECTADAS

Hasta el momento no existen registros que estén al alcance de todo público de cada uno de los servicios turísticos que hay en la Ruta del Río, por esa razón tal vez no se aprecia el

debido interés por parte de la ciudadanía quevedeña, pero es necesario que se detallen estos servicios por medios de comunicación, el cual será una buena estrategia para potenciar el turismo en la zona.

Los prestadores de servicios están entusiasmados en que su proyecto se ponga en marcha lo más antes posible, pero para que sus emprendimientos tengan una permanencia exitosa, es necesario cumplir con ciertas características estipuladas anteriormente en los objetivos específicos para una buena sostenibilidad.

La Ruta del Río en la actualidad está en proyección de reactivar el turismo, pero eso se logrará teniendo medidas estrictas referente al manejo de los servicios turísticos en dicho lugar.

2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS

Al ser la Ruta del Río una estrategia de desarrollo para el cantón Quevedo, se logra presenciar que todos los servicios turísticos en calidad de atracciones, son de mucho interés para potenciar el turismo en la ciudad, es por esa razón se plantea una serie de análisis para detectar el desenvolvimiento de estos servicios, para que en un futuro tengan la sostenibilidad y sustentabilidad que harán que el turismo sea potenciado adecuadamente.

El eje principal para fomentar el turismo es mostrar un espacio limpio e impecable, es por eso que en esta investigación se plantea realizar un cuidado de todos los servicios turísticos para que sea vista con buenos ojos ante los visitantes, es por esa razón que se ha hecho un debido análisis en la Ruta del Río.

Realizada la puntualización, lo que se quiere lograr con el análisis es que llegamos a tener una fotografía de algo que nos muestre donde estamos. O, dicho de otro modo, estamos ante la herramienta analítica iniciadora del pensamiento estratégico, que permite que nos hagamos un esquema mental introductor, con el que realizar un análisis correcto de la

situación competitiva de una empresa. Así, el método del análisis DAFO consiste en analizar el contexto competitivo de la empresa desde dos vertientes o entornos: externo e interno (Toca, 2009)

En el **anexo 5** se plantea el análisis DAFO encontrado en los servicios turísticos que ofrece la Ruta del Río del cantón Quevedo, este sistema generará ideas para lo que se van a enfrentar cada uno de estos servicios y de esta manera incursionarse en el mercado.

Una ciudad limpia, es una ciudad turística. Si en el cantón Quevedo se quiere reactivar el turismo, pues es necesario tener medidas rigurosas en cuanto a la limpieza, de esta manera se logrará excelentes resultados.

CONCLUSIONES

Al ser estos servicios turísticos un conjunto de actividades estrechamente relacionados, se llega a la conclusión que en la Ruta del Río hay suficiente espacio para recrearse y ser una fuente de ingresos a nivel local, en este punto se ha hecho un análisis de estos servicios, dado el caso que no se le ha dado una atención adecuada para fomentar el turismo en esta zona. En el caso del servicio turístico en la Ruta del río, se describe a este punto como el resultado de las funciones y acciones estrechamente relacionadas con los atractivos brindados en el mismo, que permiten dar una satisfacción adecuada al turista.

Por medio del análisis requerido, se ha obtenido resultados benefactores para el mercado turístico, optando por la posibilidad de que ciudadanos tanto locales como nacionales, puedan acceder a esta forma muy peculiar en optimizar el turismo de la provincia en general, y de esta manera notamos que ofrecer servicios de calidad, tendrán resultados excelentes.

Cada vez Quevedo se vuelve una potencia turística, buscando brindar el mejor servicio para sus visitantes, y que esta ciudad no sea visitada solamente por negocio o por salud, sino que brinde servicios acordes a la necesidad de los turistas.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la ciudadanía quevedeña tener en cuenta el servicio ofertado en la Ruta del Rio, ya que este aporta en su producción, distribución, comercialización venta y prestación de los servicios que se ofrece en el sitio, satisfaciendo las necesidades de los turistas en la organización de alojamiento, atracciones, y lo demás que aporta este servicio turístico dentro del canton.

Es necesario que se hagan diversas capacitaciones a los prestadores de los servicios turísticos, para que de esta manera surjan mejores resultados y así desarrollar una actividad turística esencial y que sea el promotor del turismo en el cantón Quevedo.

Quevedo tiene un potencial en la agricultura y el comercio, es por esto que se recomienda tener estándares de calidad a la hora de analizar los factores de oferta en los diversos servicios turísticos, para que sean de calidad y tengan un alto nivel de competitividad.

BIBLIOGRAFÍA

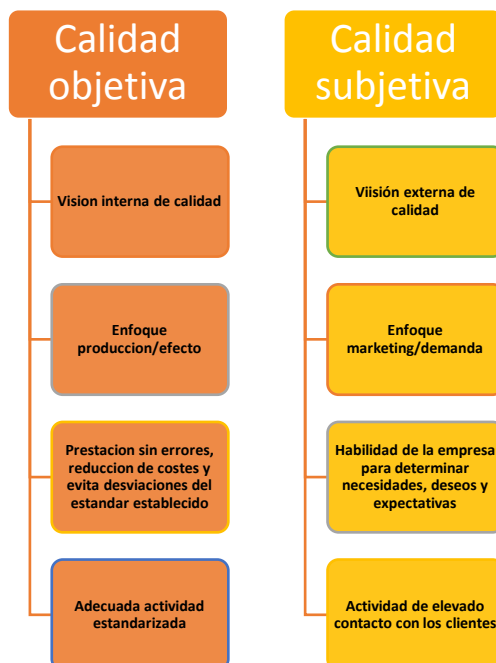
- Baez, D., & Granda, D. (2014). *REPOSITORIO ESPE*. Obtenido de REPOSITORIO ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7460/1/T-ESPE-057129.pdf>
- Bigne, J. E., Font, X., & Andreu, L. (2000). *Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid, España: Escuela superior de gestión comercial y marketing.
- Bravo, B. (2020). *repositorio utb*. Obtenido de repositorio utb: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/7541/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000115.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burneo, S., Delgado, R., & Verez, M. (3 de SEPTIEMBRE de 2016). *RESEARCHGATE*. Obtenido de RESEARCHGATE : [file:///C:/Users/yeyo/Downloads/RIIEstudiodefactibilidadenunsistemadegestinporproyectos%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yeyo/Downloads/RIIEstudiodefactibilidadenunsistemadegestinporproyectos%20(1).pdf)
- Cardoso, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, 5-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193420679001.pdf>
- Carrasco, S. (1 ene. 2013). procesos de gestión de calidad en hotelería y turismo. En S. C. Fernandez. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Cavassa, C. R. (2017). *Servicios turísticos I*. Descriptivo, Universidad tecnológica nacional.
- Centeno, F., & Cazar, M. (2016). *ecotec.edu.ec*. Obtenido de [ecotec.edu.ec](https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/estudiantes/trabajos_de_clases/7039_2011_MKT_NSAENZ_562.pdf): https://www.ecotec.edu.ec/documentacion/investigaciones/estudiantes/trabajos_de_clases/7039_2011_MKT_NSAENZ_562.pdf
- Chaves, D. (2012). *Calidad de los servicios turísticos*. Repositorio, Universidad de la Cooperación Internacional, Bogotá.
- Delgado, R., & Vérez, M. (2015). El estudio de factibilidad en la gestión de los proyectos de inversiones. *activos*, 24, 177-196.
- DocuSIGN. (11 de Noviembre de 2020). *Estudio Total Economic Impact*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://www.docusign.mx/blog/comodato>
- ecured. (2016). *ecured.cu*. Obtenido de [ecured.cu](https://www.ecured.cu): https://www.ecured.cu/Turismo_Sustentable
- Gamboa, M. (2013). *Turismo, tipos de servicios turísticos*. Publicación, Slideshare, Yucatan.
- Hora, D. L. (07 de julio de 2020). Lo que necesitas saber. *La Hora*, pág. 1.
- Lefrou, D. ((2011)). *La percepción de la calidad del destino turístico*. Documento PDF, Universidad internacional de Andalucía, Mar del Plata.
- Mejía, E. M. (2014). *repositorio ucsg*. Obtenido de repositorio ucsg: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1384/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-142.pdf>
- Ministerio de turismo del Ecuador. (2016). *LEY DE TURISMO*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

- Molina, P. G. (2016). *Promocion y comercializacion de productos y servicios turisticos locales* (Septiembre 2016 ed.). (C. S. Millan, Ed.) Logroño: Tutor formacion .
- Novas, N. C. (2006). *Promocion y venta de servicios turisticos* (1. era ed.). (Vigo, & 2006, Edits.) España: Ideas propias.
- OMT. (2016). *UNWTO*. Recuperado el 18 de marzo de 2021, de unwto.org/es/acerca-de-la-organizacion-mundial-turismo
- Organisation, T. W. (2008). *UNWTO*. Recuperado el 16 de marzo de 2021, de Objetivos del turismo sostenible.
- SAE. (2018). *Servicios turisticos de calidad*. Publicacion , Servicios de acreditacion ecuatoriana, Quito.
- SAE. (2018). *Servicios turisticos de calidad* . Publicacion, Servicios de acreditacion ecuatoriana, Quito.
- Staff, E. t. (1 de marzo de 2016). *Hablemos de turismo*. Recuperado el 16 de marzo de 2021, de entornoturistico.com/que-es-el-turismo-de-aventura/
- Staff, E. T. (12 de abril de 2016). *Hablemos de turismo*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de <https://www.entornoturistico.com/10-recomendaciones-mejorar-la-calidad-del-servicio-turistico/>
- Toca, A. (16 de Abril de 2009). *El blog Salmòn*. Recuperado el 22 de 03 de 2021, de <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-el-dafo-y-cual-es-su-valia-como-herramienta-analitica>
- Toro, R. (2006). ECOLOGÍA, ECOLOGISMO Y MEDIO AMBIENTE . *lunazul*, 4.
- Trujillo, E. (03 de Mayo de 2020). *Economypedia.com*. Recuperado el 15 de Marzo de 2021, de <https://economipedia.com/definiciones/comodato.html>
- Ucha, F. (octubre de 2012). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/implementar.php>
- Universidad Autónoma del Estado de Mexico. (2019). Desafíos del turismo sustentable desde la dimensión local:. *El Periplo Sustentable*, 1-33.

ANEXOS

Anexo 1

Tabla 1 Percepción de calidad de servicios



Fuente: (Otero, 2003)

Anexo 2

Tabla 2 Calidad





Calidad es...	Calidad no es...
Una filosofía	Solucionar un problema
Previsión	Imprudencia
Compromiso	Obligación
Un trabajo permanente	Un programa más de capacitación
Actitud positiva	Actitud negativa




Fuente: (Lefrou, (2011))

Anexo 3

Plan de ejecución para el buen manejo de los servicios turísticos en la Ruta del Rio, del cantón Quevedo

Tabla 3 Plan de ejecución

Estrategias	Desarrollo	Imagen
Llevar a cabo una minga general	Esta minga se la desarrollara mensualmente	
Limpieza y desinfección de todos implementos utilizados	Mantener un estricto orden en la limpieza de todo lo utilizado y que tenga contacto con demás personas, manteniendo la bioseguridad requerida por el caso Pandemia Covid-19	
Cuidado del medio ambiente	Ser amigables con la naturaleza en todo aspecto, para que de esta manera se mantenga un área verde intacta	
Registro del servicio turístico	Tener un registro de todos los servicios turísticos ofertados en la Ruta del Rio, principalmente en las redes sociales.	

<p>Respetar las ordenanzas de parte de las autoridades pertinentes</p>	<p>Llevar un orden en el marco legal, para que los procesos tengan resultados eficientes</p>	
<p>Medidas de seguridad</p>	<p>Aumentar la seguridad en la Ruta del Río, para que así sea una zona confiable</p>	
<p>Capacitación</p>	<p>Brindar capacitaciones a todos los prestadores turísticos que ofrecen sus servicios en la Ruta del Río.</p>	

Fuente: Laleska Luna

Ilustración 1 Ruta del Río



Fuente: Laleska Luna

Anexo 4

Tabla 4 Proyectos en desarrollo (Ruta del Río)





Fuente: Laleska Luna

Anexo 5

Sistema DAFO en los servicios turísticos de la Ruta del Río del cantón Quevedo

Tabla 5 Fortalezas



Tabla 6 Oportunidades

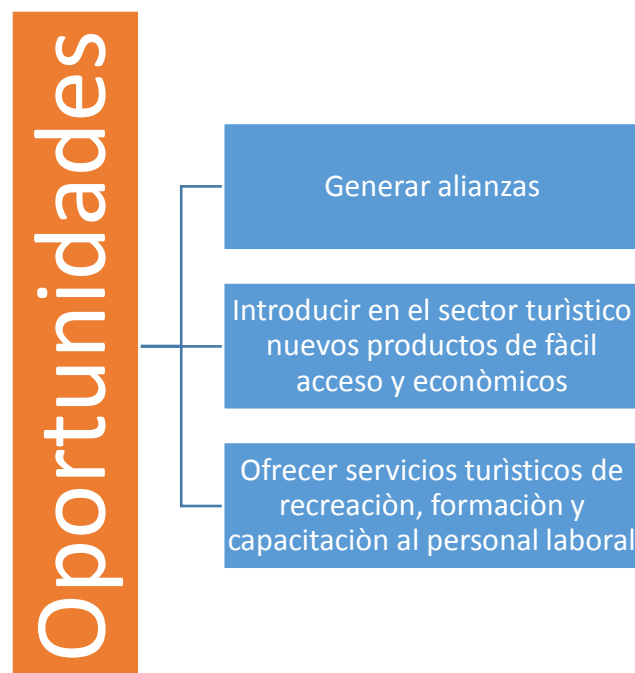


Tabla 7 Debilidades

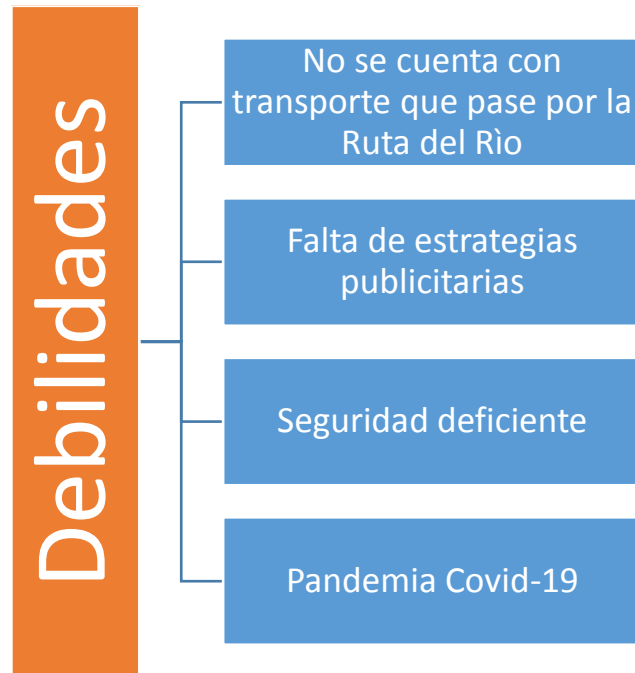


Tabla 8 Amenazas

