



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



NUMERO DE CEDULA: 1205518358

APELLIDOS Y NOMBRES: KAREN JOHANA PACHECO DUMES

CARRERA: Hotelería y Turismo

FECHA DE SUSTENTACION: 16/09/2022

CORREO ELECTRONICO: kpacheco358@fcjse.utb.edu.ec

Nº DE TELEFONO: 0986931185



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



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

PROBLEMA:

ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CLIENTE DEL DESTINO TURÍSTICO RUTA DEL
RÍO CUIDAD DE QUEVEDO.

AUTORA:

KAREN JOHANA PACHECO DUMES

TUTORA:

LCDA. RELFA MAGDALENA NAVARRETE ORTEGA. MSC

QUEVEDO- LOS RÍOS – ECUADOR

2022



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



RESUMEN

En los últimos años, Quevedo se ha convertido en un referente de atractivos turísticos para ser visitado, su desarrollo y crecimiento productivo ha influido para que más inversionistas deseen capitalizar proyectos que a futuro se postulan como prósperos negocios con márgenes de utilidad rentable. El objetivo de la presente investigación es Analizar el empleo de estrategias de atención al cliente del destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo. La demanda turística que presenta el cantón se ha perfeccionado de una forma vertiginosa, debido a sus diversos atractivos naturales y actividades turísticas que se desarrollan, en la ruta del río. Para la elaboración del proyecto de estudio se empleó, lo métodos y tipos de investigación descriptivos, explicativos, analíticos desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, porque evalúa los datos y características de estrategias de atención al cliente, concluyendo que es necesario aplicar estrategias de atención al cliente en los emprendimientos que se desarrollan en el sitio como capacitación para los dueños y colaboradores de los establecimientos, amabilidad, empatía, incorporar servicios tecnológicos, crear perfiles en las redes sociales incentivando que los turistas se sientan atraído en visitar el lugar.

Palabras claves: Estrategias De Atencion Al Cliente, Destino Turístico, Ruta Del Río



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



ABSTRACT

In recent years, Quevedo has become a benchmark for tourist attractions to be visited, its development and productive growth has influenced more investors to capitalize on projects that in the future are postulated as prosperous businesses with profitable profit margins. The objective of this research is to analyze the use of customer service strategies of the river route tourist destination in the city of Quevedo. The tourist demand presented by the canton has been perfected in a vertiginous way, due to its various natural attractions and tourist activities that take place on the river route. For the elaboration of the study project, descriptive, explanatory, analytical methods and types of research were used from a qualitative and quantitative approach, because it evaluates the data and characteristics of customer service strategies, concluding that it is necessary to apply customer service strategies. client in the ventures that are developed on the site such as training for the owners and collaborators of the establishments, kindness, empathy, incorporating technological services, creating profiles on social networks, encouraging tourists to feel attracted to visit the place.

Keywords: Customer Service Strategies, Tourist Destination, River Route



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



Contenido

| | |
|---|--------------------------------------|
| PROBLEMA:..... | ii |
| DEDICATORIA | ¡Error! Marcador no definido. |
| AGRADECIMIENTO | ¡Error! Marcador no definido. |
| CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL | ¡Error! Marcador no definido. |
| CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENCIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| RESUMEN | iii |
| ABSTRACT | iv |
| [CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO]..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| 1.INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2.DESARROLLO | 3 |
| 2.1DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO | 3 |
| 2.1JUSTIFICACIÓN | 3 |
| 1.4. Objetivo..... | 4 |
| 1.4.1 Objetivo general..... | 4 |
| 1.5 SUSTENTO TEÓRICO..... | 5 |
| 1.5.2 Importancia de la atención al cliente | 6 |
| 1.5.3 Tipos de estrategias de mejorar al servicio al cliente | 7 |
| 1.5.4 Acciones para la mejora de los servicios a los clientes | 7 |
| 1.5.5 Desarrollo del turismo..... | 7 |
| 1.5.6 Ruta del río..... | 8 |
| 2.3Técnicas aplicadas para la recolección de la información métodos de investigación. | 9 |



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



| | |
|--|--------------------------------------|
| 2.3.1 Métodos..... | 9 |
| 2.3.2 Método deductivo | 9 |
| 2.3.3 Método inductivo | 9 |
| 2.3.4 Método analítico | 10 |
| 2.4.5 Tipos de investigación | 10 |
| 2.3.1 Investigación descriptiva | 10 |
| 2.3.5 Investigación de campo..... | 10 |
| 2.3.6 Técnica de investigación..... | 11 |
| 2.3.7 Encuesta..... | 11 |
| 2.5 Resultados de la investigación | 12 |
| Diseño de estrategias de atención al cliente con la finalidad de mejorar los servicios del destino turístico ruta del río..... | 20 |
| 2.6 SITUACIONES DETECTADAS | 21 |
| 2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS | 22 |
| 2.9 RECOMENDACIONES..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Bibliografía | 24 |
| ANEXOS | 25 |



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



Índice de tabla

| | |
|--|----|
| Tabla 1.- Ruta del río | 13 |
| Tabla 2.-Potencial turístico | 14 |
| Tabla 3.-Destino turístico..... | 15 |
| Tabla 4.- Emprendimientos turísticos | 16 |
| Tabla 5.- Atención al cliente | 17 |
| Tabla 6.-Desarrollo turístico | 18 |
| Tabla 7.-Capacitación | 19 |

Índice de Figura

| | |
|---|----|
| Figura 1.-Ruta del río | 13 |
| Figura 2.-Potencial turístico..... | 14 |
| Figura 3.-Destino turístico | 15 |
| Figura 4.-Emprendimientos turísticos..... | 16 |
| Figura 5.-Atención al cliente..... | 17 |
| Figura 6.-Desarrollo turístico | 18 |
| Figura 7.-Capacitación | 19 |



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



1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, Quevedo se ha convertido en un referente de atractivos turísticos para ser visitado, su desarrollo y crecimiento productivo ha influido para que más inversionistas deseen capitalizar proyectos que a futuro se postulan como prósperos negocios con márgenes de utilidad rentable que atraen a más personas a incursionar en el mercado quevedeño. Por otra parte, el sector turístico ha mostrado altos índices de desarrollo, el entorno de la ciudad con una amplia variedad de recursos naturales, culturales, comunitarios que inciden a que el cantón se profile como una de las ciudades más turísticas a nivel provincial.

Desde esta perspectiva investigativa, la presente investigación se centra en determinar las estrategias de atención al cliente del destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo. Al estar situado el río Quevedo casi el centro de la ciudad, se han ejecutado diversos proyectos turísticos que proponen explotar la belleza natural que posee, desarrollando un turismo responsable apegado a la normativa ambiental, de esta manera surge la ruta del río como un atractivo natural para ser visitado sin tener que salir fuera de la ciudad que además brinda lugares donde poder degustar de la gastronómica, actividades de turismo de aventura, áreas verdes, alojamientos, deportes extremos y muchos proyectos más que aún están en desarrollo.

Algunos de los emprendimientos que se localizan en la ruta del río, carecen de estrategias de una buena atención al cliente, lo que genera inconformidad del servicio que se recibe, el desaprovechamiento de recursos esenciales como la tecnología, creatividad en los servicios que se ofrece, buena atención, influyendo que el consumidor no logre conectar y



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



decida escoger otros sitios que les puedan ofrecer actividades turísticas de acuerdo a sus necesidades.

Para la elaboración del proyecto de estudio se empleó, lo métodos y tipos de investigación descriptivos, explicativos, analíticos desde un enfoque cualitativo y cuantitativo, porque evalúa los datos y características de estrategias de atención al cliente del destino turístico, ruta del río y como trabajar en ella con la finalidad de ofrecer un servicio eficiente a gusto del consumidor.



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



2.1 Definición del tema caso de estudio

Estrategias de atención al cliente del destino turístico ruta del río ciudad de Quevedo.

2.1 Justificación

El propósito, de la investigación, es determinar mediante que estrategias se pueden desarrollar para ofrecer una mejor atención al cliente del destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo. La demanda turística que presenta el cantón se ha perfeccionado de una forma vertiginosa, debido a sus diversos atractivos naturales y actividades turísticas que se desarrollan, incluida la ruta del río, que es una opción agradable, con una buena aceptación donde muchas de las familias quevedeñas y de otros sectores la recorren para disfrutar de los atractivos turísticos y naturales que ofrece a los clientes.

Es trascendental porque al plantear estrategias de atención al cliente del destino turístico ruta del río, permitirá brindar un servicio eficiente, debido a que algunos de los emprendimientos que ya se ubican en el lugar no emplean estrategias de atención al cliente lo que interfiere que la demanda por los bienes y servicios que ofrece no tenga un mayor crecimiento debido a que carecen de innovación, creatividad, agilidad de los servicios, algunos de los emprendedores no muestran amabilidad ni empatía por las necesidades del consumidor, no son organizados ni planifican que habilidades se pueden .

A través de la investigación se busca beneficiar de forma directa a los emprendimientos que se localizan el destino turístico ruta del río, a quienes se les capacitará sobre la importancia de emplear estrategias de atención al cliente de forma eficiente para lograr el crecimiento y desarrollo productivo de sus negocios, también se beneficiará a la ciudadanía en general



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



quienes podrán obtener un buen servicio que satisfaga sus necesidades, sin tener que recurrir a otros destino fuera de la ciudad

1.4. Objetivo

1.4.1 Objetivo general

✓ Desarrollar estrategias de atención al cliente del destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo.

1.4.2 Objetivos específico

✓ Establecer la potencialidad turística del destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo.

✓ Determinar el tipo de estrategias de atención al cliente que se emplea actualmente en el destino turístico ruta del río.

✓ Diseñar estrategias de atención al cliente con la finalidad de mejorar los servicios del destino turístico ruta del río.



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



1.5 Sustento Teórico

1.5.1 Turismo. –

El turismo es uno de los sectores económicos más importantes de la economía mundial. Incluye innumerables empresas relacionadas directa o indirectamente con la industria del turismo. Está asociado a muchas actividades turísticas muy diferentes. Dependiendo del motivo del viaje, una amplia gama de actividades crea diferentes tipos de turismo. Como todas las industrias, su especialización y especialización han creado históricamente nuevas formas de turismo. Garcia, (2017)

El turismo, dependiendo de su finalidad, puede ser tanto turismo de negocios como turismo rural. Además, dependiendo de la compañía, se puede decir que es un viaje familiar o un viaje científico.

Importancia del turismo. –

El turismo es un importante valor agregado para la economía de la ciudad, región e incluso del país entero. Por lo tanto, el desarrollo de este sector es fundamental para mejorar las condiciones existentes en el lugar. Sin embargo, como se ha señalado muchas veces, no es solo un factor económico, es más. No es casualidad que se estudie desde diferentes perspectivas (económica, social, geográfica, psicológica, etc.).

Se puede decir una cosa a la vez: ningún país en el mundo tiene el potencial de los turistas. Es conocido que, la industria del turismo puede ser cultura, narrativa, deporte, recreación, natural, natural, congreso, etc. También puede promover más con actividades, festivales, actuaciones y exposiciones; En resumen, hay muchas razones para la industria del turismo y hay muchos tipos de promoción del turismo. En algunos casos, el turismo tiene que



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



ver con atracciones hechas por el hombre, como esta en Las Vegas. Así que está claro que el desarrollo del turismo está en todas partes. Majnardi (2010)

Desde un punto de vista económico, el turismo juega un papel importante en la promoción del crecimiento económico, la creación de puestos de trabajo, el aumento de la productividad y los ingresos. Este es también un punto importante en el tema de la diversidad.

Estrategias de atención al cliente

La atención al cliente es vital para la buena marcha de cualquier organización. El cliente, siempre debe ser el centro de compromiso y acción, debe sentir que se le atiende de manera ágil, amable y correcta y, sobre todo, que sus expectativas se vean superadas.

La atención al cliente engloba a todos aquellos procesos y departamentos que interactúan con el cliente o consumidor. Sin embargo, casi siempre se designa con este concepto al servicio o departamento que se comunica directamente con los clientes, donde éstos pueden dirigirse para ampliar información, solicitar algún servicio técnico, poner reclamaciones, sugerencias, (Deusto, 2022, pág. 33).

1.5.2 Importancia de la atención al cliente

Para comprender cuál es la importancia de la atención al cliente, debes conocer la teoría del consumidor: cómo se crean las necesidades, cómo se cumplen las expectativas y qué gatillos mentales están detrás de cada decisión de compra. El servicio al cliente es un conjunto de procesos, estrategias e interacciones a lo largo del ciclo de ventas, cuyo objetivo es asegurar que se cumplan las necesidades del consumidor y se superen sus expectativas.

La atención al cliente se refiere al proceso de resolución de los problemas de los compradores antes, durante y después de una venta. Incluye el manejo de quejas, el soporte técnico y la asistencia al cliente, (Silva, 2021, pág. 11).



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



1.5.3 Tipos de estrategias de mejorar al servicio al cliente

- ✓ Establece tu propio procedimiento de entrega de producto o servicio
- ✓ Crea tu Protocolo de Atención.
- ✓ El mejor personal es el que tiene Vocación
- ✓ Enfocarte en las necesidades del cliente
- ✓ Genere compromiso, que pueda cumplir
- ✓ La opinión de los clientes debe ser tomada en cuenta
- ✓ Evitar las negaciones
- ✓ Brindar nuevos canales de atención al cliente
- ✓ Capacitar a los colaboradores de la empresa para tener calidad de atención al cliente
- ✓ Genere la continuidad del uso de sus productos o servicios, (Castillo, 2019, pág. 56).

1.5.4 Acciones para la mejora de los servicios a los clientes

Las dificultades y el dinamismo del mundo moderno hacen que tanto consumidores como suministradores se enfrenten a nuevas situaciones diariamente. Poder mantener una buena posición en el mercado que logre satisfacer necesidades cada vez más exigentes, alcanzar y mantener el nivel de producción deseado, así como también las mejores condiciones del servicio, constituyen propósitos que exigen la búsqueda de nuevas formas de ver y afrontar los hechos, (Miranda, 2022 , pág. 65).

1.5.5 Desarrollo del turismo

El turismo es un servicio vinculado al sector terciario de la economía; su utilidad es predominantemente psicológica y de estatus, su función es inmaterial por cuanto sigue una dinámica que se instala en la experiencia subjetiva; se consume turismo para satisfacer la



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



necesidad del tiempo libre, que en sí es una necesidad cultural adquirida propia de las sociedades de consumo occidentales; la satisfacción del consumidor es a corto plazo aunque luego pueda quedar un recuerdo residual que emule ese viaje; finalmente las cinco variables anteriores integradas son las que llevan y desembocan en la motivación, (Korstanje, 2020, pág. 24).

Ruta del río



(Matices, 2022, pág. 54).

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.



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



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.

Las personas interesadas pueden acudir a la cabaña del COE Cantonal, ubicada en la avenida Ruta del Río, a partir de las 14:30, para obtener mayor información y ser parte de esta iniciativa. Actualmente la Ruta del Río es una vía de descongestión vehicular y tiene conexión el puente Velasco Ibarra hacia la vía a Valencia. Además, es un sitio apropiado para hacer deportes muchas personas concurren diariamente al lugar por lo que es una opción para nuevos (Matices, 2022, pág. 74).

2.3 Técnicas aplicadas para la recolección de la información métodos de investigación.

2.3.1 Métodos

2.3.2 Método deductivo

Se utilizó para realizar el análisis de forma razonable, indagando en las variables del tema de estudio sobre el tipo de estrategias de atención al cliente que se deben adecuar y capacitar en el destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo, el propósito es obtener informaciones ecuanímes que permitan el desarrollo de estudio con los datos que se obtengan.

2.3.3 Método inductivo



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



Permitió el desarrollo de proceso de forma sistemática en un orden de ideas, desde los indicios general a lo particular, en el presente caso determinar qué tipo de estrategias se debe considerar para brindar un servicio eficiente en el destino turístico, ruta del río en la ciudad de Quevedo, indagando en el proceso que se adecue a la situación planteada.

2.3.4 Método analítico

Permitió analizar las variables del tema de estudio, indicios sobre estrategias de atención al cliente, impacto en los negocios, datos estadísticos sobre el crecimiento turístico que reflejan la excelente atención al cliente si se desarrollan los cambios adecuados.

2.4.5 Tipos de investigación

2.3.1 Investigación descriptiva

Indicó el proceso que se debe efectuar en cuanto a estrategias de atención al cliente, donde prime la capacitación, publicidad, tecnología, empatía, habilidad y agilidad, desarrollando tácticas de acuerdo a las necesidades que presente el cliente en el destino turístico, ruta del río del cantón Quevedo.

2.4.6 Investigación explicativa

Se empleó, para explicar la situación actual y los efectos ante la falta de estrategias, cambios y técnicas que generan si se desarrollan las habilidades estratégicas de atención al cliente, que brinden un servicio satisfactorio al consumidor.

2.3.5 Investigación de campo



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



Permitió realizar un estudio de forma directa, sobre el caso de estudio, indagando en el presentar caso en los emprendimientos que se instalan a lo largo de la ruta del río, analizando el tipo de estrategias que se pueden adecuar según la oferta y la demanda del consumidor.

2.3.6 Técnica de investigación

2.3.7 Encuesta

Se utilizará para el desarrollo del presente caso la técnica de la encuesta, indagando en la oferta existente y demanda del consumidor, con la finalidad de establecer estrategias de atención al cliente que fomente el desarrollo turístico del lugar.

2.3.1 Muestra

En la muestra se considera, realizar un sondeo, a la población quevedeña que de acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) es de 173.575 habitantes, en quienes se aplicará un cuestionario de preguntas, con opciones abiertas y cerradas, analizando la satisfacción sobre los servicios que ofrecen los emprendimientos, con el objetivo de establecer estrategias adecuadas que se deben implementar fomentando el desarrollo turístico.

Formula

Total, de Encuestas a realizar:

n= Tamaño de la muestra

N= Población O Universo

E= Error de muestreo

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$



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



$$n = \frac{173.575}{0,05^2(173.575 - 1) + 1} = \frac{173.575}{0,0025(173.574)}$$

$$n = \frac{173.575}{433.93} = 399.$$

2.5 Resultados de la investigación

Para el desarrollo de la investigación, se aplicó métodos deductivos, inductivo, analítico, junto con los tipos de investigación descriptiva, explicativa y técnicas, donde se procedió a desarrollar un cuestionario de preguntas que permiten analizar las estrategias adecuadas que fomente la productividad y desarrollo turismo de la zona.

Encuesta realizada a la población quevedeña desarrollada el 15/07/2022

Para el proceso de estudio se elaboró una encuesta, analizando los productos y servicios que se ofertan en el destino turístico ruta del río en el cantón Quevedo, en una de las primeras preguntas fue determinar si los quevedeños pasean en el destino turístico, indicando el 56% que si lo hacen de forma frecuente, el 76% considera que la ruta del río tiene el potencial para ser un atractivo turístico.

La encuesta determinó que una de las principales atracciones del destino turístico, es la gastronomía típica, así lo revela un 26%, en cuanto al nivel de satisfacción el 58% señala que es satisfactorio, entre las sugerencias a cambiar en la atención al cliente a los emprendimientos que se localizan en la zona de la ruta del río el 26% expresa deberían ser más amable de esta manera el cliente tendría aún mayor confianza en volver de nuevo además de ello lo recomendarían impulsado el desarrollo turístico del sector mencionado.



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



Encuesta realizada a los habitantes del cantón Quevedo

Total de encuestados

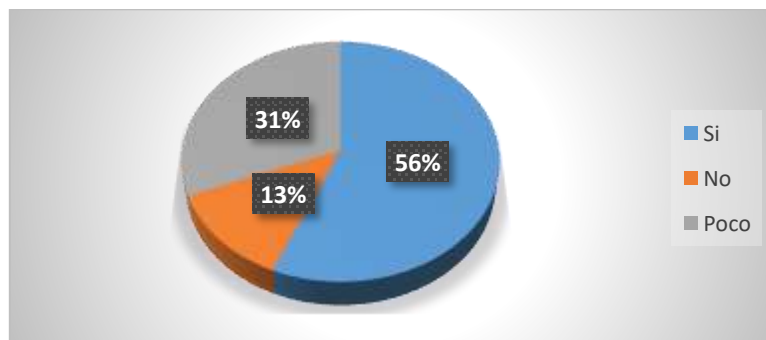
| | Cantidad | Porcentaje |
|---------|----------|------------|
| Hombres | 201 | 50% |
| Mujeres | 198 | 50% |
| Total | 399 | 100% |

¿Ha realizado turismo en la ruta del río de la ciudad de Quevedo?

Tabla 1.- Ruta del río

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|-------|----------|------------|
| Si | 225 | 56% |
| No | 50 | 13% |
| Poco | 124 | 31% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 1.-Ruta del río



Análisis. -

De acuerdo a la encuesta realizada, se determinó que el 56% de los encuestados hacen turismo en la ruta del río, mientras que el 13% indica que prefiere irse a otros destinos y un 31% manifiesta que, si realiza, pero poco.



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

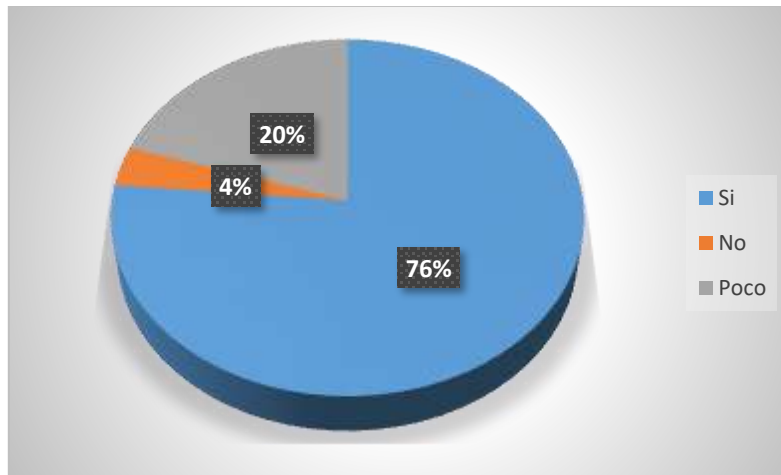


¿Considera usted que la ruta del río de la ciudad de Quevedo tiene el potencial para ser un atractivo turístico?

Tabla 2.-Potencial turístico

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|-------|----------|------------|
| Si | 305 | 76% |
| No | 14 | 4% |
| Poco | 80 | 20% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 2.-Potencial turístico



Análisis. –

Del total de encuestados, el 76% respondió de forma positiva que a la ruta del río es un atractivo turístico para que sea visitado por todos, mientras que el 4% cree que no y un 20% considera que tal vez, pero debe ambientarse a las demandas de los turistas.



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

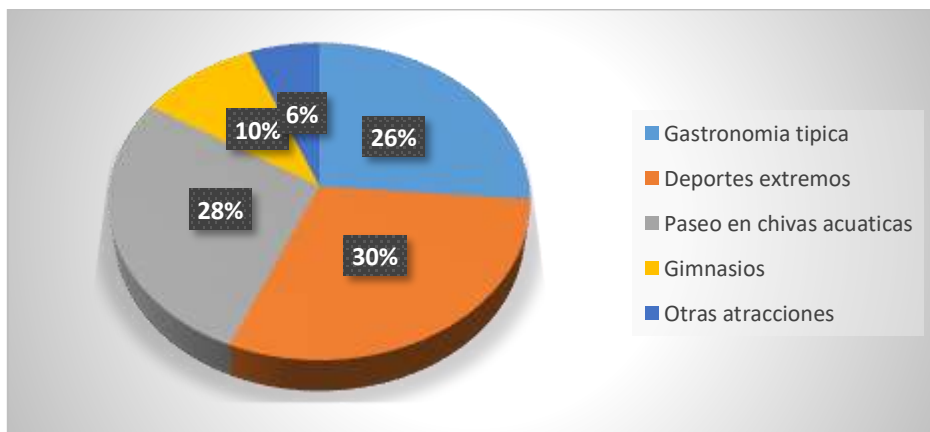


¿Qué es lo que más le ha atraído del destino turístico ruta del río en la ciudad de Quevedo?

Tabla 3.-Destino turístico

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------------|----------|------------|
| Gastronomía típica | 105 | 26% |
| Deportes extremos | 120 | 30% |
| Paseo en chivas acuáticas | 110 | 28% |
| Gimnasios | 40 | 10% |
| Otras atracciones | 24 | 6% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 3.-Destino turístico



Análisis. –

El sondeo realizado revela que la ruta del río cuenta con diversas atracciones turísticas, que son de agrado a los visitantes, indicando que una de sus preferidas es probar la gastronomía típica de la zona, así lo señala el 26% de los encuestados, mientras que el 30% prefiere los deportes extremos, sin embargo, el 28% es atraído por los paseos en chivas acuáticas que recorren el atractivo fluvial, también es un lugar muy atractivo para practicar gimnasio así lo expresa el 10% y el 24% indica que le atraen otras actividades turísticas en el sitio.



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

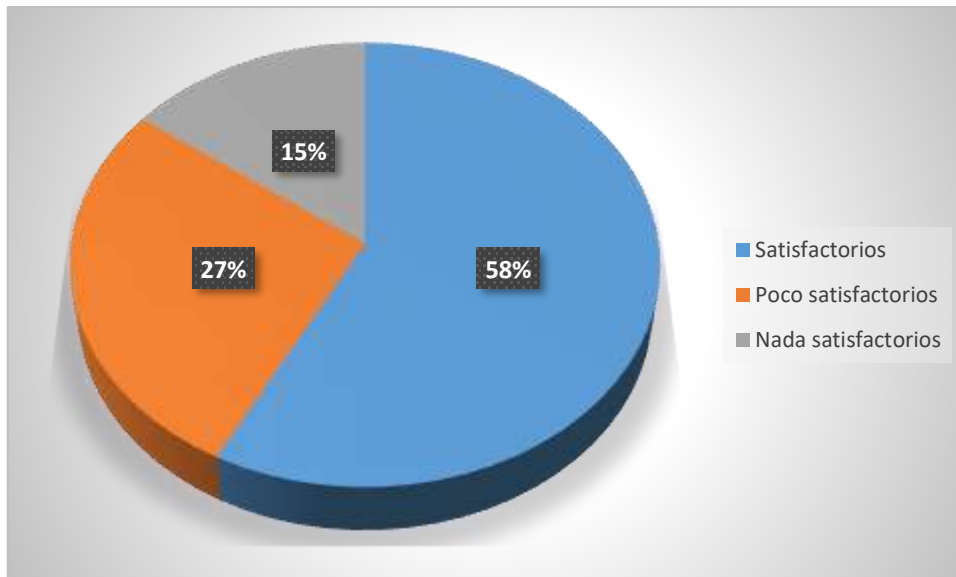


¿Qué le han parecido los servicios que ofrecen los emprendimientos del lugar turístico ruta del río?

Tabla 4.- Emprendimientos turísticos

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|----------|------------|
| Satisfactorios | 230 | 58% |
| Poco satisfactorios | 110 | 28% |
| Nada satisfactorios | 59 | 15% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 4.-Emprendimientos turísticos



Análisis. –

La encuesta realizada revela que el 58% de los encuestados consideran que los servicios que les brindan son muy satisfactorios en la ruta del río, mientras que el 27% cree que no y un 15% considera que poco y que deben ser más creativos y estrategias de servicios para mejorar.



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



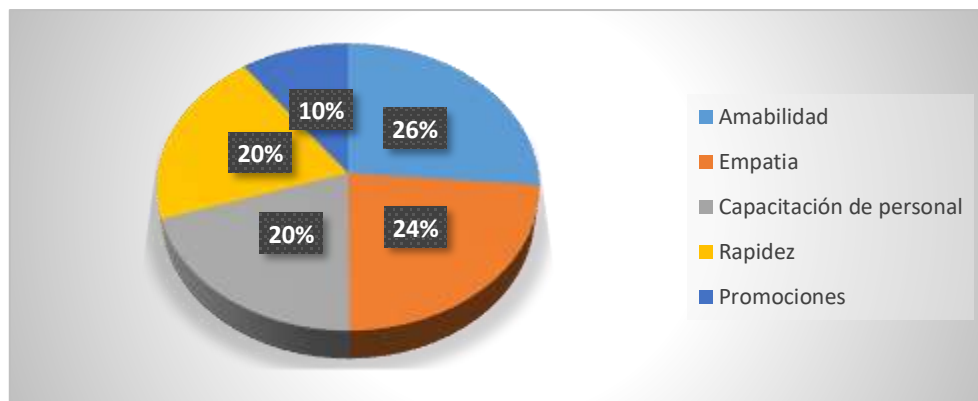
¿Qué les sugeriría cambiar en cuanto atención al cliente a los emprendimientos

que se localizan en la zona de la ruta del río?

Tabla 5.- Atención al cliente

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|--------------------------|----------|------------|
| Amabilidad | 105 | 26% |
| Empatía | 94 | 24% |
| Capacitación de personal | 80 | 20% |
| Rapidez | 80 | 20% |
| Promociones | 40 | 10% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 5.-Atención al cliente



Análisis. –

Las sugerencias para mejorar la atención al cliente son varias, así lo señala la encuesta realizada donde el 26% indicó que deberían ser más amables en la atención, un 24% considera que se debería ser más empático como una estrategia de mejora, sin embargo, el 20% considera que la capacitación al personal de los lugares de emprendimientos que se localizan en la zona es importante, también señalan que deben ser más rápidos así lo cree el 20% y un 10% manifiesta que deberían existir promociones como parte de las estrategias y buen servicio del lugar.



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

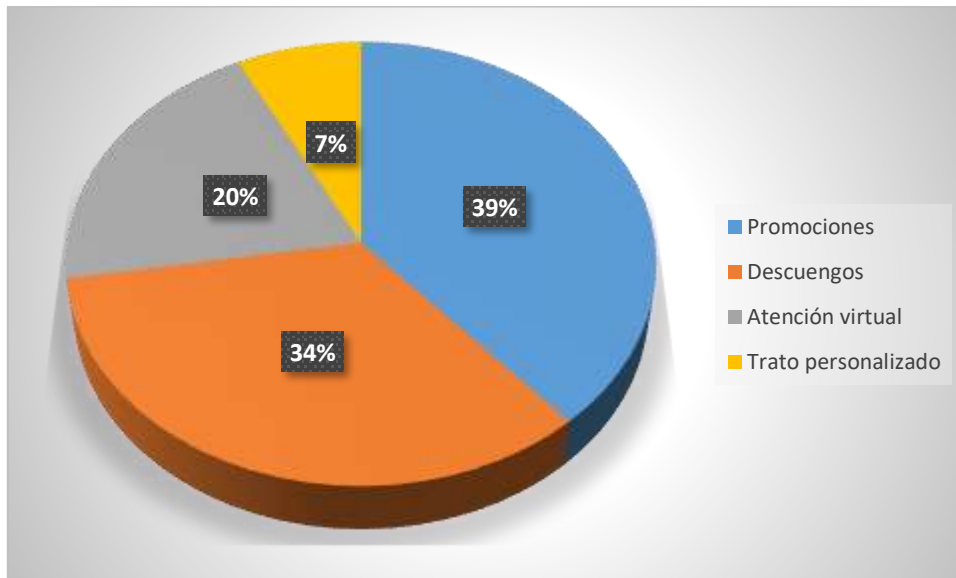


¿Qué tipos de servicios considera que se deberían implementar para fomentar el turismo del lugar?

Tabla 6.-Desarrollo turístico

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|----------|------------|
| Promociones | 154 | 39% |
| Descuentos | 135 | 34% |
| Atención virtual | 80 | 20% |
| Trato personalizado | 30 | 8% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 6.-Desarrollo turístico



Análisis. –

De acuerdo a la encuesta realizada el 39% señala que las promociones son excelentes servicios, sin embargo, el 34% considera que los descuentos deben considerarse entre los servicios, el 20% cree que la atención virtual es importante y el 8% cree que el trato personal ayuda a implementar un excelente servicio.



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

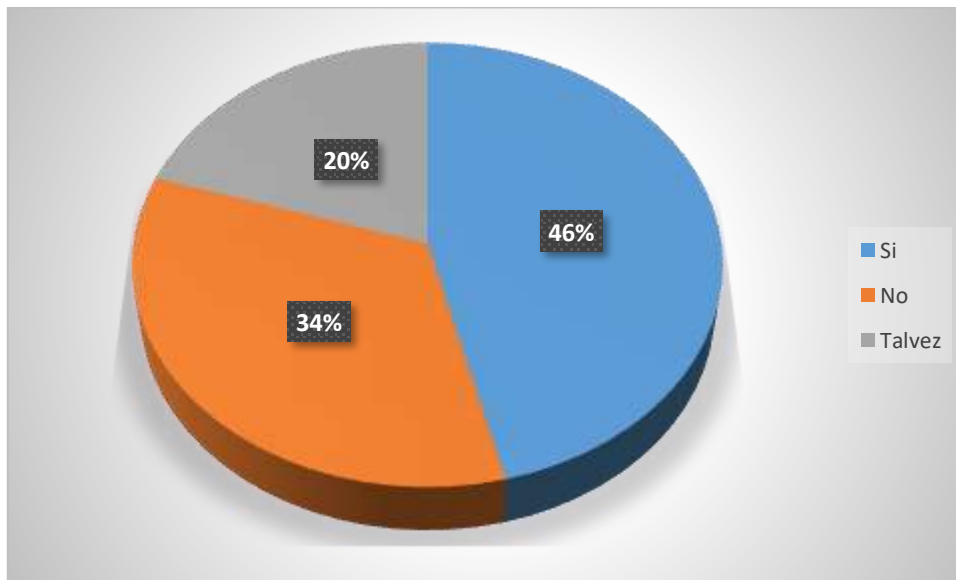


¿Considera que se deben capacitar en cuanto atención al cliente a quienes tienen emprendimientos en la ruta turística a fin de mejorar el servicio?

Tabla 7.-Capacitación

| Ítem | Cantidad | Porcentaje |
|--------|----------|------------|
| Si | 184 | 46% |
| No | 135 | 34% |
| Talvez | 80 | 20% |
| Total | 399 | 100% |

Figura 7.-Capacitación



Análisis. –

El sondeo realizado a la población quevedeña revela que el 46% considera que si debería capacitar a los dueños y colaboradores de los emprendimientos, mientras que un 34% señala que no es necesario y el 20% que tal vez si se debería de considerar.



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



Diseño de estrategias de atención al cliente con la finalidad de mejorar los servicios del destino turístico ruta del río.

- ✓ **Mayor nivel de colaboración.** En épocas de crisis la colaboración es un valor fundamental por ello es necesario que los comercios que se sitúan en la ruta del río trabajen de forma colaborativa.
- ✓ **Promoción y Marketing.** Hay que ver esta etapa de disrupción global como el momento ideal para reinventarse.
- ✓ Involucra a tus turistas más fieles en la promoción del destino.
- ✓ **Sostenibilidad.** Para ello, se deben impulsar acciones de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social Corporativa.
- ✓ **Escuchar al cliente.** Entender lo que el cliente quiere solo se logrará si ponemos atención a sus necesidades y logramos ponernos en sus zapatos.
- ✓ **Inspirar confianza.** Esta característica debe representar una prioridad.
- ✓ **Servicio básico.** Las empresas del sector turístico deben entregar al menos, lo básico y hacer lo mínimo necesario: mantener sus promesas, usar el sentido común, escuchar a sus clientes, mantenerlos informados y entregarles valor.
- ✓ **Crear un sistema de resolución de problemas.** Se le debe permitir al cliente contar su experiencia al contratar un servicio, responder rápidamente a sus quejas y mejorar lo antes posible.
- ✓ **Sorprender a los clientes.** Hay que prometer solo lo que podemos entregar, pero entregar más de lo que prometemos.



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



- ✓ **Trabajar en equipo**
- ✓ **Liderazgo.** La calidad de un buen servicio también depende del liderazgo que inspiran los altos mandos y que permea en toda la organización.
- ✓ **Diseño de servicio.** Desarrollar una visión que abarque todos y cada uno de los detalles del buen servicio

2.6 SITUACIONES DETECTADAS

Dentro de las situaciones detectadas se pudo determinar en el proceso investigativo que el destino turístico ruta del río, en la ciudad, de Quevedo, tiene el potencial para ser un atractivo sitio turístico, donde cada semana van mucha gente a distraerse llegando gente de todos lados, junto con amigos o en familia que buscan un momento de sano esparcimiento.

Dentro de las actividades se determinó que, en la ruta del río, existen diversos emprendimientos que ofrecen todo tipo de servicios al turista en el que se puede encontrar, gastronomía típica de la zona, realizar deportes externos, paseo en góndolas, gimnasios entre otras actividades que están a disposición del turista a un valor determinado para que pueda acceder a ellos.

El nivel de aprobación en cuanto a la atención es satisfactorio, sin embargo, la encuesta se conoció que muchas personas consideran que se debe capacitar a los dueños de los emprendimientos para mejorar los servicios que se brindan al turista, entre las sugerencias recibidas se cree que deben ser más amables, empático y flexibles en los servicios que se ofrecen, también se sugiere que sean ágiles y que presenten promociones es una excelente estrategia para fomentar el desarrollo turístico del lugar.



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



Actualmente, en la ruta turística se ha observado que algunos de los emprendimientos que funcionan, no utilizan ningún tipo de habilidad ni estrategias de atención al cliente para hacer más novedoso los servicios que ofrecen, lo que influye que no exista demanda ni tengan ventas por los productos o servicios que ofrecen poniendo en riesgo su estabilidad y desarrollo productivo de sus negocios.

2.3 SOLUCIONES PLANTEADAS

- ✓ Capacitación a los dueños y colaboradores de los emprendimientos que se localizan en la ruta del río fomentando el desarrollo turístico en beneficio de todos.
- ✓ Aumentar los canales de servicios de atención al cliente utilizando la tecnología como una aliada estratégica para ofrecer los servicios que están a disposición,
- ✓ Presentar promociones, rebajas los fines de semana, generando expectativas en el consumidor e invitándolo a disfrutar del lugar con precios acordes a los que puedan acceder.
- ✓ Impulso de campañas publicitarias sobre las actividades turísticas que se pueden realizar con la finalidad de captar la atención del visitante.
- ✓ Desarrollar un turismo cociente de cuidar el ecosistema, flora y fauna del lugar en beneficio de cada una de sus habitantes, conservándolo para las futuras generaciones.



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



2.8 CONCLUSIONES

✓ Se concluyo que el destino turístico ruta del río de la ciudad de Quevedo, es un atractivo lugar, para pasar en familia, cuenta con las características y condiciones adecuadas para recibir a turistas de otros lados, debido a las diversas actividades que se pueden realizar ofreciendo desde turismo gastronómico, deportes extremos, paseo en góndolas, turismo comunitario, hospedaje considerándolo en una excelente opción para pasar con familias o amigos.

✓ Se determinó que a pesar de que el lugar cuenta con el potencial necesario para ser un atractivo turístico de entretenimiento es necesario aplicar estrategias de atención al cliente en los emprendimientos que se desarrollan en el sitio como capacitación para los dueños y colaboradores de los establecimientos, amabilidad, empatía, incorporar servicios tecnológicos, crear perfiles en las redes sociales del lugar donde se puedan publicar fotos videos y de la oferta que disponen, otra de las estrategias que consideran se debe implementar tiene que ver con el factor económico, considerando que debe existir descuentos promociones para que el turista llegue con familias y amigos a visitar el destino turístico ruta del río.

✓ Se concluye que la falta de organización y planificación es uno de los factores que pueden predominar a que un negocio no tenga la demanda considerable para lo que fue establecido, por ello se considera que un plan de marketing, en una de las estrategias adecuadas para impulsar de una manera más acrecentada el desarrollo turístico de la ruta del río, midiendo el nivel de satisfacción del usuario y realizar los correctivos necesarios para lograr el éxito en las metas que fueron planteadas.



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



Bibliografía

Castillo, R. (2019). 10 estrategias en servicio y atención al cliente. Colombia:

<https://www.gestiopolis.com/10-estrategias-servicio-atencion-al-cliente/>.

Deusto. (2022). Las 10 claves para mejorar la atención al cliente de tu empresa. Mexico:

<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/10-claves-para-mejorar-atencion-cliente-tu-empresa>.

Korstanje, M. (2020). Turismo y enfoque de producto turístico. Mexico: [https:// www.gestiopolis](https://www.gestiopolis.com/turismo-y-enfoque-de-producto-turistico/)

[.com/turismo-y-enfoque-de-producto-turistico/](https://www.gestiopolis.com/turismo-y-enfoque-de-producto-turistico/).

Matices. (2022). La ruta del río, el lugar ideal para emprender. Quevedo : [http://matices.ec/la-](http://matices.ec/la-ruta-del-rio-el-lugar-ideal-para-emprender/)

[ruta-del-rio-el-lugar-ideal-para-emprender/](http://matices.ec/la-ruta-del-rio-el-lugar-ideal-para-emprender/).

Miranda, Y. (2022). Acciones para la mejora de los servicios. Cuba: [https:// www .gestiopolis](https://www.gestiopolis.com/acciones-para-la-mejora-de-los-servicios/)

[.com /acciones-para-la-mejora-de-los-servicios/](https://www.gestiopolis.com/acciones-para-la-mejora-de-los-servicios/).

Silva, D. (2021). ¿Cuál es la importancia de la atención al cliente? + 20 datos. España:

<https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente>.



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



ANEXOS



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



Foto 1. Encuesta realizada



Foto 2. Encuesta realizada



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



Ficha técnica de encuestas

| N° | Preguntas a desarrollar | Si | No |
|----|---|----|----|
| | ¿Ha realizado turismo en la ruta del río de la ciudad de Quevedo? | | |
| | ¿Considera la ruta del río de la ciudad de Quevedo tiene el potencial para ser un atractivo turístico? | | |
| | ¿Qué es lo que más le ha atraído del destino turístico ruta del río en la ciudad de Quevedo? | | |
| | ¿Qué le han parecido los servicios que ofrecen los emprendimientos del lugar turístico ruta del río? | | |
| | ¿Qué les sugeriría cambiar en cuanto atención al cliente a los emprendimientos que se localizan en la zona de la ruta del río? | | |
| | ¿Qué tipos de servicios considera que se deberían implementar para fomentar el turismo del lugar? | | |
| | ¿Considera que se deben capacitar en cuanto atención al cliente a quienes tienen emprendimientos en la ruta turística a fin de mejorar el servicio? | | |