



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



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

TEMA:

LA IMAGEN DEL DESTINO TURÍSTICO RUTA DEL RIO Y LA SATISFACCIÓN
DEL TURISTA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO

AUTORA:

ILLESCA PINCAY PERLA MARITZA

TUTOR

M.SC. TUBAY MOREIRA MAXIMO FERNANDO

QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR

2022



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



DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi madre por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias

de opiniones por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuesta a escucharme y ayudarme en cualquier momento no hubiéramos logrado esta meta.

He requerido de esfuerzo y mucha dedicación, no hubiese sido posible su finalización sin la cooperación desinteresada de todas y cada una de las personas que me acompañaron en el recorrido laborioso de este trabajo y muchas de las cuales han sido un soporte muy fuerte en momentos de angustia y desesperación primero y antes que todo dar gracias a Dios , por estar conmigo en cada paso que doy por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio , a mi docente tutor que con su amplia experiencia y conocimientos me orientaron al correcto desarrollo y culminación con éxito este trabajo para la obtención de licenciado en hotelería y turismo a través de ello a mi majestuosa universidad autoridades y docentes mil veces gracias.



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



AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, creador de todo lo existente, quien ha sido la luz de guía durante todo este largo proceso para la obtención de mi título además de ser la fuente de paz para alcanzar el conocimiento por haberme dado a mi madre, quien con su ejemplo y esfuerzo me ha permitido llegar al momento tan importante de mi formación profesional.

Dicen que la mejor herencia que nos pueden dejar nuestros padres son los estudios, sin embargo, no creo que sea el único legado del cual yo particularmente me siento muy agradecida, mi madre me ha permitido trazar mi camino y caminar con mis propios pies. Ella es mi pilar de la vida,

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman la universidad técnica de Babahoyo, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo este largo proceso dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera mis agradecimientos a mis docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada una de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a mi docente tutor principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN

En la presente investigación se hace referencia a el análisis de los factores determinantes en la afluencia de turistas en la ruta del río, a través de esta investigación se busca analizar cuáles son las causas de la afluencia de turistas en la ruta del río. Se describen los problemas de la ruta del río establecida, en donde se hace énfasis en los antecedentes de la investigación. Para el proceso de información se utilizaron fuentes primarias y secundarias para ser referenciadas. En adición, se acudió a la técnica de observación, con el fin de evaluar el desenvolvimiento de los prestadores de servicio que forman parte del lugar en estudio. De esta manera el proyecto propone la planificación de estrategias en base a la experiencia del turista, mismas que sirven para tomar medidas en procesos que permitan elevar la satisfacción del mismo.

PALABRAS CLAVE: Imagen del destino turístico, Ruta del río, Destinos turísticos, satisfacción del turista.

SUMMARY

In the present investigation, reference is made to the analysis of the determining factors in the influx of tourists on the river route, through this investigation it is sought to analyze what are the causes of the influx of tourists on the river route. The problems of the established river route are described, emphasizing the background of the investigation. For the information process, primary and secondary sources were used to be referenced. In addition, the observation technique was used, in order to evaluate the performance of the service providers that are part of the place under study. In this way, the project proposes the planning of strategies based on the tourist experience, which serve to take measures in processes that allow increasing the satisfaction of the same.

KEY WORDS: Image of the tourist destination, River route, Tourist destinations, tourist satisfaction.

INDICE

MODALIDAD PRESENCIAL.....	i
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO	i
TEMA:	i
LA IMAGEN DEL DESTINO TURISTICO RUTA DEL RIO Y LA SATIFACION DEL TURISTA EN LA CIUDAD DE QUEVEDO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL	¡Error! Marcador no definido.
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRACTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA SUSTENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	iv
SUMMARY	v
Introducción.....	i
CAPÍTULO I.....	ii
1. MARCO METODOLÓGICO.....	ii
1.1 Definición del tema caso de estudio	ii
1.2Planteamiento del problema.....	ii
1.3 Justificación	iv
1.4 Objetivo general	v
1.5 Fundamentación teórica	v
1.5.1 Servicios turísticos.....	v
1.5.2 Concepto de turismo	vii
1.5.3 Turismo de aventura.....	vii
1.5.4 La imagen del turista	ix
1.5.5 Satisfacción del turista	ix
1.5.6 El Destino De La Imagen Turística	x
1.5.7 Ruta Del Rio.....	x
1.5.7 Emprender La Ruta Del Rio	xi
1.5.8 Proyecto turístico "Ruta del Río"	xi
1.5.9 Servicios en la Ruta del Rio.....	xii
1.5.10 Propuesta de la ruta del rio	xiii
1.5.10 El desarrollo del turismo sostenible.....	xiii
1.5.11 Mercado Turístico	xiv

1.5.12 Oferta turística	xiv
Técnicas aplicadas para la recolección de la información.....	xiv
Metodología de la investigación.	xiv
Investigación Bibliográfica	xiv
Investigación exploratoria	xv
Método Estadístico	xv
CAPÍTULO II.....	xvi
2.RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	xvi
2.1 Desarrollo del caso	xvi
2.2. SITUACIONES DETECTADAS	xvii
2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS.....	xviii
2.4 CONCLUSIONES.....	xix
2.5 RECOMENDACIONES.....	xx
Bibliografía	xxi
anexos	xxiii

Introducción

En un intento por diferenciarse de los destinos competidores y generar así una mayor capacidad de atracción, necesitan llevar a cabo un adecuado posicionamiento de los destinos turísticos en la ruta del río. Paralelamente, los destinos turísticos deben ofrecer una experiencia integral basada en la calidad y la diferenciación, aportando mayores niveles de utilidad y valor emocional a los cada vez más sofisticados y exigentes turistas.

Por tanto, se requiere un mayor esfuerzo para llegar a un acuerdo sobre la naturaleza de la imagen. Por su parte, diversos trabajos ponen de relieve la necesidad de aportar una visión más global sobre la formación de la imagen de destino turístico, y la satisfacción del turista que se concibe como la fase más importante en el proceso de elección de un destino. De este modo, esta cuestión se califica como un verdadero reto dentro de la investigación en turismo.

Respecto a las expectativas cabe puntualizar que, a pesar de que ocupan una posición privilegiada en lo relacionado a la satisfacción, todavía queda mucho por aprender entorno a los factores que contribuyen a su generación y la forma en que pueden ser controlados y dirigidos por las empresas. En este contexto, esta investigación pretende aportar el marco conceptual y la evidencia empírica necesarios para forjar un mayor conocimiento sobre todas las cuestiones planteadas.

En el capítulo I abordan el desarrollo del proyecto como la documentación bibliográfica objetivo general y la justificación desarrolla la investigación para alcanzar el objetivo y tener resultados del proyecto. En el capítulo II la referencia son los resultados de la encuesta mediante un análisis estadístico con las conclusiones del tema de investigación que se realizó en el proyecto.

CAPÍTULO I

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1 Definición del tema caso de estudio

La imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo.

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 determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo. 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.

Es indudable que el cantón Quevedo tiene un potencial turístico para mostrar al Ecuador. Para promocionarlo, la sinergia entre actores públicos y privados será fundamental. La promoción turística ayuda al desarrollo razonable, originando la preservación de los patrimonios naturales y culturales, comprendiendo a la comunidad local en la organización, prevaleciendo la creación de beneficios financieros a mediano y largo plazo.

El problema consiste en determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo. de la Ruta del Río, lo que trae como consecuencia que las personas desconozcan qué tiene el cantón. Por otra parte, existe poca iniciativa por parte de las entidades públicas para determinar el turismo en el lugar, esto conlleva que se limite el desarrollo de la actividad turística en el sector. Además, no cuenta con una adecuada satisfacción turística en la zona, la misma que sirva para fomentar el turismo y aprovechar las riquezas naturales que tiene, lo que origina una escasa afluencia de turistas en el sector.

Tras su crecimiento poblacional, su estructura local determinada como pequeña, no ha sabido generar el impulso de desarrollo deseado, traspasando su falta de servicios a Cantones aledaños, que son la urbe más desarrollada cercana; es aquí donde entra como estudio la “Ruta del Río”, su composición turística es una maravilla natural que no ha sido debidamente explotada, aunque recibe turismo de parte de los moradores, esta carece de puntos de acceso óptimos, y su promoción no es canalizada para potenciar sus atractivos fuera del cantón, es así como se plantea la problemática referida en determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo .

se busca determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo. Los servicios turísticos de la comunidad que se nutren de la “Ruta del Río” y su potencial turístico con actividades naturales, detectar los problemas de acceso y promoción y generar contenido académico y científico que pueda nutrir a las autoridades locales encargadas del turismo. El presente estudio permitirá demostrar la incidencia del proyecto turístico Ruta del Río en la generación de satisfacción de los turistas para la población del Cantón Quevedo. La problemática en el sector turístico de nuestro país se ha visto afectada por factores como son: carencia de promoción de los atractivos, el no aprovechamiento de sus recursos naturales, así como los altos niveles de inseguridad, provocando desinterés en la inversión extranjera, lo que han impedido su desarrollo a nivel nacional, así como en Quevedo, ubicado en la Provincia de Los Ríos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo en conjunto con la Prefectura de Los Ríos han impulsado el proyecto llamado “Ruta del Río”, ubicado en las riberas del río Quevedo, parroquia San Cristóbal, tiene como propósito impulsar el desarrollo turístico y generar plazas de trabajo en bienestar de la población y recursos económicos tanto para los

inversionistas como para las personas que se dediquen al comercio y atención de los visitantes manteniendo el lugar ambientalmente adecuado con las seguridades debidas para atender las necesidades de los visitantes.

1.3 Justificación

La “Ruta del rio “es un sector muy visitado por los turistas en donde crea entretenimiento y permite a los turistas tener una actividad turística y tener claro de la economía de la comunidad podemos observar las características del lugar como la ubicación el clima la economía. Es importante tener un plan estratégico que tenga beneficios positivos que permita emprender acciones positivas de la comunidad y los entes gobierno hacia los turistas puedan saber del estado que esta el sector para obtener un mayor porcentaje de vista y que la economía este estable para los turistas que visitan el lado turístico.

La finalidad es la investigación para aumentar el turismo en el sector para que pueda brindar un buen servicio a los turistas y que tenga una mejor estabilidad financiera a los habitantes y convertir en la RUTA DEL RIO un lugar muy visitado Desde hace algunas décadas, existe un marcado interés para los académicos, así como para los involucrados en la actividad turística, en analizar este sector, que es uno de los que generan tanto ingresos como empleos en diferentes industrias relacionadas y por lo tanto proporciona una importante contribución al desarrollo económico de La ciudad.

Sin duda que en las investigaciones llevadas a cabo en las tres décadas pasadas ha quedado demostrado la cada vez más alta competencia entre los destinos turísticos, de acuerdo al paradigma del “Nuevo Turismo”, el cual sugiere la existencia de un turista más flexible, orientado más ambientalmente y con mayor sentido de independencia , y que la imagen es un concepto valioso para poder comprender el proceso de selección de un destino por parte de los turistas , es por ello que cabe resaltar que muchas de las investigaciones pasadas se han enfocado principalmente a analizar dicho proceso.

La imagen de los lugares de destino está fuertemente influida por diferentes elementos, sean estas creaciones pictóricas que sobre el destino se ven en videos promocionales en las páginas web por la música y en algunos casos por celebridades y artistas populares, sin dejar a un lado las

recomendaciones de familiares y amigos. Sin embargo, lo que los turistas piensan sobre la imagen de un destino turístico y la satisfacción del turista, es estratégicamente más importante que lo que los comercializadores saben acerca del mismo destino de ahí que una vez que los viajeros han evaluado el destino.

1.4 Objetivo general

Determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo.

1.5 Fundamentación teórica

1.5.1 Servicios turísticos

Según, 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.

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.

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 aquéllas 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) (Emiliani, servicios turisticos, 2014)

1.5.2 Concepto de turismo

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)

1.5.3 Turismo de aventura

Según (STAFF, 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 determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del rio y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo, y así se 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.

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 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. (Wikipedia, 2022)

1.5.4 La imagen del turista

La imagen turística de un destino turístico es una construcción subjetiva condicionada por multitud de factores -internos y externos- que acaban configurando las expectativas que los visitantes pretenden cumplir en sus viajes. A pesar de que Quevedo sea una ciudad conocida, es escasa la identificación de sus valores patrimoniales y naturales, tanto para los visitantes como entre sus propios residentes. Las razones para explicar esta escasa definición de la imagen alicantina son varias y en este trabajo pretendemos indagar en ellas, pues esta es una de las debilidades referidas en documentos de diagnóstico competitivo que consideramos clave en la explicación del valor turístico percibido y, por tanto, en la competitividad de este destino urbano y en su viabilidad futura.

Planteamos una reflexión en torno a la relación entre los conceptos de la imagen del destino turístico y la satisfacción de los turistas, inducida y percibida, y cómo éstos han de vincularse con el valor turístico real de un área, pasando del plano teórico a la demostración de los desajustes en un destino turístico con una imagen tradicional, como es el caso. Analizaremos para ello una serie de variables urbanas, como atributos del espacio turístico que identifican las áreas prioritarias de trabajo para llegar a construir una nueva imagen definida y coherente con los valores territoriales de este destino turístico de litoral. (Baloglu, McCleary, & W., 2016)

1.5.5 Satisfacción del turista

La satisfacción del cliente es uno de los temas de gran importancia cuando se habla de bienes y servicios ofrecidos a un determinado número de clientes o usuarios, porque de este grado de satisfacción depende el éxito del negocio. En su libro *Marketing de Servicios* sostiene que la definición más común de satisfacción del cliente es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, en pocas palabras, si las 18 percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente está insatisfecho. No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente, sin clientes, la empresa de servicios no tiene motivos para existir. Toda empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente, es ingenuo esperar a que los

clientes se quejen para detectar problemas en el servicio de entrega del servicio o determinar el avance de la empresa en satisfacción del cliente, basándose en el número de quejas recibidas.

1.5.6 El Destino De La Imagen Turística

La imagen del destino turístico influye en la calidad percibida, la satisfacción y la experiencia de las vacaciones de los visitantes. El objetivo del estudio fue analizar la formación de dicha imagen mediante la revisión sistemática de informes de investigación que consideran la combinación de los tres continuos bipolares. Se llevó a cabo el meta análisis sobre la base de estudios previos en distintos campos, como ocio, hotelería, turismo y *marketing*. El proceso meta analítico de 46 artículos se desarrolló a partir del análisis de efectos aleatorios. Se destaca que el continuo con mayor representatividad en la imagen del destino es el común-único. Se demuestra que el turista toma su decisión de visita con base en características comunes funcionales, psicológicas y aquellas características únicas y exclusivas que proporciona un destino. Por lo tanto, los resultados del estudio aportan significativamente a la gestión del marketing de destino. Es clave para que los turistas quieran visitar un lugar. Dicha imagen se corresponde con las percepciones que los visitantes tienen sobre el destino turístico y se configuran antes, durante y después de la visita turística. Dos son los aspectos clave de dicha imagen; la imagen cognitiva que se corresponde con los conocimientos acerca del destino y que incluye los recursos turísticos tangibles, ya sean hoteles, restaurantes, museos y otros recursos y, la imagen afectiva que se identifica con las emociones que genera el destino turístico. (Castro, J ;Palacios, J; y Plazarte, L., 2020)

1.5.7 Ruta Del Rio

La ciudad de Quevedo busca desarrollarse en el campo de la actividad turística sacando ventaja debido a su ubicación geográfica como un destino emergente, su riqueza agropecuaria y red vial son unos de sus principales puntos a su favor. El turismo para Quevedo constituye también una significativa fuerza económica para el cantón, pero falta potencializarlo mucho más, conscientes de aquello, surge la campaña “Quevedo Ciudad del Río” slogan que busca darle la importancia del turismo en la ciudad.

La realización de eventos y espectáculos interculturales tales como “Cuchara Brava” capítulo Quevedo ayuda al posicionamiento del producto gastronómico riosense precisamente por la riqueza agropecuaria existente en la localidad y sus alrededores y así como también la participación

de la colonia China muy intensa en esta zona con sus platos tradicionales, fortalece estos tipos de festivales, que poco a poco se convierten en puntos de interés para el puerto fluminense.

Dentro del desarrollo de la actividad turística que se encamina la ciudad de Quevedo a futuro para los próximos años es el fortalecimiento y diseño de productos y circuitos turísticos en diversas modalidades tales como: agroturismo, de naturaleza, aventura, fluvial, aventurismo, la potencialización de las manifestaciones culturales y eventos artísticos y gastronómicos harán que la “Ciudad del Río” se convierta en un destino emergente obligado a visitar dentro del territorio ecuatoriano.

1.5.7 Emprender 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. Dos 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. Los emprendimientos deben ser sitios de alojamiento, alimentos y bebidas, operaciones turísticas, gimnasios y demás. Los requisitos son 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.

Los favorecidos del proyecto podrán construir su negocio en un terreno en figura de comodato, en la avenida Ruta del Río, al margen del río Quevedo, donde está ubicada la conocida cabaña del Comité de Operaciones de Emergencias (COE) Cantonal. Los requisitos son 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.

1.5.8 Proyecto turístico "Ruta del Río"

Con la finalidad de potenciar el turismo en Quevedo, el Gobierno Autónomo Descentralizado entregará en comodato terrenos de la Ruta del Río para que comerciantes inviertan en negocios rentables. El entonces director de la Unidad de Turismo del Municipio, Marcel Moncayo manifestó

que se realizó un llamado por medio de las redes sociales dirigido a gente emprendedora que quiera montar su negocio, a su vez también expresó “estamos seguros que la Ruta del Río será un referente turístico no solo en la ciudad sino en la provincia, el alcalde decidió dar la apertura para que la gente pueda tener su negocio propio.

Como se explicó anteriormente, el terreno será entregado en comodato y los permisos de construcción serán exonerados con la finalidad de poder fomentar el turismo; consecuentemente los negocios deberán ser netamente turísticos, es por esto que se ha realizado el llamado a los bares, restaurantes y discotecas, en sí el área está abierta para todos los proyectos turísticos que sean negocios de recuperación de capital más pronto. En cuanto al espacio de cada local, se utilizaría el requerido por cada negocio. Moncayo agregó que se trabajará con el Departamento de Planeamiento Urbano ya que se sectorizará los proyectos, es decir, un sector para los bares, otro para restaurantes, discotecas, entre otros.

1.5.9 Servicios en la Ruta del Río

la Ruta del Río, como cafeterías, restaurantes, gimnasios, complejos deportivos, deportes acuáticos, muelles, entre otras actividades que promuevan y fomenten el turismo en este hermoso lugar que posee la ciudad con vista panorámica al río. A más de este proyecto, que pone en marcha el alcalde John Salcedo Cantos, también está encaminada a dinamizar la economía y generar fuentes de empleos en la ciudad, garantizándoles seguridad jurídica a los emprendedores para que puedan realizar sus inversiones con absoluta confianza con emprendimientos grandes, pequeños y medianos.

Además, la Municipalidad les facilitará el terreno en la ribera del río mediante comodato y la construcción a implementarse deberá ser de estilo rústico y amigable con la naturaleza. Este domingo se llevó a cabo una nueva reunión entre emprendedores y representantes de la Administración Municipal, para ir consolidando de manera paulatina el proyecto turístico, sobre todo analizando los tipos de negocios a instalarse en la ruta del Río. Joffre Velásquez, asesor de Alcaldía, dijo que el proceso continúa a buen ritmo, siendo una gran oportunidad que se les brinda a los inversionistas para que cumplan con sus propuestas y al mismo tiempo contarán con seguridad jurídica.

Uno de los emprendedores, Juan Carlos Gándara, propietario del restaurante “Locos D’Asar”, recalcó la excelente iniciativa del alcalde John Salcedo Cantos, de fomentar el turismo en la Ruta

del Río, el cual ayudará a dinamizar la economía y atraerá turistas de otros lugares del país. Acoto que tiene como propuesta instalar un Restaurante, pero con una innovación diferente y con una variedad de gastronomía por lo que se espera contar con una afluencia masiva de clientes.

1.5.10 Propuesta de la ruta del rio

El objetivo principal de este trabajo es determinar la importancia de la imagen del destino turístico de la ruta del rio y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, como posibilidad de transformar el conocimiento único del agricultor en una ventaja competitiva, desarrollando nuevas actividades productivas que permitan su crecimiento económico, incursionando en mercados relacionados en el ambiente del turismo innovador, ecológico, social, participativo.

Quevedo tiene un potencial agro turístico importante aún a pesar de su escasa extensión territorial rural, su capacidad agrícola y atractivos naturales hacen que puedan ofertarse servicio de ocio y visitas a los principales puntos agro productivos, constituyéndose una alternativa para los turistas que gustan de un contacto íntimo con la naturaleza.

Las particularidades físicas del territorio, el recurso agro turístico, los servicios viales, la cercanía donde se desarrolla la actividad agropecuaria permiten determinar la importancia de la imagen del destino turístico y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo, pueden reformar a Quevedo en un modelo de desarrollo. Por tanto, el estudio desarrollado alrededor de la propuesta permite crecer el turismo, satisfacer a los turistas que gozan de la naturaleza y de buscar nuevos sitios de relajación y distracción, alejados de los lugares turísticos convencionales saturados.

1.5.10 El desarrollo del turismo sostenible

El turismo sostenible en su sentido más puro, es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y la cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población. El desarrollo del turismo sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida. (Tapia)

1.5.11 Mercado Turístico

Mercado turístico la confluencia de la oferta de los productos y servicios turísticos y la demanda que está interesada y motivada en adquirirlos o disfrutarlos. Además, de incluir los elementos, medios, actividades y flujos de interacción, diseñados para facilitar el intercambio de las propuestas de los oferentes y la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

El mercado turístico, es el sector económico que engloba a todas las empresas que conciben, producen y comercializan productos y servicios vinculados a los viajes, ya sean con fines de recreación, negocios, estudios o cualquier otro motivo, y los consumidores al que estos se dirigen. (Villasante, 2017)

1.5.12 Oferta turística

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructuras de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos. (Sandoval, 2013)

La oferta turística es fundamental para un destino ya que es lo que un turista siempre busca al elegir un destino, qué es lo que hay para hacer, en dónde puede pasar la noche, cuáles son las opciones para comer que el lugar ofrece, cómo llegará al lugar, las precauciones que debe tomar. (Carbacos, 2006)

Técnicas aplicadas para la recolección de la información

Metodología de la investigación.

La metodología que se utilizó es de tipo es cualitativa y cuantitativa que permiten determinar la importancia de la imagen del destino turístico ruta del río y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo, con el fin de facilitar datos reales que serán de gran aporte a este tipo de investigación permitiendo realizar las debidas conclusiones y recomendaciones que serán expuestas.

Investigación Bibliográfica

Para conocer más de cerca la problemática de la investigación se utilizó fuente de libros, periódicos, páginas web que tenga relación con las variables de esa manera tomado la información necesaria para ser analizada.

Investigación exploratoria

Se realiza un campo de la investigación de forma general conociendo que tipos de satisfacciones que tiene la Ruta del Río su origen investigando en una propuesta que solucione este tipo de problemas sin que se vea afectado el desarrollo turístico de la zona.

Método Estadístico

Permitió realizar los gráficos estadísticos de las encuestas efectuadas para luego proceder a dar conocer el análisis e interpretación de la información de acuerdo al conocimiento en los habitantes la parroquia San Camilo.

CAPÍTULO II

2. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Desarrollo del caso

La información obtenida a través de la aplicación de los procesos investigativos puede aportar con exponer la realidad del sector “Ruta Del Rio” del cantón Buena Fe y sus puntos a mejorar, a lo largo del proceso de recopilación de información se pudo evidenciar una clara falta de información a través de los ejes turísticos que maneja el cantón con respecto al turismo, en este caso el GAD Quevedo, esto deja en evidencia un punto a mejorar importante con respecto a la promoción de actividades turísticas en el Cantón.

Siguiendo el mismo contexto de la investigación, podemos establecer el rol de las comunidades en la estructura turística local, esta presenta una organización poco clara dejando en evidencia una falta de profesionalización de las actividades y servicios turísticos que ofrece la “Ruta del Rio”, en efecto del mismo lleva a una decadencia del desarrollo de las actividades y merma la segmentación del turismo que potencialmente podría estar interesado en asistir a las actividades desarrolladas en este punto turístico del Cantón Quevedo.

La proliferación de puntos a mejorar en el desarrollo y promoción de actividades turísticas en el sector “Ruta Del Rio” del Cantón Quevedo es un sinónimo de deficiencia de parte de las esferas que tiene como misión el enfoque del turismo con la sociedad, sin embargo, la organización de las comunidades juega un rol fundamental en la capacidad de activación de espacios de índole turística.

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 Rio 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 diaria 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 Rio 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 Rio, 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 satisfacciones, 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 determinaciones 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 Rio, 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, 2021)

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.

2.4 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 favorecedores 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.

2.5 RECOMENDACIONES

Se recomienda a la ciudadanía quevedeña tener en cuenta el servicio ofertado en la Ruta del Río, 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 cantón.

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 imagen 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>
- Baloglu, S., McCleary, K., & W. (6 de junio de 2016). *Un modelo para la formación de la imagen de un destino*. Obtenido de Un modelo para la formación de la imagen de un destino: <https://www.eumed.net/rev/turydes/20/murcia.html>
- Carbacos. (2006). Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/turydes/11/vgcp.html>
- Castro, J ;Palacios, J; y Plazarte, L. (2020). Imagen del destino desde la perspectiva del turista. *Turismo y Sociedad. turismo sociedad*, 45,66.
- Chaves, D. (2012). Calidad de los servicios turisticos. *Repositorio, Universidad de la Cooperacion*, 12. Obtenido de Repositorio, Universidad de la Cooperacion.
- Edomex. (2019). *Cuidemos el Medio Ambiente*. Mexico: edomex.gob.mx/medio-ambiente-2019.
- Emiliani, J. P. (1 de 12 de 2014,). Obtenido de servicios turisticos: <https://sites.google.com/site/serviciostur/system/app/pages/recentChanges>
- Emiliani, J. P. (01 de 12 de 2014). *servicios turisticos*. Obtenido de servicios turisticos: <https://sites.google.com/site/serviciostur/system/app/pages/recentChanges>
- John Salcedo Cantos, d. u., Rojas, L., & Gonzalo Peñafiel. (15 de 04 de 2020). ruta del rio. *Es impresionante la magnitud de los proyectos turísticos en la Ruta del Río`*, pág. 1;2.
- OEA. (1980). *servicios turisticos*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- OMT. (18 de 03 de 2016). *UNWTO*. Obtenido de UNWTO: org/es/acerca-de-laorganizacion-mundial-turismo
- Sandoval, A. A. (Septiembre de 2013). *La oferta turistica*. Obtenido de https://prezi.com/gnul-jnlm_ue/la-oferta-turistica/
- Santos, E. (2018). *¿Qué son los problemas ambientales?* Brasil: parquesalegres.org/biblioteca/blog/los-problemas-ambientales/.
- Sepúlveda, A. (3 de febrero de 2018). *Parque Alegres*. Obtenido de <https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/problemas-ambientales-los-parques/#:~:text=PROBLEMAS%20AMBIENTALES%20EN%20LOS%20PARQUES%20EI%2>

Oparque%20de,contaminada%20puede%20que%20la%20vegetaci%C3%B3n%20de%20all%C3%AD%20enferme.

STAFF, E. T. (2016). Qué es el Turismo de Aventura. *ARTICULOS ACADEMICOS DE TURISMO*, 1.

Tapia, G. (s.f.). *TURISMO SOSTENIBLE. INTRODUCCIÓN Y MARCO FINANCIERO*. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/rimf/rimf_v2_n1_02.pdf#:~:text=El%20desarrollo%20del%20turismo%20sostenible%20responde%20a%20las,y%20los%20sistemas%20de%20sopORTE%20de%20la%20vida.

Toca, A. (22 de 03 de 2021). *El blog Salmòn*. Obtenido de El blog Salmòn: <https://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/que-es-el-dafo-y-cual-es-su-valia-como-herramienta-analitica>

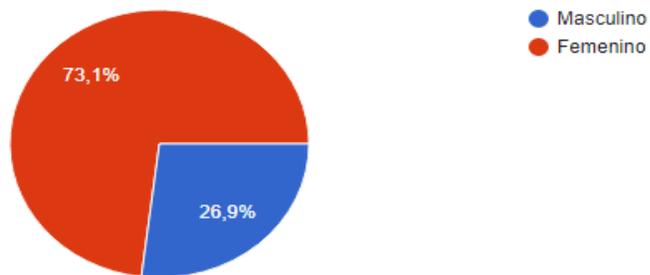
Villasante, L. W. (1 de marzo de 2017). Obtenido de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2017/03/01/que-es-el-mercado-turistico/>

Wikipedia, c. d. (17 de 03 de 2022). *turismo*. Obtenido de la enciclopedia libre : <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Turismo&oldid=142191664>

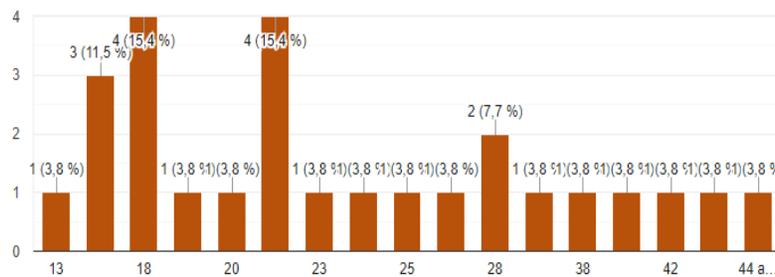
anexos

1. Gráfico de respuestas de formularios.

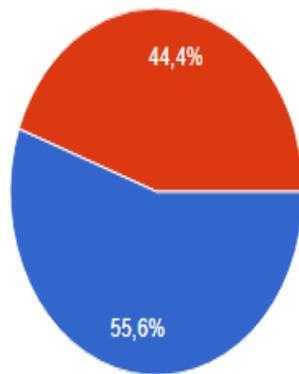
Genero.



2. Gráfico de respuestas de formularios. Edad

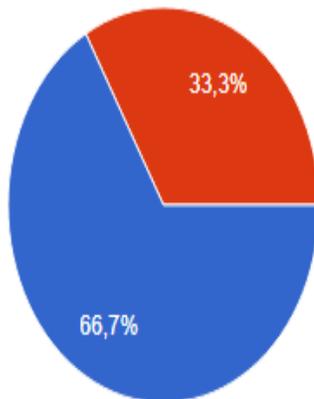


3. ¿Qué entiende por imagen del destino turístico? Número de respuestas: 50 respuestas.



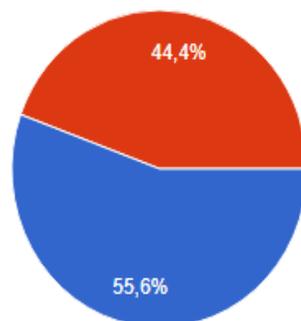
- La imagen del destino turístico es clave para que los turistas quieran visitar un lugar
- son las percepciones que los visitantes tienen sobre el destino turístico y se configuran antes, durante y después de la visita turística.

4. ¿Cuál es la satisfacción de un turista?



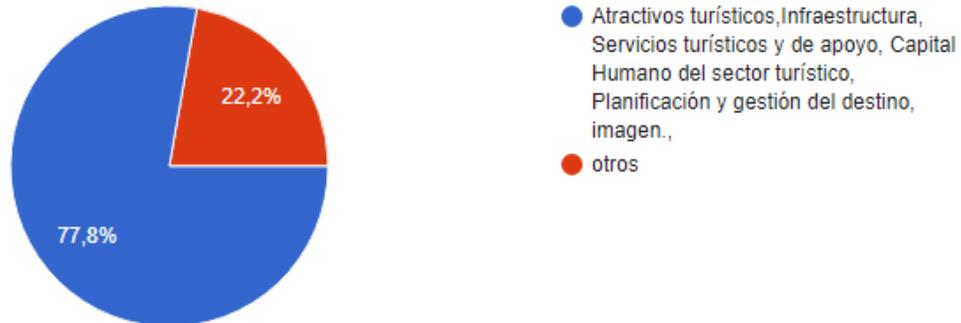
- Es la variedad y calidad de los atractivos que ofrece el destino, que pueden ser parques naturales y temáticos, monumentos históricos, zonas arqueológicas, playas, entre otros.
- hace referencia a la valoración personal o subjetiva de la experiencia que tuvo el turista y que generalmente es valorada a través de escalas de medición.

5. ¿Cuáles son las características de un destino turístico?

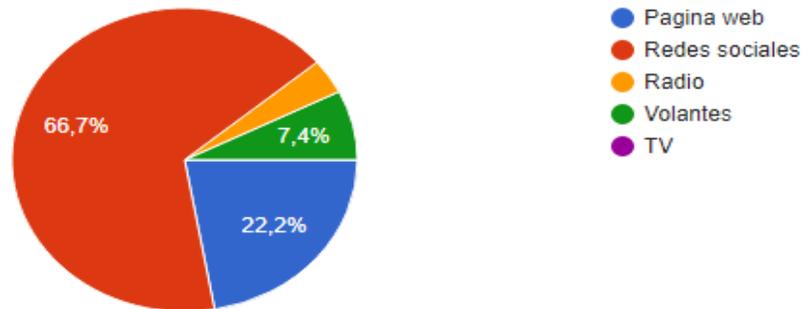


- son elementos atractivos que llaman la atención del turista; su entorno, actividades y experiencias deben marcar un antes y un después en las creencias y los conocimientos de los visitantes.
- ofrecer un equilibrio entre: tranquilidad y diversión; novedoso y al mismo tiempo antiguo; singular y cotidiano; diversidad y único; sorprendente y universal; es decir brindar el balance ideal como ca...

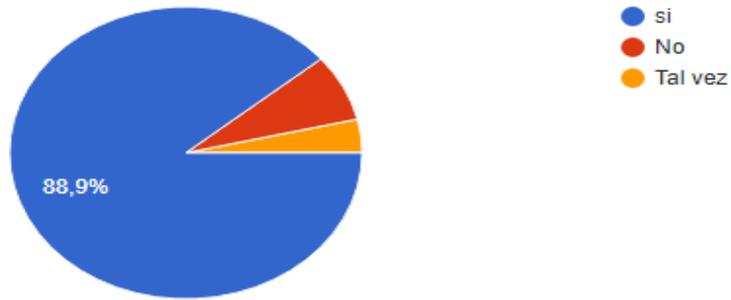
6. ¿Qué elementos ayudan a delimitar la imagen del destino turístico?



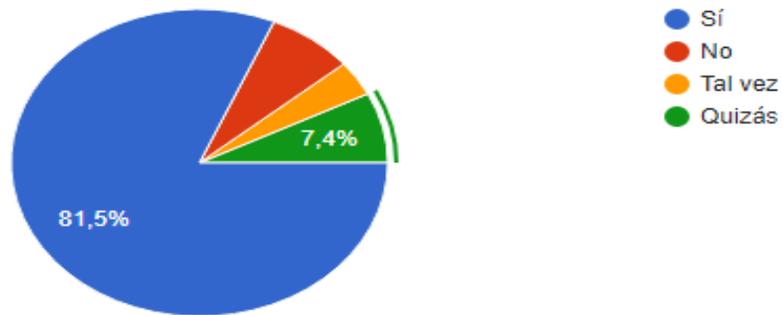
7. ¿Qué medio cree usted que es el más adecuado al momento de consultar información relacionada con la imagen del destino turístico ruta del rio y la satisfacción del turista en la ciudad de Quevedo?



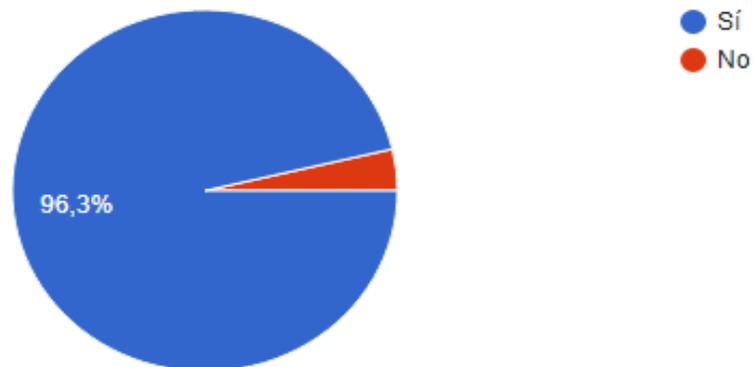
8. ¿Cree usted importante que los habitantes de la ciudad de Quevedo reciban capacitación en respeto a la imagen del destino turístico y satisfacción del turista?



9. ¿considera usted que la ciudad de Quevedo necesite alguna ley para proteger mejor las zonas turísticas que están asociadas a la Ruta del rio?



10. ¿Cree usted que el ingreso económico por turismo en la crisis del COVID 19 disminuyó notablemente?



Ubicación geográfica de la Ruta del Río.

