



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**EXTENSIÓN QUEVEDO**

**DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

**TEMA:**

**ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU INFLUENCIA EN**  
**LOS EMPRENDIMIENTOS TURÍSTICOS EN LA RUTA DEL RÍO**  
**CANTÓN QUEVEDO AÑO 2022**

**AUTOR:**

**GOVEA VILCACUNDO ALEXANDER SEBASTIÁN**

**TUTOR:**

**LCDA. RELFA MAGDALENA NAVARRETE ORTEGA. MSC**

**QUEVEDO - ECUADOR**

**2022**

## **DEDICATORIA**

El tiempo me ha enseñado que nadie hace nada por sí solo, que dependemos prácticamente para todo de los demás, por ello con amor y gratitud dedico este esfuerzo:

A mis padres José y Eufemia, a mis hermanos Diana y José Luis quienes han sido el pilar fundamental de mi formación personal y profesional, alentándome a que me esfuerce por lograr mis sueños, dándome sus enseñanzas y valores para afrontar cada situación que se presenta.

A mis maestros por su apoyo en este proyecto para culminar mi carrera.

**Govea V. Alexander Sebastián.**

# AGRADECIMIENTO

El autor deja constancia de su agradecimiento y gratitud a las siguientes personas:

De manera muy especial y desde lo más profundo a mi hermano Ing. José Luis Govea Vilcacundo. MSc, quien sacrificando sus merecidos descansos me guió durante el tiempo de trabajo de esta investigación.

A cada una de las personas de buen corazón, generosas y bien intencionadas que durante toda mi vida han contribuido para mi desarrollo personal y profesional especialmente a las autoridades del Unidad Educativa del Milenio “Carmelina Granja Villanueva”.

A mi tutora Lcda. Relfa Magdalena Navarrete Ortega. MSc por sus valiosos conocimientos impartidos en el transcurso de la elaboración de la tesis y por su intermedio a las autoridades de la Universidad Técnica de Babahoyo.

## RESUMEN

La investigación sobre “Estrategias de atención al cliente y su influencia en los emprendimientos turísticos en la ruta del río cantón Quevedo año 2022” se basó en el sector “La Ruta del Río”. Se encuentra ubicado en la parroquia San Camilo, fue construida por la municipalidad en convenio con la Prefectura de Los Ríos.

Esta vía se la considera como un potencial recurso turístico tiene como objetivo promover el desarrollo turístico y crear plazas de trabajo en las zonas públicas y recursos económicos para los inversionistas como para los individuos que se dediquen al negocio y atención a los visitantes, manteniendo el sitio ambientalmente conveniente con las seguridades debidas para atender las necesidades de los visitantes con ventajas y desventajas que influyen en los emprendimientos que se encuentra en esta zona.

En este contexto, se debe explotar este recurso turístico, para generar fuentes de empleos en el cantón Quevedo. El emprendimiento turístico es el proceso mediante el cual una persona o grupo de ellas pone en marcha un nuevo proyecto a partir de generar ideas y detectar oportunidades. Si bien no se limita a ese ámbito, es un término muy ligado al mundo empresarial, donde emprender es iniciar un nuevo negocio con el fin de obtener ingresos.

En el capítulo uno contiene el marco metodológico del proyecto que incluye la introducción, también podemos observar la justificación, el objetivo general, el mismo que nos permitirá resolver los problemas y poder llevar a cabo la investigación. Por con siguiente está el sustento teórico de la Investigación, donde se compilan la fundamentación teórica, conceptual y legal. En este el investigador confirma las normas o pautas de estudio de su investigación. Está compuesto por las técnicas aplicadas para la recolección de la información de la investigación y el análisis de recolección de resultados. Este permite recoger información sobre las preferencias, opiniones y comentarios de la comunidad, los mismos que permitirán comprender el comportamiento de las personas.

Además se presentan las conclusiones, la bibliografía, finalizando con los anexos requeridos en la investigación. Como autor de este trabajo de investigación espero contribuir a la solución del problema determinado con compromiso, responsabilidad y socializarlo con las personas.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO.....	8
1.1    Definición del tema caso de estudio.....	7
<b>1.2    Justificación</b> .....	7
1.3    Objetivo.....	8
1.4.1.    Objetivo General.....	8
Planificación estratégica.....	9
Atención al cliente.....	9
Turismo y cultura.....	9
Emprendimiento.....	9
Emprendimiento turístico.....	10
Gastronomía en Quevedo.....	10
Demanda turística.....	10
Crecimiento económico Quevedo.....	11
Turista 11.....	
Atractivos Turísticos.....	12
Ruta Turística.....	12
Ley de turismo.....	12
Protección al consumidor de servicios turísticos.....	12
La ruta del Río.....	13
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
MODALIDAD Y MÉTODOS.....	14
TÉCNICA APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	14
3.1    Resultados.....	15
IV.    CONCLUSIONES.....	211
V.    BIBLIOGRAFIA.....	222
VI.    ANEXOS.....	23

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las naciones de todo el mundo por el momento no están sujetas a un solo sector beneficioso para crear divisas y elevar su desarrollo precipitado en sus pobladores. Los estudios hoy en día son reveladores ya que en cada territorio se desarrollan planes estratégicos, se ofrecen paquetes promocionales para atraer más al turista y de esta manera conocer la riqueza ancestral, social y de la naturaleza que lastimosamente en la actualidad se va perdiendo.

La presente investigación tiene como objetivo poner en prácticas las estrategias de atención al cliente y el crecimiento económico en los emprendimientos turísticos en la provincia de Los Ríos cantón Quevedo parroquia San Camilo en la zona denominada “Ruta del río” Este sitio fue construido por la municipalidad del cantón en convenio con la prefectura de la provincia.

En el capítulo uno contiene el marco metodológico del proyecto que incluye la introducción, problematización, también podemos observar la justificación, el objetivo general como con sus respectivas variables. El capítulo dos el sustento teórico de la Investigación, donde se compilan la fundamentación teórica, conceptual y legal. El capítulo tres está compuesto por las técnicas aplicadas para la recolección de la información de la investigación y el análisis de recolección de resultados.

El capítulo cuatro una vez efectuada la investigación se presentan las conclusiones. El capítulo cinco contiene la bibliografía de la misma; finalizando con el capítulo seis con los anexos requeridos en la investigación. Como autor de este trabajo de investigación espero contribuir a la solución del problema determinado con compromiso, responsabilidad y socializarlo con las personas.

# CAPÍTULO I MARCO METODOLÓGICO

## 1.1 Definición del tema caso de estudio

Estrategias de atención al cliente y su influencia en los emprendimientos turísticos en la ruta del río cantón Quevedo año 2022

## 1.2 Justificación

La situación actual y la falta de conocimiento sobre las estrategias de atención al cliente en los emprendimientos de la Ruta del Río permite que el presente proyecto “Estrategias de atención al cliente y su influencia en los emprendimientos turísticos en la Ruta del río cantón Quevedo año 2022” busque implementar un plan de acción para mejorar el servicio y la calidad del mismo que se verá reflejada por medio de un análisis claro y preciso de lo que se oferta en la zona.

Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. La Ciudad de Quevedo no es la excepción gracias al esfuerzo de quienes viven en ella y desean que se constituya como uno de los puertos fluviales más relevantes del país con un profundo sentimiento artístico y cultural.

El crecimiento de información disponible y de los cambios que afectan la vida de las personas y de los negocios de todo tipo, obliga a plantear cambios radicales en la manera de pensar y de negociar a los individuos que viven en esta época. Frente a esta situación no hay opciones, se debe cambiar de forma de pensar. Se debe asumir actitudes positivas frente a trabajos o negocios que de deban emprender, sino seremos marginados, relegados mientras el resto avanza y aprovecha todas las oportunidades que la tecnología y la sociedad les brinda.

En este contexto y partiendo que hoy en día las personas no sólo deben cumplir un horario o realicen sus trabajos con eficacia y eficiencia sino personas emprendedoras, proactivas, competitivas, que se relacionen apropiadamente con otros, que aprendan más sobre su trabajo, de auto dirigirse y de autoevaluarse, que sean capaces, de adaptarse a los cambios y a los retos

qué hoy la sociedad exige, propongo el objetivo “Desarrollar estrategias de atención al cliente y su influencia en los emprendimientos turísticos en la ruta del río cantón Quevedo.”

Por ello, y como respuesta a las necesidades que se plantearon en el análisis e interpretación de resultados se indica que no es suficiente que las personas tengan conocimiento, sino que se requiere que tengan habilidades y capacidades para hacer sino también para aprender. Qué se debe mejorar la administración y la atención al cliente a través de actividades que promuevan un buen funcionamiento del local

Se dice, Ruta del río, el lugar para emprender, sí, creo que sí, quienes vivimos en Quevedo vemos con agrado el embellecimiento de esta zona que brinda variedad de lugares como: alojamiento, alimentos, bebidas, gimnasios y otros para las personas que acuden a este lugar y que puedan disfrutar de la tranquilidad y las brisas del río Quevedo.

Este plan es un pequeño granito de arena frente al valor que tiene el turismo en la actualidad, A las autoridades locales se les recuerda prestar atención a este sector económicamente activo pero que está descuidado y olvidado.

### **1.3 Objetivo**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Desarrollar estrategias de atención al cliente para motivar el emprendimiento turístico en la ruta del río cantón Quevedo año 2022.

## SUSTENTO TEÓRICO

### **Planificación estratégica**

La planificación estratégica es la herramienta utilizada por las empresas como un proceso sistemático que permite el desarrollo y la implementación de planes, con el propósito de alcanzar los objetivos que se han propuesto. Es una herramienta muy importante para la toma de decisiones de las empresas, especialmente sobre la forma como se está actuando y el camino que se debe seguir en el futuro para lograr alcanzar los objetivos formulados y establecidos. **(Quiroa, 2020)**

### **Atención al cliente**

El servicio al cliente, conocido también como servicio de atención al cliente es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los clientes, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después de la venta. Entre sus principales objetivos, se encuentran: garantizar que el producto o servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del cliente. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso. **(Silva, 2020)**

### **Turismo y cultura**

La provincia de Los Ríos es una región de balnearios, tradiciones en sus comida y en sus hábitos de vida dedicada a la agricultura. Quevedo, una ciudad relativamente nueva; muy poblada, cuenta con una gran colonia de habitantes de origen chino. El comercio es su principal actividad. Las playas fluviales de la región, especialmente en los meses de mayo cuando baja el cauce de los ríos, proveen de diversión a sus pobladores y a los visitantes. El caballo no ha dejado de ser un importante medio de locomoción y trabajo en la región, y figura esencial en los rodeos montubios. **(León, Sosa, Cruz, Arízaga, & Lee, 2003)**

### **Emprendimiento**

El término emprendimiento proviene del francés ‘entrepreneur’, que significa «pionero», y se refiere etimológicamente a la capacidad de una persona de realizar un esfuerzo adicional para alcanzar una meta, aunque en la actualidad se limita su uso para referirse a una nueva empresa o proyecto que inicia una persona o grupo de personas.

Un emprendedor es el individuo que enfrenta el desafío de un nuevo emprendimiento o negocio. Para ello debe tener una actitud positiva y una gran determinación para enfrentar retos y dificultades. **(Equipo editorial, 2021)**

### **Emprendimiento turístico**

El emprendimiento es el proceso mediante el cual una persona o grupo de ellas pone en marcha un nuevo proyecto a partir de generar ideas y detectar oportunidades. Si bien no se limita a ese ámbito, es un término muy ligado al mundo empresarial, donde emprender es iniciar un nuevo negocio con el fin de obtener ingresos.

El emprendimiento turístico no es otra cosa que aplicar esto al mundo de los viajes, es decir, establecer un negocio que de algún tipo de servicios a las personas durante sus vacaciones. Dada la enorme cantidad de experiencias y posibilidades que ofrece el turismo, se trata de un mundo lleno de posibilidades, y seguramente hay más emprendimientos turísticos de los que imaginas. **(Patán, 2019)**

### **Gastronomía en Quevedo**

En Quevedo, ciudad con influencia de la cocina china, se prepara el pescado sudado en un canuto tierno de caña gradúa, así como la deliciosa corvina de río lampreada. Además, se come un excelente picante de picudo o albacora, cuya preparación es similar a la del encebollado guayaquileño. En todo el país, entre bollos, envueltos, tamales y ayampacos existen muchas variedades de acuerdo a las hojas, a los rellenos, al método de cocción, etc. Aquí, el ayampaco es un pescado envuelto en bijao con puré de verde y maní y asado a la brasa. **(Paz, y otros, 2013)**

### **Demanda turística**

Entendemos por demanda turística la cantidad de productos y/o servicios turísticos que pueden ser adquiridos o se han adquirido por parte de los turistas, motivados por intereses varios (cultural, ocio, relax, etc.). Por tanto, en la definición se engloba tanto la demanda real como la potencial, es decir, la demanda posible que todavía no se ha materializado. **(S.L., 2019)**

La demanda turística suele caracterizarse, además de por su elasticidad, por ser estacional (se concentra en determinados periodos del año, que se conocen como temporada alta). También suelen influir factores del lugar de destino, como el atractivo económico, la estabilidad económica o la diversidad de recursos turísticos que ofrece el sitio en cuestión, o factores del lugar de origen, como el nivel de renta, las modas o la estructura de vacaciones. **(S.L., 2019)**

### **Crecimiento económico Quevedo**

El cantón Quevedo es una ciudad que se encuentra en pleno crecimiento tanto económico como poblacional según estudios realizados por el INEC (instituto nacional de estadísticas y censos) en el año 201° su tasa de crecimiento anual es del 2.3% y contaba con una población de 173.575 habitantes, motivo por el cual el municipio que existe actualmente en el canto tuvo que ser reubicado en instalaciones no adecuadas para su funcionamiento para así satisfacer las necesidades de sus pobladores. El proyecto a realizar consiste en la creación de un Nuevo edificio administrativo (Municipio) para la población del Cantón Quevedo; cuya propuesta surge de la problemática de que actualmente no cuenta con áreas actas para el buen funcionamiento. **(Contreras & David, 2014)**

### **Turista**

Se conoce popularmente con el término de turista a aquella persona que se traslada de su territorio de origen o de su residencia habitual a un punto geográfico diferente al suyo. Tradicionalmente, a la persona que se traslada de su país a otro y que lo hace con la finalidad de aumentar su conocimiento cultural, de aprender otras culturas, entre otras cuestiones, se la llamará turista, sin embargo, si lo que motiva el viaje o la visita a otro país es una cuestión de salud, por ejemplo, al individuo de todas maneras por cumplir con las

mencionadas características de dejar su país más de 24 horas y de pernoctar en otro, también se lo llamará turista, aunque claro, su finalidad no sea la de aumentar su saber cultural. **(Ucha, 2010)**

### **Atractivos Turísticos**

La noción atractivo se vincula a aquello que consigue atraer (es decir, acercar hacia sí). Turístico, por su parte, alude a lo relativo al turismo: la actividad que consiste en viajar con fines de ocio o descanso. Un atractivo turístico es un sitio o un hecho que genera interés entre los viajeros. De este modo, puede tratarse de un motivo para que una persona tome la decisión de visitar una ciudad o un país. **(Porto & Merino, 2016)**

### **Ruta Turística**

Se conoce como ruta turística al camino o recorrido que se destaca por sus atractivos para el desarrollo del turismo. Estas rutas pueden sobresalir por sus características naturales o por permitir el acceso a un patrimonio cultural o histórico de importancia. Vía que sobresale por estar rodeada de lugares que se consideran, por algún motivo, valiosos. Así se espera que los viajeros recorran la ruta turística para conocer sitios de importancia natural, religiosa, cultural, etc. Es habitual que la ruta turística incluya señales y carteles especiales, que van más allá de las tradicionales señales de tráfico. La cartelería específica permite resaltar los atractivos que se encuentran en la zona, facilitando la actividad turística. **(Villasante, 2016)**

### **Ley de turismo**

#### **Protección al consumidor de servicios turísticos**

**Art. 42.-** Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley. **(Ministerio de Turismo, 2014)**

**Art. 43.-** De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución Política, se prohíbe todo discrimen a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las

actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico. **(Ministerio de Turismo, 2014)**

**Art. 44.-** El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio. **(Ministerio de Turismo, 2014)**

### **La ruta del Río**

La Ruta del Río, construida por la municipalidad en convenio con la Prefectura de Los Ríos, genera actualmente aspectos fundamentales para la ciudad. Uno de ellos, ha evitado por completo que los habitantes del Pantano sufran las consecuencias de inundaciones como ocurrían hace algunos años atrás.

Es una vía considerada como un atractivo turístico, muchas son las personas que acuden al lugar, y disfrutan de la tranquilidad y las brisas del río Quevedo. En la actualidad existe un proyecto se desarrolla un proyecto que tiene como finalidad facilitar terrenos sin costo a los emprendedores a través de comodato a fin de que puedan construir instalar sus negocios turísticos. **(Matices.ec, 2020)**

# METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

## 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, 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 la atención al cliente en la Ruta del Rio del cantón Quevedo y de los prestadores que se benefician de estos servicios.

### III

## TÉCNICA APLICADA PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

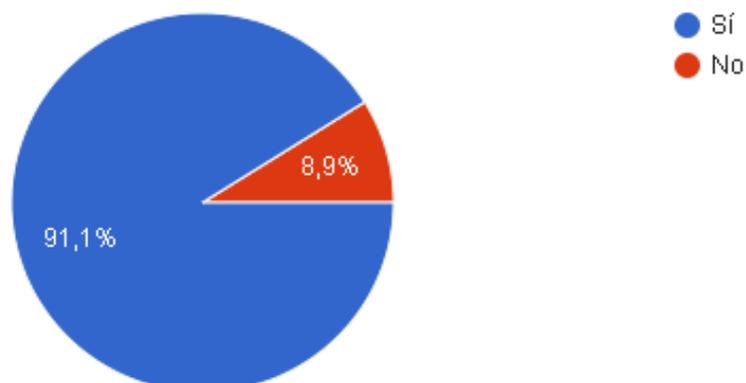
### ➤ Encuesta

Las encuestas es una herramienta que nos permite conocer las características de un grupo de personas. Puede tratarse de variables económicas, como el nivel de ingresos (cuantitativa), o de otro tipo, como las preferencias políticas (cualitativo).

Para la recopilación de información de esta investigación se utilizó el método encuesta, la cual fue realizada por método online a personas locales de Quevedo y visitantes. Se asignaron 11 preguntas claves para conocer las ideas de las personas y a futuro aplicar recomendaciones dadas.

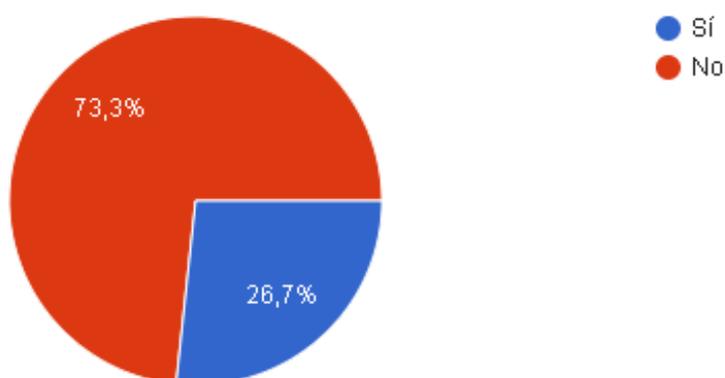
### 3.1 Resultados

#### 1) ¿Conoce usted la Ruta del río del cantón Quevedo?



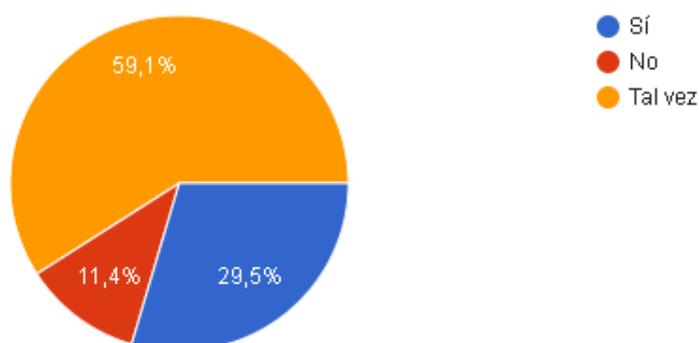
**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 91,1% de las personas de la ciudad de Quevedo consideran que el cantón se le puede llegar a considerar un sector turístico, por otro lado, el 8,9% responde que no se lo puede considerar un sector turístico.

#### 2) ¿Visitas con frecuencia los locales de la ruta del río?



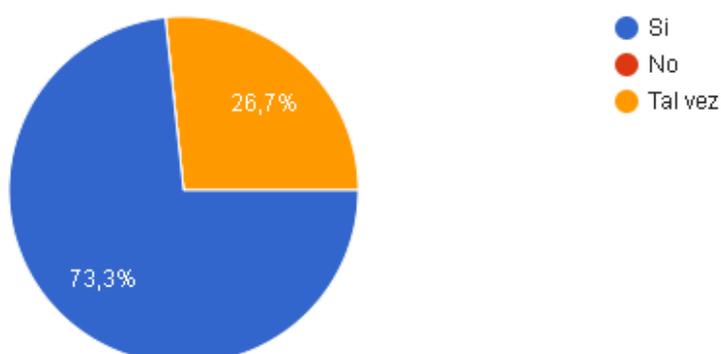
**Análisis:** Según los resultados de la encuesta se refleja que el 73,3% de las personas visita la ruta del río con frecuencia y el 26,7% dice que no han visitado la ruta del río con frecuencia.

3) ¿Estas satisfecho con las ofertas que promocionan los locales?



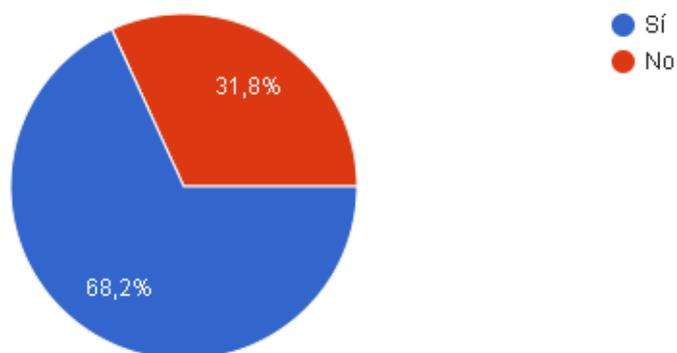
**Análisis:** En los resultados de la encuesta se refleja que el 59,1% de las personas tal vez estarían conformes con dichas propuestas, el 29,5% afirman que están satisfechos con las ofertas y el 11,4% opinan que no están satisfechos.

4) ¿Los locales de la ruta del río mejoran la economía de Quevedo?



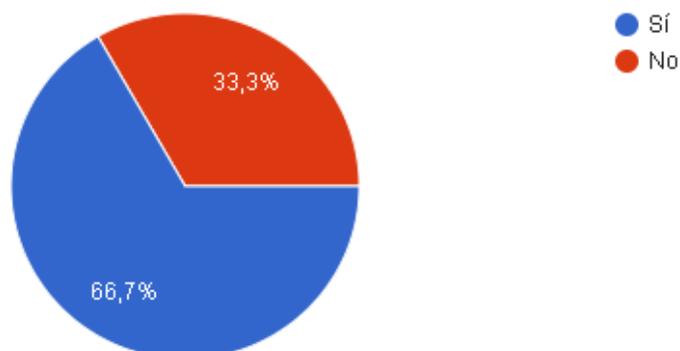
**Análisis:** En el resultado de la encuesta se refleja que el 73,3% de las personas consideran que mejoran la economía del cantón Quevedo mientras que el 26,7% afirman que tal vez podría mejor la economía.

5) **¿Según su conocimiento cree usted que el Cantón Quevedo es frecuentado por turistas?**



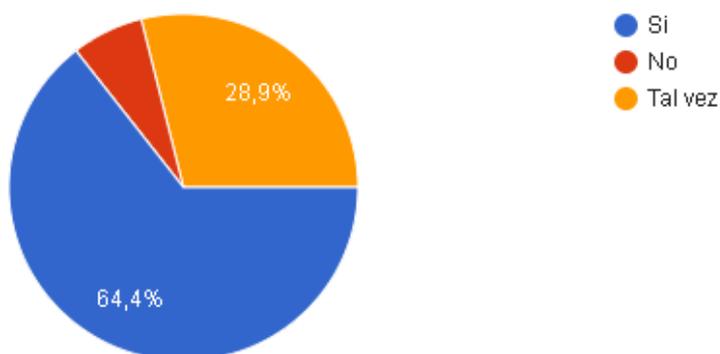
**Análisis:** En el resultado de la encuesta se refleja que el 68,2% de las personas aseguran que el cantón Quevedo es frecuentado por turistas mientras que el otro 31,8% aseguran que no es frecuentado por tales.

6) **¿Tiene usted conocimiento sobre estrategias de atención al cliente?**



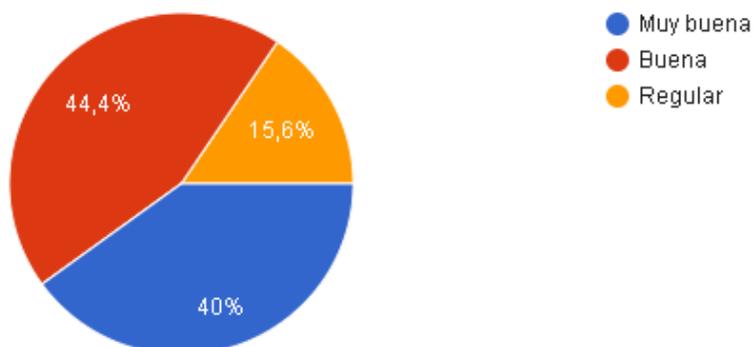
**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 66,7% de las personas de la ciudad de Quevedo dicen tener conocimientos sobre dichas estrategias mientras que el otro 33,3% responde que no tienen conocimiento, ni están capacitados sobre estrategias de atención al cliente.

7) **¿Considera usted que al Cantón Quevedo se lo podría considerar un sector turístico de la provincia de Los Ríos?**



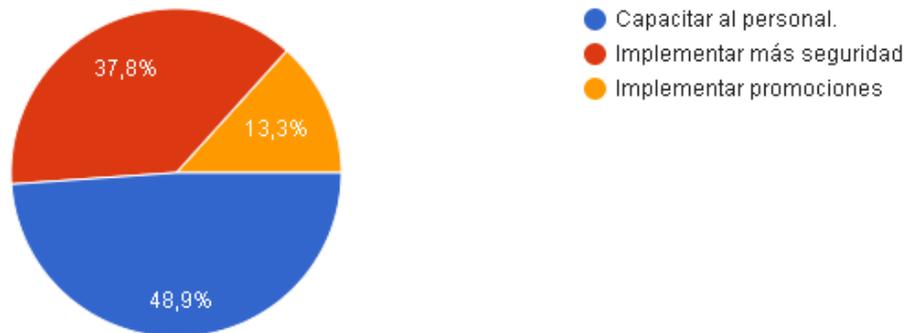
**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 64,4% de las personas de la ciudad de Quevedo creen que si se lo puede considerar un sector turístico, por otro lado, el 28,9% responde que tal vez esto puede llegar a considerarse un sector turístico y el 6,7% menciona que no se lo puede considerar como un sector turístico.

8) **¿Cómo calificaría la atención al cliente en la ruta del Rio?**



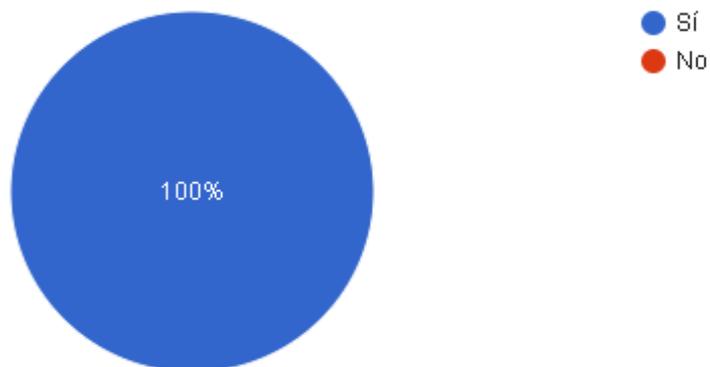
**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 44,4% de las personas de la ciudad de Quevedo califican la atención al cliente de la ruta del rio es buena, por otro lado, el 40% responde que es muy buena y el 15,6% menciona que la atención al cliente es regular y se puede mejorar considerablemente.

9) Para mejorar la atención al cliente, se debe:



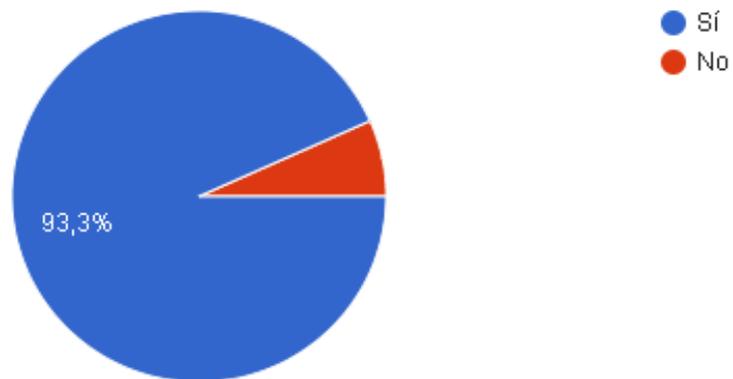
**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 48,5% de las personas de la ciudad de Quevedo creen que para mejorar la atención al cliente se debe capacitar de una mejor manera al personal de dichos emprendimientos, por otro lado, el 37,8% responde que se debe implementar más seguridad para mejorar la atención y el 13,3% menciona que se deberían implementar promociones para mejorar dicha atención y potenciar los emprendimientos.

10) ¿Considera usted que la atención al cliente es primordial para la imagen de la empresa?



**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 100% de las personas de la ciudad de Quevedo creen que la atención al cliente es primordial para la imagen de la empresa.

**11) ¿Según su opinión se debería implementar un mejor servicio de atención al cliente en la Ruta del río del Cantón Quevedo?**



**Análisis:** En los resultados de la encuesta refleja que el 93,3% de las personas de la ciudad de Quevedo creen que se debería implementar un mejor servicio al cliente en la ruta del río, por otro lado, el 6,7% responde que no se debería implementar un mejor servicio.

## IV. CONCLUSIONES

Una vez efectuada la presente investigación se concluye lo siguiente:

- Ha permitido concluir que los habitantes de esta zona conocen este lugar, que la visitan con frecuencia y que están satisfechos con las ofertas que proponen los locales del lugar pero que al mismo tiempo que otros desconocen su existencia debido a la falta de publicidad.
- Las personas consideran que la ruta del río mejorará la economía del cantón Quevedo debido que es frecuentado por turistas que vienen a visitar a sus familiares, a sus amigos y que es placentero encontrar un lugar agradable para compartir.
- La esencia de un emprendimiento es la atención al cliente. Este parámetro reflejó que se debe mejorar para que haya una buena y excelente atención.
- Se indica que se debe capacitar al personal de dichos emprendimientos para mejorar la atención al cliente, se debe implementar más seguridad e implementar más promociones para de esta manera potenciar a los emprendimientos.
- La atención al cliente es primordial para la imagen de toda empresa...

## V. BIBLIOGRAFIA

- CASTRO. (2020). [https://issuu.com/unal8710/docs/ilovepdf\\_merged\\_\\_3\\_](https://issuu.com/unal8710/docs/ilovepdf_merged__3_).
- CASTRO. (2021). QUEVEDO: Importancia del crecimiento economico de lugares turisticos.
- Contreras, P., & David, G. (2014). *Crecimiento económico Quevedo*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil : Facultad de Arquitectura y Urbanismo.
- Equipo editorial, E. (05 de Agosto de 2021). *Concepto*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Concepto: <https://concepto.de/emprendimiento/>
- FRANDESC. (2004). <https://es.slideshare.net/MarciaIberico/gestin-de-los-atractivos-turstico-y>.
- GAD. (2021). <https://youtu.be/aGV-xCIE55M>.
- León, J. B., Sosa, A. L., Cruz, I., Arízaga, D., & Lee, P. (2003). Turismo y cultura. En *Nueva Enciclopedia del Ecuador* (pág. 157). Bogota: Planeta colombiana S.A.
- Matices.ec. (2020). *Matices Prensa Digital*. Recuperado el 2 de Marzo de 2022, de Matices Prensa Digital: <http://matices.ec/la-ruta-del-rio-el-lugar-ideal-para-emprender/>
- Ministerio de Turismo. (29 de Diciembre de 2014). *Ley de turismo*. Recuperado el 19 de Febrero de 2022, de Ley de turismo: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Patán, F. F. (13 de Junio de 2019). *Viajeros en ruta*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Viajeros en ruta: <https://www.viajerosenruta.com/emprendedores-turisticos-y-pymes/>
- Paz, J. J., Cepeda, M., Oleas, J., Freire, E. L., Varea, A. M., Alarcón, R., y otros. (2013). Los rios y el oro. En *Nueva enciclopedia del Ecuador* (pág. 675). Colombia: Planeta colombia S. A.
- Porto, J. P., & Merino, M. ( 2016). *Definicion.de*. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de Definicion.de: <https://definicion.de/attractivo-turistico/>
- Quiroa, M. (09 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>
- RICARDO. (2019). *Gestionando turismo*. machala: <https://es.slideshare.net/MarciaIberico/gestin-de-los-atractivos-turstico-y>.
- S.L., I. O. (12 de Diciembre de 2019). *Ilerna*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Ilerna: <https://www.ilerna.es/blog/aprende-con-ilerna-online/hosteleria-turismo/la-demanda-turistica/>
- SCRIBD. (2021). <https://es.scribd.com/document/419874802/eee>.
- Silva, D. d. (01 de Junio de 2020). *Blog de Zendesk*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Blog de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-atencion-al-cliente/>
- Ucha, F. (02 de Marzo de 2010). *Definición ABC*. Recuperado el 16 de Febrero de 2022, de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/turista.php>
- Villasante, W. M. (26 de Marzo de 2016). *SINAC*. Recuperado el 18 de Febrero de 2022, de SINAC: <http://www.sinac.go.cr/ES/atc/Paginas/definiciones.aspx>

## **VI. ANEXOS**

# **ANEXO**

## ENCUESTAS

- 1) **¿Considera usted que al Cantón Quevedo se lo podría considerar un sector turístico de la provincia de Los Ríos?**

Si  No

- 2) **¿Conoce usted la Ruta del río del cantón Quevedo?**

Si  No

- 3) **¿Según su conocimiento crees usted que el Cantón Quevedo es frecuentado por turistas?**

Si  No

- 4) **¿Tiene usted conocimiento sobre estrategias de atención al cliente?**

- 5) **¿Cómo calificaría la atención al cliente en la ruta del Río?**

Si  No

- a) **Muy buena**
- b) **Buena**
- c) **Regular**

- 6) **Para mejorar la atención al cliente, se debe:**

- d) **Capacitar al personal.**
- e) **Implementar promociones.**
- f) **Implementar más seguridad.**

7) **¿Considera usted que la óptima atención al cliente es primordial para la imagen de la empresa?**

Sí  No

8) **¿Según su opinión se debería implementar un mejor servicio de atención al cliente en la Ruta del río del Cantón Quevedo?**

Sí  No

9) **¿Estas satisfecho con las ofertas que promocionan los locales?**

Sí  No  Tal vez

10) **¿Visitas con frecuencia los locales de la ruta del río?**

Sí  No

11) **¿Los locales de la ruta del río mejoran la economía de Quevedo?**

Sí  No  Tal vez

**ANEXO #2**



**Local TheHabitat**

**ANEXO #3**



**Local El Container Resto Bar**

**ANEXO #4**



**Local**

**Rapidito Beer Garden**

**ANEXO #5**



**Local BARRA BAR MJ**

**ANEXO #6**



**Local D' Taty Resto Bar**

**ANEXO #7**



**Local D'ReCIFE**