



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
EXTENSION QUEVEDO**

LICENCIATURA EN HOTELERIA Y TURISMO

Informe Final previo la obtención
del Título en Hotelería y Turismo.

TÉMA:

**INFORMACIÓN TURISTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA
ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE
DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.**

AUTOR:

NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA.

TUTORA:

LCDA. LILIANA URQUIZA, M.Sc.

LECTORA:

LCDA. RELFA NAVARRETA ORTEGA MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES DE LA EDUCACIÓN
EXTENSIÓN QUEVEDO
CARRERA DE HOTELETERIA Y TURISMO

CERTIFICADO DE AUTORÍA

Yo, **NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA**, egresado de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación, carrera de **HOTELETERIA Y TURISMO**, declaro que soy autor exclusivo de la presente investigación y que es original, autentica y personal, cuyo te es:

INFORMACIÓN TURISTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.

Todos los efectos académicos y legales que se desprende de la investigación son de mi exclusiva responsabilidad.

EGDO. JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la vida y mucha fuerza para seguir adelante superándome en mis estudios.

A mis padres Deicy y Antonio y abuelos Luis y Mariana por la ayuda y sacrificio que han puesto en mi educación y por el constante apoyo incondicional que me han dado para el logro de las metas propuestas.

A mis hermanos, Jairo, Joselyn, Jekson, tíos Nelly, Luis, Daniel que siempre estuvieron ahí con un consejo y están dispuestos a ayudarme en lo que necesite.

A mi esposa Joselyn Barcia por estar ahí día a día apoyándome dándome fuerzas para no desmayar y seguir adelante a mi hijo Jeremy Cedeño por ser la personita más especial en mi vida y el ser por el cual lucho para seguir adelante superándome y así darle un futuro mejor.

A mi gran amigo Alfredo Candelario por ser tan incondicional para conmigo por siempre estar ahí apoyándome en todo momento con un consejo con su palabras alentadoras y por nunca dejarme desmayar para así cumplir mis metas.

NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA

AGRADECIMIENTO

Dejo constancia de mis sinceros agradecimientos a:

Mis padres que con sus constantes apoyo y dedicación han hecho posible el logro de mis metas.

La Universidad Técnica de Babahoyo Extensión Quevedo, a la Facultad de Ciencias Jurídica Sociales y de la Educación por haber permitido culminar con éxito mis años de estudios en la Carrera de Hotelería y Turismo.

De manera especial a la Lcda. Liliana Urquiza MSc. Tutora del Proyecto de investigación, por su valiosa contribución en la preparación, ejecución y culminación del presente proyecto.

Al Ing. Alfredo Candelario que más que mi mejor amigo es como mi hermano y por su apoyo incondicional durante la realización de este proyecto.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

EXTENSIÓN QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO

CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTORA DEL INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En mi calidad de Tutora del informe final del proyecto de investigación, designado por el Consejo Directivo, certifico que la Sr. **NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto del Investigación titulado:

INFORMACIÓN TURÍSTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

**MSC. LILIANA URQUIZA
DOCENTE TUTORA DEL INFORME FINAL**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYO

EXTENSIÓN QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, JURÍDICAS Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

CERTIFICADO FINAL DE APROBACION DEL LECTORA DEL INFORME

FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En mi calidad de **LECTORA** del Informe Final del Proyecto Investigación, designado por el Consejo Directivo, certifico que la Sra. **NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA**, ha desarrollado el Informe Final del Proyecto de Investigación titulado:

INFORMACIÓN TURISTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo a la mencionada estudiante, reproduzca el documento definitivo, presente a las autoridades de la facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a su exposición, ante el tribunal de sustentación designado.

MSC. RELFA NAVARRETE ORTEGA
DOCENTE LECTORA INFORME FINAL



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL INFORME FINAL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

TEMA:

INFORMACIÓN TURÍSTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.

LA AUTORIA DE: NESTOR JONATHAN CEDEÑO FIGUEROA.

Calificación _____

Equivalente _____

Tribunal:

**MSC. FREDY HOLGUIN
DELEGADO DEL DECANO**

**MSC. BELKY ALARCON
ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

**MSC. SALOME SANCHEZ GÓMEZ
DOCENTE DEL ÁREA ESPECÍFICA**

**AB. ISELA BERRÚZ MOSQUERA, MSC
SECRETARIA (E)
FF.CC.JJ.SS.EE**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN

Extensión Quevedo
Quevedo-Los Ríos-Ecuador

Lic. Liliana Urquiza Mendoza MSc. Portadora de la cédula de identidad N° 1721457222, Tutora de tesis de estudiantes de Pre-grado de la UTB-Quevedo.

CERTIFICA

Que la tesis previa a la obtención del título de Licenciado en Ciencias de la Educación, Mención: **HOTELERÍA Y TURISMO**, titulada:

INFORMACIÓN TURÍSTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016. DEL EGRESADO: **CEDEÑO FIGUEROA NESTOR JONATHAN**.

Ha sido sometida al análisis por la Herramienta de Control de Similitud URKUND, emitiendo el siguiente informe:

Documento [INTRODUCCIÓN UTB.docx](#) (D23325533)

Presentado 2016-11-14 20:43 (-05:00)

Recibido sdaza.utb@analysis.orkund.com

Mensaje estudios [Mostrar el mensaje completo](#)

10% de esta aprox. 16 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 7 fuentes.

Trabajo que cumple con todos sus componentes, por lo que autorizo al Egresado **CEDEÑO FIGUEROA NESTOR JONATHAN**. Hacer uso de este documento, como estime conveniente a sus intereses profesionales y personales.

Lic. Liliana Urquiza Mendoza MSc
TUTORA DE TESIS

MATRIZ HABILITANTE PARA LA SUSTENTACIÓN
INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE: Néstor Jonathan Cedeño Figueroa CARRERA: Hotelería y Turismo FECHA: 31/10/16

TEMA: **INFORMACIÓN TURÍSTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.**

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DE LA HIPÓTESIS	INDICADORES DE LAS VARIABLES	PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL INDICADOR (UNA POR INDICADOR)	CONCLUSIÓN GENERAL
Desarrollando servicio de información turística se mejoraría la orientación de pasajeros en la terminal terrestre del cantón Quevedo.	Servicio de Información Turística	1. Atención directa al turista 2. Servicio de guías 3. Buena atención 4. Elección del mejor destino a visitar	1. ¿Se brindara información directa al turista? 2. ¿Se facilitarían los guías de turismo para recibir información adecuada? 3. ¿Se trabajaría día a día para darle una buena atención al usuario? 4. ¿Brindar adecuada información para el mejor destino turístico?	Con la creación de una oficina de información turística (IN-TUR) se podrá determinar cuál importante es la orientación de pasajeros en la terminal terrestre de Quevedo.
	Adecuada Orientación de Pasajeros	1. Información actualizada 2. Variados sitios a visitar 3. Facilidades turísticas 4. Itinerario	1. ¿Brinda al usuario información actualizada sobre cada lugar turístico? 2. ¿Cuáles serían los distintos sitios a visitar? 3. ¿Facilita información sobre cada lugar que ofrece atención a los turistas? 4. ¿Otorga itinerario sobre el recorrido a realizar?	

PROPUESTA: Creación de una oficina de información turística en la terminal terrestre del Cantón Quevedo

RESULTADO DE LA DEFENSA: -----

ESTUDIANTE

DIRECTOR DE LA ESCUELA
O SU DELEGADO

COORDINADOR
DE LA CARRERA

DOCENTE ESPECIALISTA

RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Este trabajo se lo realizo con el fin de investigar, analizar, el motivo por el cual existe la carencia de un centro que brinde información turística a los usuarios de la terminal terrestre del Cantón Quevedo, que fomente la ciudad como destino turístico, facilitándole información a los turistas sobre cada uno de los lugares que tiene el Cantón para visitar sin que se convierta en víctima de delincuencia etc.

Por ende se realizó encuestas a los usuarios obteniendo como resultado una buena acogida por parte del turista sobre este proyecto que generaría aún más la concurrencia de turistas al Cantón Quevedo y ganancias para todos aquellos establecimientos que brinden facilidades turísticas con el propósito mejorar día a día la atención al usuario.

ÍNDICE

Caratula.....	i
Certificado de autoría.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Certificado final de aprobación del tutora del informe final de proyecto de investigación	v
Certificado final de aprobación del lectora del informe final del proyecto de investigación.....	vi
Certificación del tribunal examinador del informe final de proyecto de investigación.	vii
Certificado del Sistema del Urkund.....	viii
Índice general.....	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I	1
1. Del problema	1
1.1. Idea o tema de investigación.	1
1.2. Marco Contextual.....	1
1.2.1. Contexto Internacional	1
1.2.2. Contexto Nacional.....	4
1.3. Situación problemática	6
1.4. Planteamiento del problema	7
1.4.1. Problema general o básico.....	7
1.4.2. Sub-problemas o derivados.	7
1.5 Delimitación Investigación	8
1.6. Justificación.....	8
1.7. objetivos de investigación.	9
1.7.1. objetivo general.	9
1.7.2. objetivos específicos.	9
CAPÍTULO II	10
2. Marco teórico.	10
2.1. Marco conceptual.	10
Turista.....	12
Generalidades de los servicios turísticos.....	14
Información Turística.....	15
Ventajas Información Turística.....	16
Turismo y ciencia.....	23
2.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.	50
2.3. Postura teórica.	53
2.4 Hipótesis.....	53

2.4.1 Hipótesis general o básica	53
2.4.2 Sub-hipótesis o derivadas.....	54
2.4.3. variables	54
variables independientes.-	54
variables dependientes.-	55
CAPITULO III	56
3. Resultados obtenidos de la investigación.	56
3.1. pruebas estadísticas aplicadas en la verificación de las hipótesis.	57
3.2. análisis e interpretación de datos.....	58
3.3. conclusiones y recomendaciones de la investigación.....	60
3.3.1. conclusiones	60
3.3.2. recomendaciones	61
CAPITULO IV	62
4. Propuesta de aplicación.....	62
4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	62
4.1.1. Alternativa obtenida.	62
4.1.2. Alcance de la alternativa	63
4.2. Aspectos básicos de la alternativa.....	64
4.2.1. Antecedentes	64
4.2.2. Justificación.....	65
4.2.3. Objetivos	66
4.2.3.1. Objetivo general	66
4.2.3.2. Objetivos específicos.....	66
4.3. Estructura general de la propuesta	67
4.3.1. Título	67
4.3.2. Componentes.....	67
4.3.2.2. Capacitación.....	68
4.3.2.3. Función de la capacitación	68
4.3.2.4. Estrategias	68
4.3.2.5. Estrategias metodológicas	68
4.3.2.6. Tipos de estrategias	68
4.3.3. Resultados esperados de la alternativa.	69
REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	71

RESUMEN.

La presente investigación está estructurada en la implementación de una oficina de información turística en la terminal terrestre del Cantón Quevedo. La investigación de campo el método inductivo la recolección de información de los usuarios fueron los componentes necesarios para recalcar la necesidad de una oficina de información turística.

Además con la finalidad de conocer las inquietudes del usuario se aplicaron técnicas e instrumentos necesarios, que una vez analizados permitieron la comprobación de las hipótesis y efectuar las conclusiones y recomendaciones que se derivaron de la investigación.

El objetivo principal Determinar la importancia de la información turística (IN – TUR) en la orientación de pasajeros en la terminal terrestre del Cantón Quevedo.

Con la investigación se pretende orientar las decisiones que tome el turista al momento de decidir cuál es el destino a visitar. Es importante señalar que los datos primarios fueron recogidos directamente de la fuente la terminal terrestre, a través de entrevistas y cuestionarios.

La presente investigación titulada **INFORMACIÓN TURISTICA (IN - TUR). SU IMPORTANCIA EN LA ORIENTACIÓN DE PASAJEROS DE LA TERMINAL TERRESTRE DEL CANTON QUEVEDO, AÑO 2016.** Busca mejora para dinamizar el turismo interno y así generar divisas al mercado turístico de la ciudad.