



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE NUEVOS SERVICIOS PARA INCREMENTAR
EL TURISMO EN LA PLAYA SANTA MARÍA
DEL CANTÓN SALITRE**

Autor:

Sánchez Aguirre Miguel Ángel

Tutor:

PhD. Guzmán Hernández Ramón

Guayaquil – Ecuador

2020



DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios primeramente por darme sabiduría e inteligencia y sobre todo salud y por haber permitido cumplir cada uno de mis logros.

A mis padres por su paciencia y estar siempre pendiente de mí apoyándome económicamente y sobre todo aconsejándome para salir adelante y ser una persona de bien.

A mis hermanas por estar siempre alentándome y motivándome que todo se puede lograr con esfuerzo y dedicación.

Sánchez Aguirre Miguel Ángel



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por guiarme en mi camina y superar cualquier obstáculo que se me enfrente y poder culminar mi carrera profesional.

Mi agradecimiento va dirigido con mucho cariño a mis padres por haberme apoyado económicamente y moralmente para poder ser un profesional de éxito.

A mis compañeros por haber compartido tantos momentos de felicidad y de tristeza durante esta bella etapa de preparación y dedicación para poder alcanzar nuestro objetivo

A mis profesores por haberme compartido sus conocimientos y experiencia en el ámbito profesional.

Sánchez Aguirre Miguel Ángel



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa santa marianita del Cantón Salitre**, presentado por Sánchez Aguirre Miguel Ángel como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué nuevos servicios podría brindar el Municipio del Cantón Salitre para potenciar el incremento de turista aprovechando los atractivos turísticos de la playa Santa Marianita?**

El mismo que considero que debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresado:

Sánchez Aguirre Miguel Ángel

Tutor:

PhD. Ramón Guzmán Hernández



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Miguel Ángel Sánchez Aguirre en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa santa marianita del Cantón Salitre, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Firma

No. De Cédula: 0950495515



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la
playa santa marianita del Cantón Salitre**

Autor: Sánchez Aguirre Miguel Ángel

Tutor: PhD: Guzmán Hernández Ramón

Resumen

El cantón salitre de la provincia de las guayas es uno de los lugares con más atractivos turístico en el cual se desarrolla mucho el ecoturismo y entre otras actividades. El nuevo GAD Municipal del Cantón Salitre junto con el departamento de turismo tiene como objetivo impulsar el turismo del balneario santa marianita, pero uno del problema que presenta es que existe poco servicio e inadecuadas infraestructura que hace que mucho turista se sienta insatisfecho del servicio que recibe.

La metodología de investigación que se utilizo fue cuali-cuantitativa y descriptivo, la muestra correspondió a los turistas y comerciantes de la playa y del director de turismo del GAD Municipal de Salitre para obtener más información. Los resultados de la encuestas dieron como resultado la insatisfacción de los visitantes turista por el poco servicio ofrecido en la playa por el cual se vio la necesidad de proponer nuevos servicio y mejoramiento del balneario de cantón salitre para generar ingreso al sitio turístico y sea más reconocido.

Nuevos servicio

Ingresos

Impulso turístico



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa
santa marianita del Cantón Salitre**

Autor: Sánchez Aguirre Miguel Ángel

Tutor: PhD: Guzmán Hernández Ramón

Abstract

The canton Salitre of the province of Las Guayas is one of the places with more tourist attractions in which ecotourism is developed and among other activities. The new municipal GAD of the canton Salitre together with the tourism department aims to boost tourism in the Santa Marianita resort, but one of the problem is that there is little service and inadequate infrastructure that makes many tourists feel dissatisfied with the service they receive .

The research methodology that was used was qualitative and quantitative, the sample corresponded to the tourists and merchants of the beaches and the tourism director of the municipal GAD of Salitre to obtain more information. The results of the result resulted in the dissatisfaction of tourist visitors because of the little service offered on the beach, which saw the need to propose new service and improvement of the salitre canton spa to generate income to the tourist site and be more recognized .

New service

Income

Tourist boost

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	vii
NDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto	2 ¡Error! Marcador no definido.
1.3. Situación conflicto	3
1.4. Formulación del problema.....	4
1.5. Variable del problema	4
1.5.1 Variable independiente:	4
1.5.2 Variable dependiente:.....	4
1.6. Delimitación del problema.....	¡Error! Marcador no definido.4
1.7. Evaluación del problema.....	5
1.8. Objetivos de la investigación.....	5
1.8.1 Objetivo general.....	5
1.8.2 Objetivos específicos.....	5
1.9. Justificación de la investigación	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÒRICO.....	7
2.1. Antecedentes históricos.....	7
2.1.1. Historia del Turismo.....	7
2.2. Antecedentes Referenciales.....	14
2.2.1. Definicion de turismo.....	14
2.3. Fundamentación legal	23
2.4. Conceptualización de las variables.....	28
2.5. Definiciones conceptuales.....	29

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. Información de la empresa.....	31
3.2. Diseño de investigación.....	34
3.2. Tipo de Investigación.....	34
3.3. Población y muestra.....	35
3.4. Técnicas e intrumento de investigación.....	37

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	42
CONCLUSIONES.....	78
RECOMENDACIONES.....	79
BIBLIOGRAFÍA.....	80
ANEXOS.....	83

INDICE DE TABLA

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Situación conflicto.....	3
Tabla 2. Modalidad y categoría, de actividades turística.....	16
Tabla 3. Diferencia entre turismo pasivo y turismo alternativo.....	19
Tabla 4. Población y muestra.....	37
Tabla 5. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	37
Tabla 6. Género.....	42
Tabla 7. Edad.....	43
Tabla 8. Servicio de Seguridad.....	44
Tabla 9. Calidad de Servicio.....	45
Tabla 10. Implementación de Nuevos servicio.....	46
Tabla 11. Servicio Gastronómico.....	47
Tabla 12. Recomendaría a otras personas el balneario.....	48
Tabla 13. Capacitación de las persona ofrece servicio.....	49
Tabla 14. Satisfacción de los servicio.....	50
Tabla 15. Mejoramiento y remodelación.....	51
Tabla 16. Cronograma.....	57
Tabla 17. Recurso.....	58
Tabla 18. Creación y remodelación de 10 cabañas playeras.....	60
Tabla 19. Creación de restaurante.....	61
Tabla 20. Servicio de estacionamiento de Vehículo.....	62
Tabla 21. Servicio de instalaciones deportivas.....	63
Tabla 22. Servicio de bares.....	64
Tabla 23. Servicio de instalaciones higiénice.....	65
Tabla 24. Servicio de paseo en moto acuática.....	66
Tabla 25. Servicio de Equipos playeros.....	67
Tabla 26. Servicio de cabañas familiares.....	68

Tabla 27. Servicio gratis de internet.....	69
--	----

INDICE DE FIGURA

Contenidos:	Páginas:
Figura 1.Lavado de ropa en el rio.....	13
Figura 2.Componente del sistema turistico.....	18
Figura 3. Creación y remodelación de 10 cabañas playeras.....	60
Figura 4. Creación de restaurante.....	61
Figura 5. Servicio de estacionamiento de Vehiculo.....	62
Figura 6. Servicio de instalaciones deportivas.....	63
Figura 7. Servicio de bares	64
Figura 8. Servicio de instalaciones higiénice.....	65
Figura 9. Servicio de paseo en moto acuática.....	66
Figura 10. Servicio de Equipos playeros.....	67
Figura 11. Servicio de cabañas familiares.....	68
Figura 12. Servicio gratis de internet.....	69

NDICE DE GRÁFICO

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. Género.....	42
Gráfico 2. Edad.....	43
Gráfico 3. Servicio de Seguridad.....	44
Gráfico 4. Calidad de Servicio.....	45
Gráfico 5. Implementación de Nuevos servicio.....	46
Gráfico 6. Servicio Gastronómico.....	47
Gráfico 7. Recomendaría a otras personas el balneario.....	48
Gráfico 8. Capacitación de las persona ofrece servicio.....	49
Gráfico 9. Satisfacción de los servicio.....	50
Gráfico 10. Mejoramiento y remodelación.....	51

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

El servicio turístico es una de las actividades en el Ecuador que garantiza nuevo ingreso económico en el país, estas actividades se han venido desarrollando e implementando en el Ecuador en los últimos años dando en gran parte oportunidad de trabajo a los ecuatorianos.

Es importante resaltar que el servicio turístico en el Ecuador ha venido mejorando y atrayendo a mucho turista nacional e internacionalmente en la cual esto ha venido aportando a la economía del país y desarrollando fuente de empleo. Según el Ministerio de Turismo del Ecuador, (MINTUR, 2019), la balanza del sector de 2019 creció con relación a 2018 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 2.252,2 millones de dólares, de acuerdo a las estimaciones realizadas.

El Gobierno se encuentra trabajando para mejorar e impulsar el turismo y el servicio que ofrece cada lugar turístico del país tanto nivel local e internacional por las grandes variedades de riquezas, destino y atractivos turístico que ofrece nuestro país como lo son sus playas, los rio de agua dulce su gastronomía su clima para el gusto de cada persona y las variedades de servicios que ofrece cada rincón de nuestro país para satisfacer y potenciar el turismo.

Las playas de la costa del Ecuador son consideradas unas de las mejores de Sudamérica, por su clima, gastronomía, atractivos turísticos y su buen servicio es por eso que en la provincia de las guayas es una de más visitadas por sus distintos atractivos turístico.

El Cantón Salitre de la provincia del Guayas, conocida como la “Capital Montubia del Ecuador”, por sus lugares agrónoma y ganadera siendo esta una de las actividades y sustento de la economía del canto.

El Cantón Salitre tiene un clima muy tropical y además se encuentra la Playa Santa Marianita o también llamada la Fortuna la primera playa de agua dulce, ubicada al norte a 42 km de Guayaquil, capital de la provincia.

El problema radica en la falta de servicio turístico en la cual da una insatisfacción al visitante, ya que en la actualidad no cumple con infraestructura adecuada y eso perjudica al impulso y al desarrollo de la playa ya que muchos turistas no desearan visitarla por su inadecuada infraestructura y el poco servicio que hay en la playa y esto perjudicaría además a las personas quien vende su producto.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

La Playa Santa Marianita reciben desde muy temprano a turistas de diferentes provincias como de Los Ríos, Manabí, Pichincha y hasta del exterior por ser un lugar muy tranquilo y acogedor en la cual reciben mucho turista a disfrutar de su gastronomía, costumbres y por sus aguas Dulces y otros tipos de eventos (Romero, 2019).

Además, la falta de preocupación por el impulso del turismo de las anteriores administraciones del GAD Municipal del canto a perjudicado mucho a el impulso del turismo por la poca inversión que le han dado a la playa y no cuenta con buenos servicios. En la actualidad la playa ha venido acogiendo mucho turista de todas partes del Ecuador por el balneario de agua dulce que posee.

Por este motivo el desarrollo de nuevos servicios ayudaría mucho a el impulso turístico de la playa con nuevas estrategias y mejoramiento de infraestructuras y buenos servicio incrementaría el turismo en la playa y generaría ingreso y fuente de trabajo para el progreso del sitio.

1.3. Situación Conflicto

La Playa Santa Marianita o también llamada la Fortuna brinda y acoge muchos turistas los fines de semana, feriados y días festivos, sin embargo, las diversidades en los servicios hacen que las persona que lo visiten pierda el interés de seguir visitándolo por la carencia de los servicios básico las inadecuadas estructuras de la playa en la cual con lleva que el turista se lleve una mala experiencia y no desee volver más además de la poca seguridad que hay en la playa.

Otros de los problemas que existe es que algunos negocios como restaurantes y discotecas no están en la capacidad y no cuenta con una estructura limpia para recibir a los turista, adema mucha preocupación por las calles y algunas parte de la playa que se encuentra sucia en la cual esto se suma al descuido por parte de las autoridades del cantón Salitre en la cual esto perjudica y disminuye el atractivo turístico del Balneario y el poco servicio que se ofrece en la cual existe mucha insatisfacción por los turista en el momento de recibir el servicio por no contar con una infraestructura adecuada y esto hace que la playa pierdan ingreso y oportunidad de progreso y desarrollo del sitio.

Tabla 1. Situación conflicto

Causas	Consecuencias
-Inadecuada infraestructura. -Carencia de innovación y promoción de la playa.	-Insatisfacción de los turistas. -Disminución de turistas.

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

1.4. Planteamiento del Problema

¿Qué nuevos servicios podría brindar el Municipio del Cantón Salitre para potenciar el incremento de turista aprovechando los atractivos turísticos de la playa Santa Marianita?

1.5. Variable de la Investigación

- **Variable Independiente:** Nuevos Servicios turísticos.
- **Variable Dependiente:** Incremento de turistas.

1.6. Delimitación del Problema

- **Campo:** Turismo
- **Área:** Servicio al cliente
- **Aspecto:** Desarrollo e impulso turístico
- **Región:** Costa
- **País:** Ecuador
- **Cantón:** Salitre
- **Provincia:** Guayas
- **Lugar:** Playa Santa marianita del cantón salitre
- **Periodo:** 2019
- **Tema:** Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa Santa Marianita del Cantón Salitre.

Evaluación del Problema

Delimitado: De acuerdo al estudio del problema, existe poco servicio en la playa Santa Marianita del Cantón Salitre en el cual esto perjudica al impulso turístico de la playa. En el estudio de este análisis nos permite contribuir con nuevos servicios para mejoramiento e incremento de turista esto llevaría a generar ingreso al sitio.

Evidente: La disminución de servicio perjudica al sitio turístico y desmotiva al visitante seguir acudiendo al sitio.

Claro: Las poca actividades y servicios que se realizan en la playa no cumplen con las expectativas de los visitante turistas.

Concreto: Describe el poco servicio turístico de la playa Santa Marianita del cantón Salitre.

Relevante: Con la implementación de nuevo servicio y el mejoramiento de las infraestructuras aumentaría el nivel de turistas y se abrirían más oportunidad de empleo para las personas del sitio e ingresos al Cantón.

1.7. Objetivo de la Investigación

Objetivo General

- Proponer nuevos Servicios para potenciar el incremento de turista en la playa Santa Marianita en el Cantón Salitre.

Objetivos Específicos

- Fomentar aspectos técnicos sobre diseño y creación de servicios.
- Evaluar la situación actual de los servicios que ofrece el Municipio. en la playa Santa Marianita y su incidencia en el incremento de turista.
- Reconocer recursos que posee el cantón Salitre para reestructurar el enfoque turístico de desarrollo de la zona.

1.8. Justificación de la Investigación

Conveniencia

El presente proyecto propone nuevos servicios para que el GAD del Cantón Salitre lo implemente en la playa Santa Marinita, en el cual permita impulsar más el turismo y generando ingreso al Cantón Salitre.

Relevancia social

La realización de esta investigación será de beneficio para el GAD del Cantón Salitre y a los habitantes generando fuente de empleo y desarrollo en la playa Santa Marianita y su población en general, ya que beneficiara a las personas que tienen su propio establecimiento turístico.

Implicaciones prácticas

La aplicación de nuevos servicios turístico permitirá a la playa Santa Marianita posesionarse como uno de los lugares turístico que presta diferentes servicios para los turistas, generando ingreso al Cantón e incentivando el emprendimiento y potenciando el turismo en el Cantón Salitre.

Utilidad metodológica

- El proyecto a realizarse es de carácter técnico ya que presentara nuevas ideas y propuesta para promover el turismo de la playa Santa Marianita.
- Permitirá GAD del Cantón Salitre potencializar el balneario y algunos servicios que aun esta por cubrir en el Cantón.
- Representa como estudio para otros lugares y servicio turístico del Ecuador que a un no están en ejecución.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes históricos

2.1.1. Historia del Turismo

Según (Acerenza, 2006) la evolución del turismo está dividida en épocas, cada una con motivos y características del turismo que las hacen sobresalir. Éstas son:

Época griega.

- Se Caracterizaban por los deportes y fiestas religiosas cuyos lugares o destinos eran Atenas, Delfos y Olimpia.

Época del imperio romano.

- Contaban con itinerarios de viaje, y un sistema de comunicación vial adecuado.
-
- las personas de alta jerarquía contaban con tiempo de ocio para realizar los viajes.

Época de la edad media.

- Se Caracterizaban por las cruzadas y las peregrinaciones cuyo propósito era evangelizar.

Siglo XVI

- Se caracteriza por la educación abierta a todos, lo cual genero centros vacacionales exclusivos para los estudiantes además de los viajes juveniles en lo cual llamo muchas más la atención por conocer más la cultura y tradiciones y gastronomía de otros países.

Siglo XVII

- Se realizaban viajes principalmente por salud donde se implementan los centros turísticos termales que ofrecen hospedaje en lo cual genero mucho más iniciativa de viajar y de conocer por parte del turista.

Siglo XVIII

- Nació las primeras agencias de viajes, en 1822 por Robert Smart de Bristol, Luego de esto crea la compañía Cook, la cual da inicio a lo que se conoce como tour y crea los voucher para viajeros.
- Se iniciaron nuevos medios de transporte para los viajes, como viajes por agua, buque a vapor, viajes por tren Pullman, el cual fue el primer tren para pasajeros.
- Es Caracterizado por viajes a playas donde se realizaban baños de mar, de hotelería.
- El turismo propiamente dicho, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución Industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares.

Siglo XIX

- Gracia a la revolución industrial se aumentaron al máximo las vacaciones tanto de estudiantes como de trabajadores en el cual se logro llega a conocer nuevos destinos, y esto logro el desarrollo hoteles, alojamientos, posadas etc.

La Primera Guerra Mundial (1914 – 1918)

- Se produce un auge paulatino en el transporte automotor. Los vehículos utilizados por la guerra se fueron adaptando para el transporte de pasajeros.
- Los países comienzan a percibir dinero como causa del turismo.

Etapa Intermedia (De 1919 a 1947)

- Se comenzaron los viajes por aire, se realizó el primer vuelo comercial, hecho por la empresa Pan Am Airlines en 1928.

La segunda Guerra Mundial (1939 – 1945)

- Se despertó el interés de los distintos turistas de cada país por conocer la cultura y tradición y esto aumentó el número de viajeros.
- La segunda guerra mundial trajo avances tecnológicos a la empresa del turismo.

Etapa de desarrollo (de 1948 a 1969)

- Se creó un avión transatlántico que volaba en menores horas que los tradicionales, llamado el Concorde.
- Por medio de la televisión comenzó la relación del turismo con el mercadeo y se comenzaron a construir hoteles en varios lugares del mundo.
- A partir de 1970 se comienza a fomentar el turismo mediante la creación de centros turísticos planificados.
- Surge el desarrollo turístico impulsado por el sector privado.
- En los 80 el turismo se convierte en el motor económico de muchos países. Esto es facilitado por la mejora de los transportes como nuevos y mejores aviones trenes de alta velocidad.

- En estos años se produce una internacionalización muy marcada de las grandes empresas hoteleras y de los tour operadores, que buscan nuevas 12 formas de utilización del tiempo libre (parques temáticos, deporte, riesgo, salud, con el fin que el turista cada vez tenga mayor experiencia.
- Ent 1990 el turismo se consolida definitivamente como un derecho adquirido por la sociedad en el cual se convirtió en una de las principales actividades económicas del comercio internacional.

Siglo XX (En Adelante)

- Se Comenzó a realizar viajes para experimentar lo desconocido o lugares totalmente diferentes al entorno cotidiano por motivo de trabajo, estudio, exploraciones, eventos programados etc.
- Los viajes son motivados por la necesidad humana que puede ser de recreación y esparcimiento, salud, religión, negocios, estudios, acontecimientos programados etc.
- Se implementó las aventuras en busca de experiencias diferentes y la ecología, buscando lugares naturales alejados de las ciudades contaminadas.
- Los años 2000 y 2010 los ingresos en la economía de los países de diferentes continentes aumentaron por la gran cantidad de turismo.
- En el 2015, el turismo internacional crecía en cuarenta y cinco millones de llegadas, y alcanzaba cotas sin precedentes.

Las características del turismo en la actualidad son que el turista puede prescindir del servicio de una agencia turística pues tiene a su disposición el internet para programar sus viajes, los viajes de recreación o esparcimiento tienen nombres propios de cada destino ("Cancún, el paraíso escondido"), los viajes producen un gran impacto económico directo o indirecto para cada localidad, las mujeres son cada vez más independientes y pueden costear sus viajes y además el turista cuenta con productos turísticos diferenciarios, osea paquetes según la experiencia que desee tener.

Según los expertos de la Organización Mundial del Turismo que realizaron este análisis, esta ola creciente de viajeros se debe principalmente a una mayor entrada a la región de turistas estadounidenses, que llegan con un dólar cada vez más fuerte. Además, aumentó la cantidad de turistas latinoamericanos de clase media, quienes eligen vacacionar dentro de Latinoamérica. De esta manera, siete de cada diez turistas proviene de otro país de Latinoamérica. (OMT, 1994).

2.1.2. Antecedente del Turismo en el Ecuador

El Ministerio de información y Turismo fue creado el 10 de agosto de 1992, al inicio del gobierno de Sixto Durán Ballén, quien visualizó al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de los pueblos. Frente al crecimiento del sector turístico, en junio de 1994, se tomó la decisión de separar al turismo de la información, para que se dedique exclusivamente a impulsar y fortalecer esta actividad. (MINTUR, 2019).

El Ecuador está considerado como uno de los 17 países donde está concentrada la mayor biodiversidad del Planeta. La mayor parte de su fauna y flora vive en 26 áreas protegidas por el Estado.

El turismo se volvió una prioridad nacional. Todos los ministerios tienen dentro de sus líneas estratégicas el turismo.

Ecuador es el país de la región Latinoamericana que tiene la tasa más alta de crecimiento de ingreso de turistas extranjeros desde el 2015, un 48,7%. El crecimiento del país está por encima de Colombia, que tiene un 20,7% y Perú con un 39,8% por los grandes atractivos turístico que tiene el país y su gran biodiversidad de flora y fauna.

En 2019 la balanza turística creció con relación a 2018 y reflejó un saldo positivo de los ingresos frente a los egresos por 2.563,2 millones de dólares, según los datos obtenidos de la Balanza de Pagos del Banco Central del Ecuador.

Según el Ministerio de Turismo (MINTUR, 2019) Ecuador ha sido visitado por una cifra de 242,990 extranjeros correspondiendo a los dos últimos meses de 2019, indicando que hay un decrecimiento en comparación con el año anterior, en el 2018 se receiptó un total de 260,503 visitantes. 13 La oferta de turística en Ecuador es ofrecer servicios de calidad, estimular las inversiones turísticas y fortalecer la promoción interna, por esto es importante conocer las cifras y nacionalidades de los visitantes.

Entre los logros alcanzados por el Ministerio de Turismo destacan la llegada de extranjeros al país que alcanzó 1,560.429 estimado; para ello el departamento de migración se ha encargado de facilitar los datos necesarios

Además, el turismo aportó a la economía ecuatoriana con 3,392 millones de dólares, lo que lo mantienen como la tercera fuente de ingresos no petroleros, después del banano y el camarón

2.1.3. Antecedente de la Playa Santa Marianita

El río que tradicionalmente ha sido la fuente de producción y sobrevivencia de los pueblos montubios, actualmente es un motor de desarrollo. Salitre, ubicado en el norte del Guayas, tiene un clima húmedo, cálido y una tierra fértil para el arroz, cacao, mango, guaba y otras frutas que se venden en las canoas

En el Cantón se desarrolla mucho el ecoturismo, Salitre es más Conocido como la Capital Montubia del Ecuador y Primer Balneario de Agua Dulce, playa bañada por las aguas del Río Vinces, corriente que desemboca desde la Provincia de Los Ríos, se encuentra a una altitud de 20 metros sobre el nivel del mar.

Figura 1. Lavado de ropa en el río



Fuente: Municipio de Salitre

Según habitantes de la zona informan (2013), el río era utilizado como una vía para el traslado de un lugar a otro, su medio de transporte eran las canoas diseñadas por los mismos ciudadanos, en la cual también transportaban su cosechas para poderla vender al pueblo, las mujeres salían a orillas del río para lavar ropa a puño forma artesanal y también se extraía el agua para que sea consumida en las viviendas ya que antes no existían servicios básicos.

Este balneario era parte de la subsistencia alimenticia de la zona, ya que de ahí se extraía peces como la dama, ratón, boca chico nombres conocidos por sus habitantes y por las características de estos seres fueron catalogados así.

En esta playa no se realizaba ninguna actividad, pero con el pasar de los años empezaron a llegar familias los fines de semana y no tenían donde servirse alimentos y bebidas, por este motivo empezaron los moradores a construir pocas cabañas rusticas en la orilla, para brindar servicios de gastronomía a todos los que llegaban , al darse cuenta que era beneficioso por lo que cada vez eran más personas que llegaban decidieron construir más cabañas donde hoy en día ya cuenta con 33 cabañas que brindan un sinnúmero de servicios y productos turísticos convirtiéndose en un atractivo en evolución ,para lo que mencionaremos los Servicios y Productos que se dan en la actualidad en el Cantón Salitre en la Playa

2.2. Antecedentes referenciales

2.2.1. Definición de Turismo

Existen autores que definen el turismo de la siguiente manera según (De la torres Padilla, 1980) Afirma que:

El turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que, fundamentalmente por motivos de recreación, descanso, cultura o salud, se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro, en el que no ejercen ninguna actividad lucrativa ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural (p.30).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 1994) indica que El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.

Existen autores que definen el servicio como un proceso o conjunto de acciones para satisfacer las necesidades del cliente en el caso de:

Vargas(2016) Afirma que el servicio es un proceso o conjunto de acciones que generalmente rodea el momento de la compra, por esa razón son bienes intangibles que se consumen al momento de su producción generando satisfacción a la personal quien se le ofrece el servicio.

Definido de manera general, el servicio es una actividad que satisface las necesidades de los clientes cumpliendo con sus expectativas que pueden ser tangible e intangibles para brindar una satisfacción de deseos o necesidades. (William J. & Stanton, 2007).

Para (Ramírez R. , 2006) el concepto que indica de servicio turístico es el que a continuación se expone: “El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por determinada corriente turística” (p.15).

Tipos de Servicios Turístico

Alojamiento

- Lugar de establecimiento con espacio en el cual facilita hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios. (Emiliani, 2013)

Atracciones

- Conjunto de servicios no incluidos en la actividad principal que brinda el alojamiento turístico. (Emiliani, 2013)

Servicios Complementarios

- Los servicios complementarios son aquellos que como su nombre lo indica, complementan las necesidades del turista en cualquier área o zona turística. (Emiliani, 2013)

Restaurantes

- Un restaurante es un comercio en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local. (Emiliani, 2013)

Clasificación de modalidad turística en función del motivo del viaje

Tabla 2. Modalidades, categorías y actividades turística

MODALIDAD	CATEGORÍAS	ACTIVIDADES
TURISMO MASIVO	Relacionadas con sol y playa.	Visitas aglomeradas en playas. Esquí, paseos en moto y actividades acuáticas en complejos turísticos.
	Actividades culturales en grandes ciudades	Visitas a sitios históricos en grandes ciudades. Visitas a eventos musicales, concursos o ferias en grandes ciudades
	Otras actividades de esparcimiento en lugares	Disfrute y visitas a restaurantes lujosos y discotecas y casinos anexos.
TURISMO ALTERNATIVO	Ecoturismo	-Talleres de educación ambiental. Observación sideral. -Rescate de flora y fauna. -Observación de flora y fauna. - Observación de ecosistemas. -Observación geológica.
	Turismo de aventura.	-Montañismo. -Rappel. -Cabalgata. -Escalada. -Ciclismo de montaña. -Caminata.
	Turismo rural.	Talleres artesanales. -Etnoturismo. -Ecoarqueología. -Agroturismo. -Preparación y uso de medicina tradicional. -Talleres y disfrute gastronómico.

Fuente: (Perez, 2011)

Como podemos observar en la tabla 2, las actividades turísticas se dividen en dos grandes modalidades que son el turismo masivo y el turismo alternativo.

Turismo masivo

El turismo masivo es aquel donde un alto volumen de vacacionistas se concentra en un único destino, lo cual provoca que la capacidad de receptora del lugar queda rebasada. (PATÁN, 2019)

Ejemplo:

- Relacionadas con sol y playa.
- Actividades culturales en grandes ciudades
- Otras actividades de esparcimiento en lugares

Turismo alternativo

Es un conjunto de actividades alternativas que se presentan como nuevas tendencias de la sociedad en forma general en el cual el turista busca tener nueva experiencia cerca de la naturaleza en un ambiente único y agradable. (VILLA, 2011)

Ejemplo:

- **Ecoturismo:**
Son los viajes que tienen como fin el realizar actividades recreativas de apreciación y conocimiento de la naturaleza a través del contacto con la misma. (Entorno turistico, 2016)
- **Turismo de aventura:**
El turismo de Naturaleza y específicamente el de Aventura, permite al usuario desafiar sus capacidades físicas en entornos naturales (tierra, agua, aire), ya que es en estos espacios donde se desarrolla. (Entorno turistico, 2016)
- **Turismo rural:**
Es una actividad turística que se realiza en zonas no urbanas, realzando la cultura, los valores y la identidad de la población. (Entorno turistico, 2016)

Figura 2. Componente del sistema Turístico



Fuente: (Perez, 2011)

A continuación, se definirá cada componente del sistema, propuesto por Pérez, tiene una serie de elementos.

- **Superestructura.** Se compone de organizaciones del sector público y privado; leyes, reglamentos, planes y programas.
- **Demanda.** Constituyen los turistas residentes en el país y en el extranjero.
- **Infraestructura.** La cual incluye aeropuertos, carreteras, redes de agua potable, drenaje, de teléfono, entre otros.
- **Atractivos naturales y culturales.** Aquí se consideran los elementos del ecosistema, tradiciones, costumbres de las poblaciones receptoras.
- **El equipamiento y las instalaciones.** Se integran: hoteles, moteles, campings, tráiler parks, restaurantes, cafeterías, agencias de viajes, albercas, canchas de tenis.
- **La comunidad receptora.** Se refiere a los residentes locales ligados directa e indirectamente con el turismo

Diferencia entre el turismo pasivo y el turismo Alternativo

Tabla 3. Diferencia entre el turismo pasivo y el turismo Alternativo

CARACTERISTICA PRINCIPAL	TURISMO MASIVO	TURISMO ALTERNATIVO
Tipos de turismo	Pasivo, estático, ajeno bajo nivel de formación.	Activo, dinámico, participativo, imaginativo, culto.
Motivo De Viaje	Sol playa y nieve. Precio bajo	Contacto con la naturaleza, cultura y gastronomía local.
Tipo de demanda	Organizada por operadores turístico	Individual dirigida a grupo muy específico.
Objeto de la promoción	Instalaciones turística	Actividades y experiencia
Comportamiento del turista	Observar sin interactuar	Experimentar en la Región.
Tipo de frecuentación	Masificada , Estacional	Exclusividad y privada
Tipo de alojamiento	Estandarizado , Hoteles, residencia secundarias	Alojamiento alternativo (casa rurales, cabañas)
Actividades realizada en el destino turístico	Frecuentación de bares y locales nocturno, Parques temático, Descanso en la playa	Observación DE flora y fauna, caminatas, visita de museos, visita de áreas naturales protegida
Costo	Alto para la creación de infraestructura y equipamiento	Necesario para crear actividades y facilitar experiencias , infraestructura y equipamiento adecuados
Comportamiento e impacto sobre el medio	Explotación incontrolada de los recurso	Valoración controlada y preservación de los recurso
Desarrollo	Exógeno	Endógeno o local

Fuente: (Fernandez Fuster, 1991)

Como podemos observar en la tabla 3 muestras las diferencia entre el turismo masivo e alternativo en los diferentes ámbitos.

El turismo como factor de desarrollo nacional

El turismo constituye un instrumento eficaz de desarrollo, siempre que sus políticas se encaminen, no solo a la obtención de réditos económicos, sino a contribuir con el bienestar general de la población. Entre los ámbitos de desarrollo en los que contribuye el turismo, podemos enfatizar los siguientes:

Ámbito Económico

- El desarrollo del turismo fomenta la inversión pública, privada, así como la externa.
- La inversión pública, se destina al desarrollo de infraestructura, de modo que se fortalezca la oferta turística, se la realiza a través de la adecuación de carreteras, mejoramiento de servicios básicos, destinos turísticos, etc.
- Distribución del ingreso por turismo interno y receptor, en las zonas en las que tiene lugar el mismo, a nivel nacional y entre las distintas capas de la sociedad, de manera que dichos ingresos no se concentran en un solo sector.
- Desarrollo de distintas regiones del país, además de la generación de empleo directo e indirecto, como consecuencia de la distribución de los ingresos del turismo y su encadenamiento con diferentes sectores.

Ámbito Cultural

- El turismo desempeña un papel importante al dar a conocer la cultura, tradiciones y costumbres de la región receptora, así como la riqueza de sus artesanías.
- Fomenta el enriquecimiento cultural, tanto de nacionales como extranjeros, que experimentan y comprenden la forma de vida de

otros pueblos, respetando sus diferentes costumbres y tradiciones.

- Permite la conservación y protección de bienes culturales: obras de arte, manuscritos, libros y colecciones científicas (UNESCO) y patrimonio cultural: monumentos, edificios históricos, paisaje urbano, tradiciones, gastronomía, mercados, artesanía.

Ámbito Político.

- El turismo impulsa la promoción de la imagen nacional en el exterior.
- El flujo de extranjeros en el territorio nacional da lugar a regulaciones para la preservación de la seguridad y soberanía nacional. Se salvaguarda particularmente las zonas fronterizas y las zonas poco pobladas.

Ámbito Social

- El desarrollo de las unidades económicas genera empleo a raíz de la demanda de consumo que trae el turismo. Los establecimientos comerciales, los sistemas viales, los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, entre otros, dan lugar a múltiples actividades que requieren mano de obra.
- El desarrollo del turismo interno impulsa las actividades de esparcimiento y descanso.
- Promociona y promueve los viajes, de los estratos altos, a destinos turísticos nacionales e impulsa el denominado turismo social para los estratos económicamente menos favorecidos como una estrategia de desarrollo “de abajo hacia arriba.”

A continuación, se realiza una breve valoración de dos trabajos de investigación vinculados con el tema que se han identificado en el cual da importancia del tema.

A continuación, se relaciona los trabajos siguientes:

1.-Evaluación de los servicios turísticos ofrecidos en la playa santa marianita (la fortuna) para la planificación de estrategias que permitan la satisfacción del visitante del Cantón Salitre provincia del Guayas 2014. (rugel, 2014)

Autora: Daysi Yanira Molina Rugel

Institución: Universidad estatal de Guayaquil

El estudio realizado por (rugel, 2014) tiene un gran aporte a los servicios Turístico presentado en esta investigación, que está basado en evaluar y analizar la insatisfacción actual de los visitantes en relación al servicio que se brinda en la Playa Santa Marianita. Este proyecto de titulación consiste en si en la evaluación hacia los turistas del servicio que ofrece la playa para identificar las diversas inconformidades que existe y que no satisfacen las necesidades requeridas, con el objetivo de proponer nuevas estrategias de mejoramiento de infraestructura y calidad en el servicio para cumplir con las expectativas de los visitantes turístico.

El estudio realizado por el autor, permitió conocer que:

- Todo servicio que se valle a ejecutar tiene que ser evaluado.
- La implementación de nuevas estrategias de servicio permiten generar más ingreso a la playa y la incrementación de turista.

2.- Propuesta integral de mejoramiento del turismo de sol y playa como medio efectivo para el incremento de turistas que visitan el balneario general villamil de la provincia del Guayas. (Loffredo, 2012)

Autora : Valeria Adalggiza Nuques Loffredo

Institución: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

El estudio realizado por (Loffredo, 2012) tiene como Propuesta integral de mejoramiento del turismo en el balneario general Villamil Playas con la finalidad de impulsar el turismo y mejorar e implementando nuevas estrategias de evaluación a los diferentes puntos en donde se desarrollan los servicios y actividades turísticas. Par a así mejorar no solo el servicio si no la calidad del producto que se ofrecen como los negocios de comida, de alojamiento, de artesanías, con el fin de aplicar mecanismos que permitan mejorar y dar un servicio que cumple con todas las expectativas de los turista.

El estudio realizado por el autor, permitió conocer que:

- El mejoramiento del servicio turístico ayuda permite cumplir con las expectativas del turista.
- Todo los producto o servicio que ofrecen al turista deben pasar por un proceso de evaluación.

2.3. Fundamentación Legal

El presente trabajo de investigación, considera como fundamentos legales, que lo respaldan; La Constitución de la República del Ecuador (2008) , la Ley del Turismo y El Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida (2017-2021)

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Capítulo Tercero

Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección Novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 25)

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las comunicaciones y consumidoras; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que prestan servicios públicos deberían incorporar sistema de medición de satisfacción de las personas usuaria y reparación.

El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 25)

Art. 54.- las personas que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 25)

Art. 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 25)

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021” Toda una vida”

Art. 280.- El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 137)

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria

Como objetivo de desarrollo nos proponemos impulsar una economía que se sustente en el aprovechamiento adecuado de los recursos naturales, que guarde el equilibrio con la naturaleza e incorpore valor agregado a productos de mayor cantidad y mejor calidad; involucrando a todos los

actores y democratizando, a más de los medios de producción, los medios de comercialización. (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021” Toda una vida”, 2017, pág. 80)

Ley de Turismo

Capítulo 1

Generalidades

Art. 2.-Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos. (Ley de Turismo, 2014, pág. 1)

Capítulo II

De las actividades turísticas y de quienes las ejercen

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento;
- b. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.} (Ley de Turismo, 2014, pág. 2)

Capítulo X

Protección al consumidor de servicios turísticos

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley. (Ley de Turismo, 2014, pág. 9)

Art. 44.- El empresario que venda o preste servicios turísticos de los detallados en esta Ley es civilmente responsable por los eventuales daños que cause a quien los utilice. Su responsabilidad llega hasta la culpa leve. Así mismo, es responsable por los actos de negligencia de sus empleados; en el ejercicio de sus funciones vinculadas con la empresa que presta el servicio. (Ley de Turismo, 2014, pág. 9)

Art. 46.- Los usuarios de servicios de turismo podrán reclamar sus derechos y presentar sus quejas al Centro de Protección del Turista. Este Centro tendrá interconexión inmediata con la Policía Nacional, Defensoría del Pueblo, municipalidades, centros de Información Turística y embajadas acreditadas en el Ecuador que manifiesten interés de interconexión. A través de este Centro de Protección al turista, se buscará la solución directa de los conflictos (Ley de Turismo, 2014, pág. 9)

Ambas políticas buscan impulsar de una manera adecuada los servicios turísticos aprovechando los recursos naturales del sitio generando ingreso y oportunidad o fuente de trabajo. Estos aspectos legales permiten fundamentar y desarrollar de una manera más adecuada el trabajo, ya que tiene un enfoque de cómo mejorar el nivel de servicio en la playa.

2.4. Conceptualización de las variables

Variable Independiente

Nuevos Servicios

Los Nuevos servicios implica una planificación en la puesta en marcha de los mecanismos necesarios para su desarrollo, implementando nuevo servicios dependiendo de las necesidades del lugar y finalmente cuando el servicio es una realidad, es necesario un estudio para un adecuado lanzamiento para cumplir con las expectativa y gusto de las personas

El objetivo es centrarse en las necesidades, aspiraciones, preocupaciones e intereses de las personas que utiliza el servicio, para poder ofrecerles experiencias que les aporten valor. (Porto, 2014)

Variable Dependiente

Incremento de turistas

El incremento de turistas es la cantidad de persona que acuden a diferentes lugares y atractivo turístico de todas parte del mundo dependiendo de su necesidad en el cual es un gran aporte a la economía en las actividades y emprendimientos que se llevan a cabo con la intención de potencializar y que los turistas conozcan los atractivos del sitio y se decidan a planificar una visita sea por su gastronomía, por su infraestructura, por los atractivo turístico etc.

El incremento de turistas se debe principalmente a la remodelación y modernidad de los diferentes lugares del mundo ofreciendo a los turistas diferentes iniciativa y servicios para llamar su atención con el único objetivo de generar fuente de trabajo y mejorar la economía del país. (Porto, 2014)

2.5. Definiciones de Términos

- **Servicios Turísticos.**- Es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios. (Cavassa, 2002)
- **Actividades turísticas.** - comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. (Rodríguez, 2012)
- **Atractivo turístico:** Son la base del desarrollo turístico y, en función de su atractivo y singularidad, pueden tener una gran influencia en la elección del destino. (SECTUR, 2016)
- **Desarrollo turístico:** Es la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista. (Varisco, 2008)
- **Ecoturismo:** Es el turismo ecológicamente sustentable con el objetivo principal de experimentar áreas naturales que promueven entendimiento medioambiental y apreciación y conservación. (Soto, 2012, pág. 77)
- **Cabaña.** -Establecimiento hotelero construido de una manera rústica, hechas en el campo, de palos entretrejididos con cañas y cubierta de ramas, paja o hierba; la misma que brinda servicio de alojamiento alimentación, recreación a través de un valor monetario. (Ramos, 2012)

CAPITULO III
3. MARCO METODOLOGICO
PRESENTACION DE LA EMPRESA

Salitre

Ubicación

El Cantón Salitre conocida como la capital “Montubia del Ecuador”, se encuentra ubicado al Noreste de la Provincia del Guayas, tiene una extensión territorial de 390 kilómetros cuadrados su temperatura promedio está entre 26°C - 27°C y su densidad.

Sus límites son:

- Al Norte y Este con la provincia de Los Ríos
- Al Sur con Samborondón
- Al Este con la provincia de Bolívar
- Al Oeste con Palestina, Santa Lucía y Daule

El cantón está conformado aproximadamente de 10.840 habitantes (I.N.E.C. ,2016) su gran fuente de ingreso es la agricultura y la ganadería, la pesca y también la venta de productos artesanales como lo son: Queso y las canoa, además su clima es muy tropical en el cual produce diferentes productos como el cacao, arroz, café y exquisitas frutas tropicales

La Prefectura del Guayas en la actualidad lo ha colocado en una de las Rutas Turísticas que tiene la provincia, en la “Ruta del Arroz” lo que hace que el cantón sea más reconocido por su balneario de agua dulce y si rica

gastronomía con el objetivo que tenga más ingresos económicos y fuente de trabajo para sus habitantes.

3.1. Información de la Empresa

Nombre de la empresa: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre (GADMS), está ubicado en el centro del Cantón diagonal a la Iglesia Católica Santa Marianita, Av. Juan Montalvo S/N entre sucre y Bolívar.

El Municipio del Cantón se encuentra en la parte céntrica conocido como Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre (GADMS) con numero de Ruc: 0960005880001

Actividad

El actual Municipio del Cantón Salitre junto a su nuevo Alcalde Julio Alfaro Mieleles una de sus grandes actividades es la implementación de obras como alumbrados, mejoramiento de carreteras, salud, entre otros, en los lugares rurales y urbanos del cantón con la finalidad de satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural también mejorando y impulsando el turismo ya que es una de las actividades que está generando ingreso al cantón y oportunidad de empleo.

Departamento del Turismo

Unos de los objetivos del departamento de turismo es contribuir con el mejoramiento de la economía local a través del accionar en el desarrollo turístico, promoviendo espacios participativos que garanticen la utilización racional de los recurso naturales y culturales del cantón para potenciar su actividades turísticas el cual debe establecer los objetivos,

programas, metas, y proyectos que se generarán en el periodo anual para el beneficio del pueblo y el impulso de la economía del cantón

Actividades que realiza el departamento del turismo:

- Planificar y supervisar las actividades turísticas del cantón
- Consolida la identidad e imagen turística del cantón salitre
- Posesionar al cantón como destino turístico preferencial

Misión Institucional

Somos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre, con gobernabilidad en constante proceso de fortalecimiento institucional, trabajando en el perfeccionamiento integral del cantón, comprometidos en mejorar el buen vivir con intervención social para todas las ciudadanas y ciudadanos, originando la gestión de alianzas estratégicas con actores locales, quienes participan activamente en beneficio y desarrollo del cantón. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre,, 2019)

Visión Institucional

El Cantón Salitre para el año 2019 se proyecta como un polo de desarrollo turístico y agrícola, fomentando y mejorando el equipamiento agrícola, para obtener un proceso productivo más técnico y eficiente, fortaleciendo el turismo recreacional y cultural, incentivando el deporte, generando espacios públicos de recreación ciudadana, mejorando la conectividad vial urbana y gestionando la mejora de la accesibilidad a varios sectores rurales, erradicando la pobreza mediante el mejoramiento continuo del acceso de la población a servicios básicos en la cabecera 21 cantonal, centros poblados y recintos, así como también aumentando y mejorando la cobertura de recolección de desechos sólidos, además se identificarán y protegerán los patrimonios culturales como una riqueza primordial para el cantón, todo eso basados en el fortalecimiento participativo de la

ciudadanía con equidad e igualdad en los diferentes procesos y tomas de decisiones. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre,, 2019)

Valores y Principios Institucionales

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salitre, desarrolla su gestión en base a los siguientes valores:

- a) Transparencia
- b) Solidaridad
- c) Honestidad
- d) Responsabilidad
- e) Colaboración

Todos estos valores y principios van en beneficio de la población urbana y rural del cantón Salitre. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre, 2016)

Objetivos Estratégicos

Son objetivos estratégicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre, los siguientes:

- a) Aprovechar y preservar el patrimonio natural del Cantón Salitre;
- b) Promover y fomentar la identidad cultural y la recreación física de la población Salitreña;
- c) Implantar un sistema económico inclusivo y propicio en el cambio de matriz productiva en el cantón;
- d) Dotar de servicios básicos de calidad a la población Salitreña;

e) Reordenar los asentamientos humanos del Cantón Salitre de manera sistemática conformando un sistema territorial equitativo y sustentable;

22

f) Fomentar la transformación productiva del Cantón Salitre, enfocada en el desarrollo de la movilidad y conectividad; y,

g) Consolidar la gestión institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre, 2016).

3.2.Diseño de la investigación

La metodología del trabajo de investigación que se utilizó fue método cuali-cuantitativo que sirvió para la recolección de información y análisis de las causas y efectos para poder llevar a cabo el proceso de investigación e interpretación del tema.

Tipo de Investigación

Investigación Bibliográfica:

Según Arias (2006) indica que la “investigación bibliográfica es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p.15).

- **Aplicación:** Se investigará y se recopila toda la información sea por medio del internet, libros de turismo, biblioteca Municipal del Cantón Salitre.

Investigación Descriptiva

Para algunos autores la “investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (Arias, 2006, pág. 24).

- **Aplicación:** Al investigar los problemas existentes en el lugar nos daremos cuenta de las necesidades actuales que se generan en la playa y como la podríamos mejorar.

Investigación De Campo:

Para algunos autores la “investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna” (Arias, 2006, pág. 31).

- **Aplicación:** Por el reconocimiento del lugar y análisis de las necesidades de servicio en la cual se debió utilizar diferentes instrumentos de investigación como las encuesta y entrevistas dirigida o realizada directamente al turista que visita la playa Santa Marianita.

3.4. Población y Muestra

Población

Para, (Sampiere, 2014) "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" Es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El Cantón Salitre cuenta con una población de 10.840 habitantes según la (I.N.E.C. ,2016). Para la presente investigación se tomará la población de los visitantes turístico de la playa y de las personas del sector.

Se ha escogido dicha población ya que muchas persona que visita la playa o persona dedicada a esta actividad pueden proponer nuevas ideas con el fin de obtener datos más relevantes y confiable para los servicio que se desea implementar en la playa.

Muestra

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de dato, constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos. (López, 2019)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de la población finita, puesto que la población que se va investigar son los turistas que visitan la playa que son 600 persona que llegan al sitio turístico

La fórmula de la población infinita es:

$$N = \frac{Z^2 * P * P}{E^2} N$$

N: tamaño de la población =**600**

p: posibilidad de que ocurra un evento, **p=0,5**

q: posibilidad de que no ocurra un evento, **q=0,5**

E: error se considera el 5%, **E=0,05**

Z: nivel de confianza, para el 95%, **Z= 1,96**

Formula:

$$N = \frac{Z^2 * P * P}{E^2} N = \frac{(1,96)^2 (0,05)(0,05)}{(0,05)^2} = \frac{(3.8416) 0,05)(0,05)}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025}$$

=384.16

A continuación, se presenta una tabla donde se muestra el universo y población y muestra que se considera en la presente investigación teniendo en cuenta el tipo de personal requerido.

Población y Muestra de la Investigación

Tabla 4. Población y Muestra

Tipo de personal	Población	Muestra	porcentaje
Directivos de turismo	15	5	33%
Empleados	45	15	33%
Visitantes y turistas	45	15	33%
Total	105	35	99%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

A continuación, se presenta los instrumentos utilizados que acompañan a la técnica de recolección de datos:

Técnicas de recolección de datos e información

Las técnicas a empleadas para la recolección de la información son las siguientes:

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tabla 5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Guía de Entrevista

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

A continuación, se explica cada una de las técnicas empleada:

Encuesta:

Según (Arias, 2006) La encuesta por muestreo o simplemente encuesta es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información:

- a) Acerca de un grupo o muestra de individuos
- b) En relación con la opinión de éstos sobre un tema específico

A continuación, se presenta el cuestionario de la encuesta

Objetivo: obtener información acerca de las faltas de servicio que posee playa Santa Marianita para así tener información estadística con el fin de tener un servicio de calidad.

Formato de Encuesta

Cuestionario

Encuesta Dirigida a los visitantes turista y del sector

Guion Encuestas para obtener información relevante previo a realización de propuesta de nuevo servicio para el impulso turístico de la playa

Objetivo: Recopilar información que permita tener una idea acerca del servicio que ofrece la playa y como mejorar e implementar nuevos servicios para impulsar el turismo de la playa

En consideración a lo anteriormente expuesto, se les agradece su colaboración en la contestación de las siguientes preguntas que será de mucha utilización para el impulso turista del sector.

Género

- Hombre
- Mujer

1. Edad:

- 20- 25
- 25-30
- 35- 40
- 45-50

Señale con un visto

2. ¿Cómo califica el servicio de Seguridad en la playa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

3. ¿Cómo califica el servicio de seguridad en la playa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

4. ¿Cómo califica la calidad de los servicio ofrecidos en la playa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

5. ¿Cree Ud. que la playa necesita implementar más servicios turísticos?

- Si
- No

6. ¿Cómo califica el servicio gastronómico de la playa?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

7. ¿Recomendaría Ud. a otras personas el balneario?

- Si
- No

8. ¿Considera Ud. que las persona están capacitada para ofrecer un buen servicio?

- Si
- No

9. ¿Cuál es su grado de satisfacción de los servicio ofrecidos en la playas?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

10. ¿Considera Ud. que se debe de mejorar el ordenamiento y remodelación de los servicios en las cabañas?

- Si
- No

Entrevistas:

Según (Sampiere, 2014) Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados).” (p.403).

A continuación, se presenta la guía de pregunta para la entrevista

Objetivo de obtener información de primera mano y criterios sobre la temática y problemática de la investigación a fin de tener parámetros de evaluación y confirmación de datos, utilizando preguntas fáciles y concretas.

Guía de Entrevista

Guion: Guía de preguntas para obtener información relevante de un experto del sector.

Objetivo: Obtener información acerca de la opinión, punto de vista y sobre todo conocimiento de cuáles son los servicios que hacen falta a la playa y dificultades que posee y desde su punto de vista que puedan ayudar a describir de mejor manera el desarrollo de la actividad.

Sistema de preguntas:

1. ¿Cree Ud. que los servicios que se brindan en la playa satisfagan las necesidades del turista?
2. ¿Considera que se debe mejorar el área y servicio de parqueo de automotores?
3. ¿Qué tan comprometido ha estado el Municipio del cantón Salitre con el sector turístico?
4. ¿Qué opina Ud. sobre la atención de los servicios que existen en la playa?
5. ¿Qué servicios turísticos Ud. cree que le hace falta a la playa?
6. ¿Considera Ud. que la playa necesita mejorar su infraestructura para ofrecer un buen servicio?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, se presenta los principales resultados obtenidos con la aplicación de los instrumento de investigación.

1.-Genero

Tabla 6. Género

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Hombres	15	43%
2	Mujeres	20	57%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

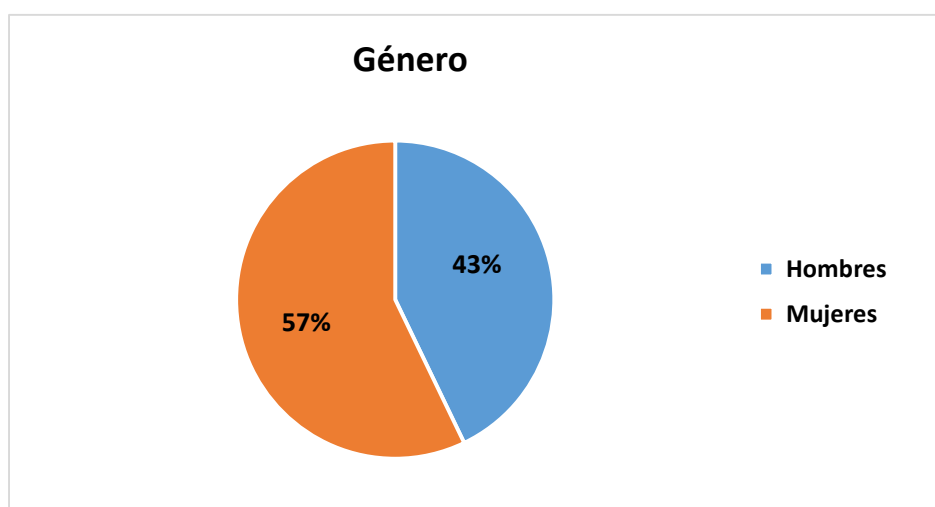


Gráfico 1. Género

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Según el análisis realizado de la encuesta muestra que la mayor parte de persona que visitan el balneario corresponde al género masculino con un porcentaje del 57% mientras que el género femenino tiene un porcentaje del 43%.

2.-Edad:

Tabla 7. Edad

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	18-25	5	14%
2	25-30	10	29%
3	30-45 adelante	20	57%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

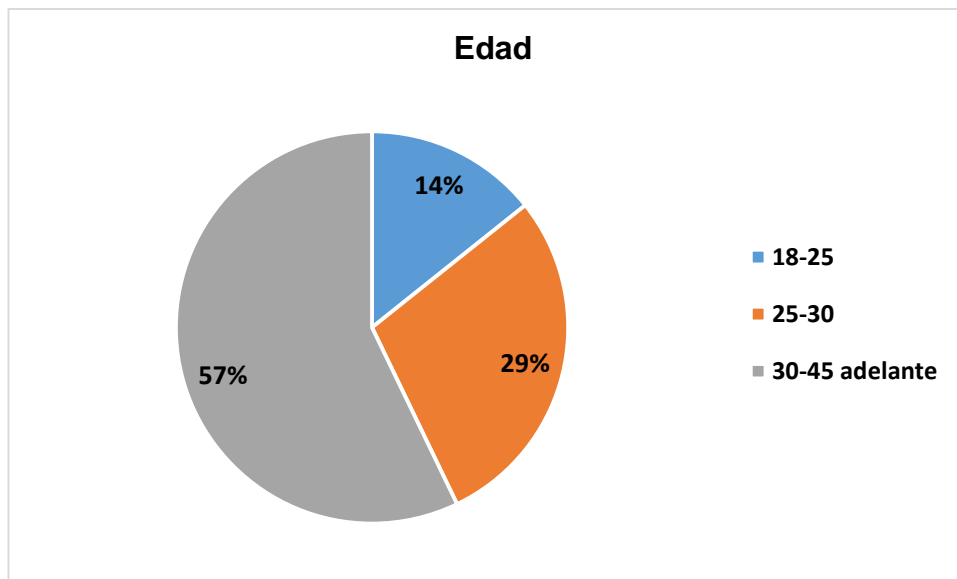


Gráfico 2. Edad

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Del total de los encuestado el 57% de visitantes turísticos es mayor a los 30 a 45 años en adelante, seguidos del 29% de 25 a 30 años, y el menor número de visita corresponde al 14% de 18 a 25 años.

3.- ¿Cómo califica el servicio de Seguridad en la playa?

Tabla 8. Servicio de seguridad

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	0	0%
2	Buena	0	0%
3	Regular	20	57%
4	malo	15	43%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

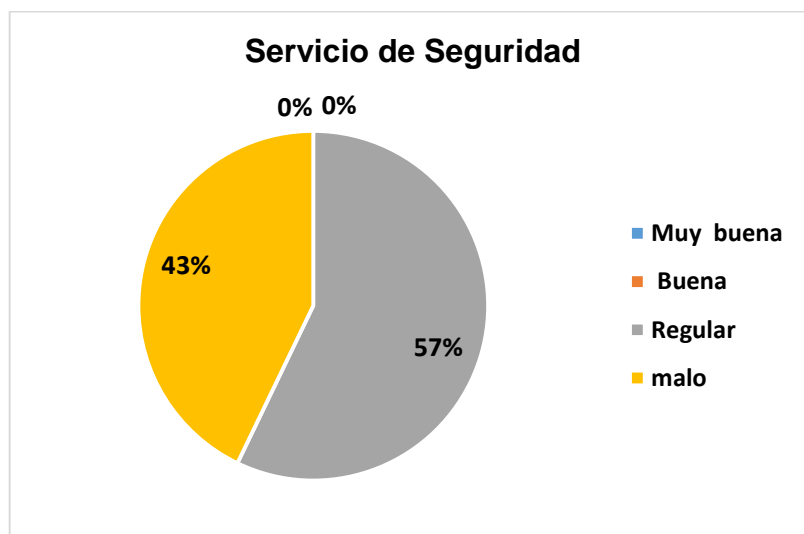


Gráfico 3. Servicio de Seguridad

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

La mayor parte de los visitantes turistas encuestados mencionan con 57% que la seguridad en la playa son regulares, con el 43% lo consideran malo por la poca persona de seguridad, mientras que muy bueno y bueno tiene un 0%.

4.- ¿Cómo califica la calidad de los servicios ofrecido en la playa?

Tabla 9. Calidad de servicio

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	0	0%
2	Buena	8	23%
3	Regular	12	34%
4	malo	15	43%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

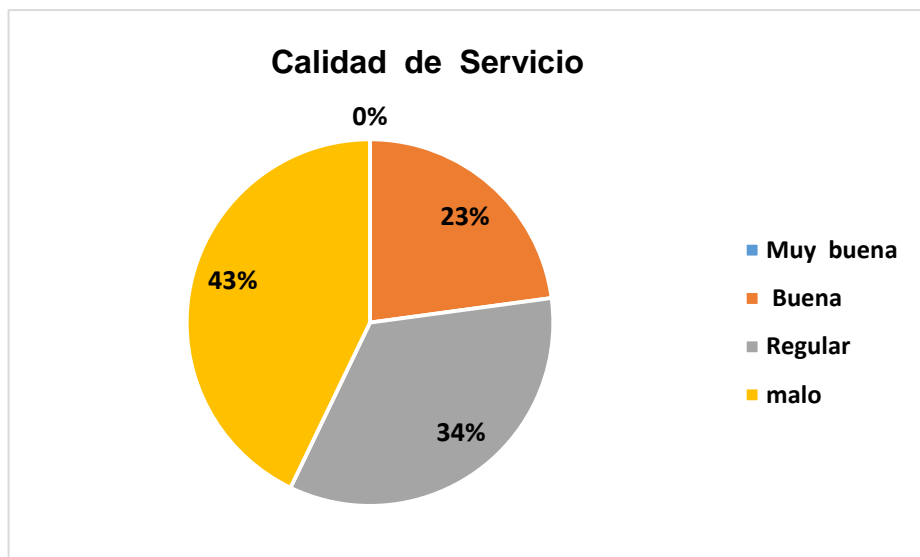


Gráfico 4. Calidad de servicio

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación

El total de los encuestados considera que el 43% de los servicios es malo, se considera que el gran porcentaje representa a que los turistas se sienten insatisfechos por la atención recibida y las inadecuadas instalaciones de la playa mientras que un 34% lo considera regular y un 23% bueno.

5.- ¿Cree Ud. que la playa necesita implementar nuevos servicios turísticos

Tabla 10. Implementación Nuevos Servicios

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	si	30	86%
2	no	5	14%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

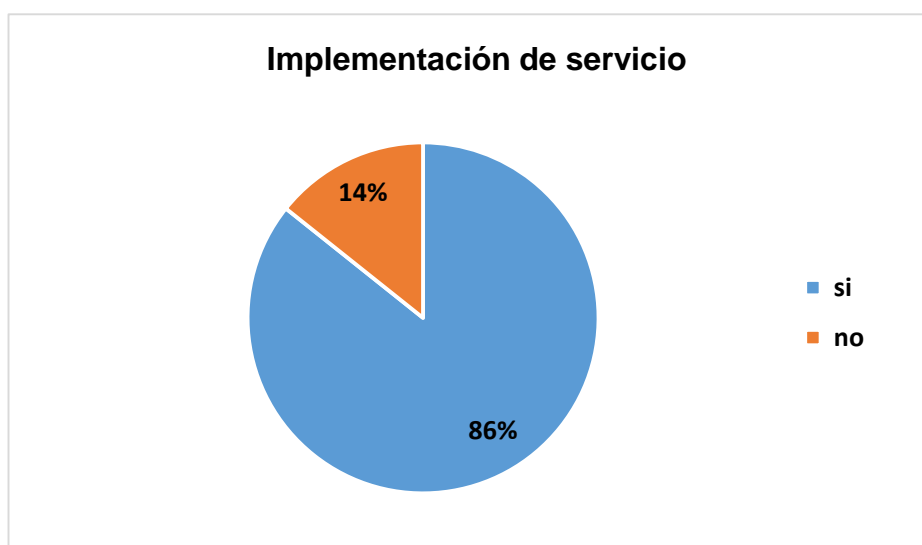


Gráfico 5. Implementación de Nuevos Servicio

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación: Según los datos que se obtuvo en la encuesta el 86% de las personas analizan y observa que hacen falta muchos servicios al balneario en el cual desean la implementación de nuevos servicio turístico para la mejoría del sitio, mientras que el 14% considera que no es necesario agregar más servicio si no mejorar las infraestructura de la playa.

6.- ¿Cómo califica el servicio gastronómico de la playa?

Tabla 12. Servicio Gastronómico

Numero	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy buena	15	33%
2	Buena	10	22%
3	Regular	20	44%
4	mala	0	0%
Total		45	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

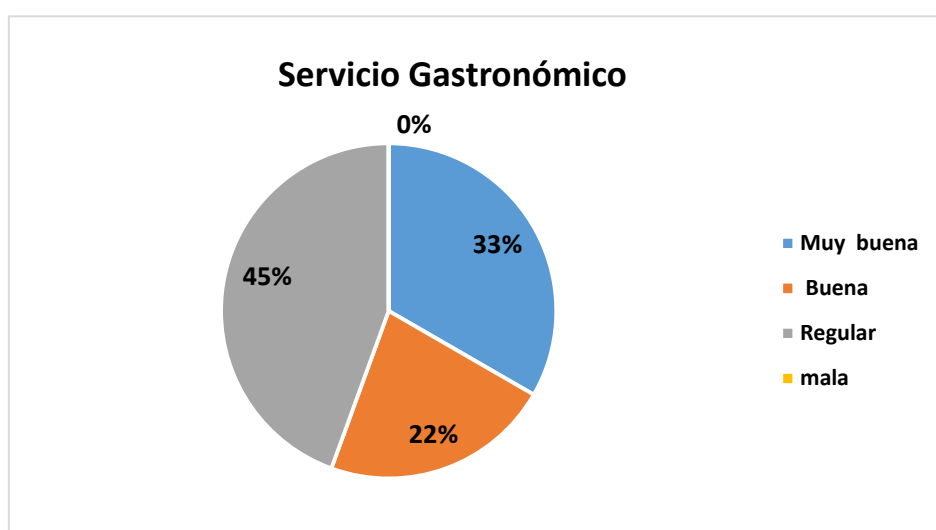


Gráfico 7. Servicio Gastronómico

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

En la playa Santa marianita o también llamada la fortuna se ofrece diferentes variedades de platos típicos en el cual 44% de los turistas lo considera regular, porque en todas las cabañas ofrecen la misma variedad y no cambian de menú con un servicio muy rápido, mientras que el 10% lo considera bueno y el 15% muy bueno.

7.-Recomendaría Ud. a otras personas el balneario

Tabla 13. Recomendaría Ud. a otras personas el balneario.

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	si	10	29%
2	no	25	71%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre



Gráfico 7. Recomendaría Ud. a otras personas el balneario.

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Según la encuesta un 71% de las personas que visitan el balneario no lo recomendaría por el poco servicio que existe, mientras que un 29% sí lo recomendaría por su balneario de agua dulce.

8.-Considera Ud. ¿Que las persona están capacitada para ofrecer un buen servicio?

Tabla 14. Capacitación de persona que ofrece servicio

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	si	28	80%
2	no	7	20%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

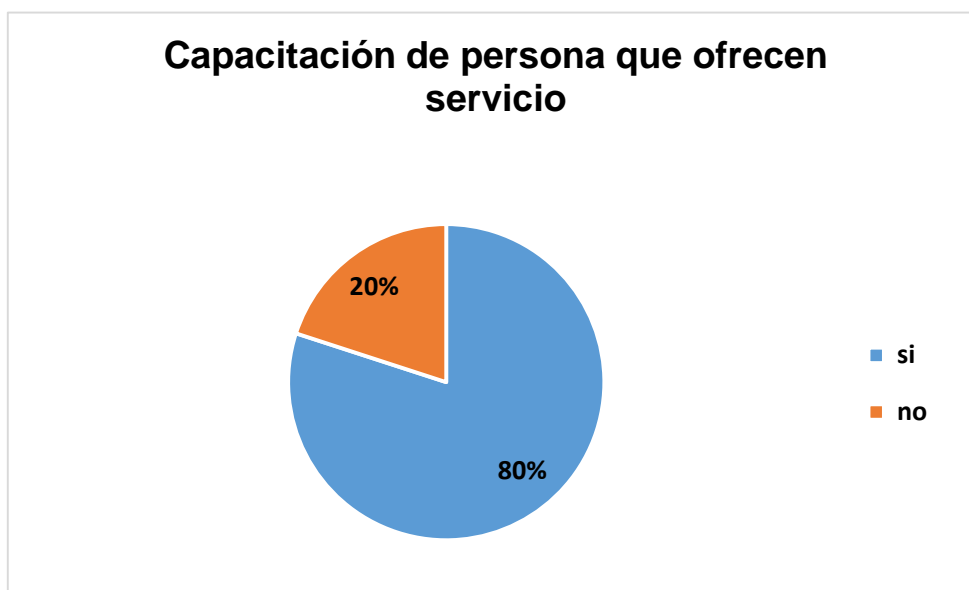


Gráfico. 8. Capacitación de persona que ofrece servicio

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Según la encuesta realiza el 80% considera que las persona necesitan una buena capacitación para atender a los visitantes turístico mientras que un 20% consideren que no.

9.- ¿Cuál es su grado de satisfacción de los servicio ofrecidos en la playa?

Tabla 15. Satisfacción de los servicios

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy Bueno	0	0%
2	Buena	6	17%
3	Regular	9	26%
4	mala	20	57%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

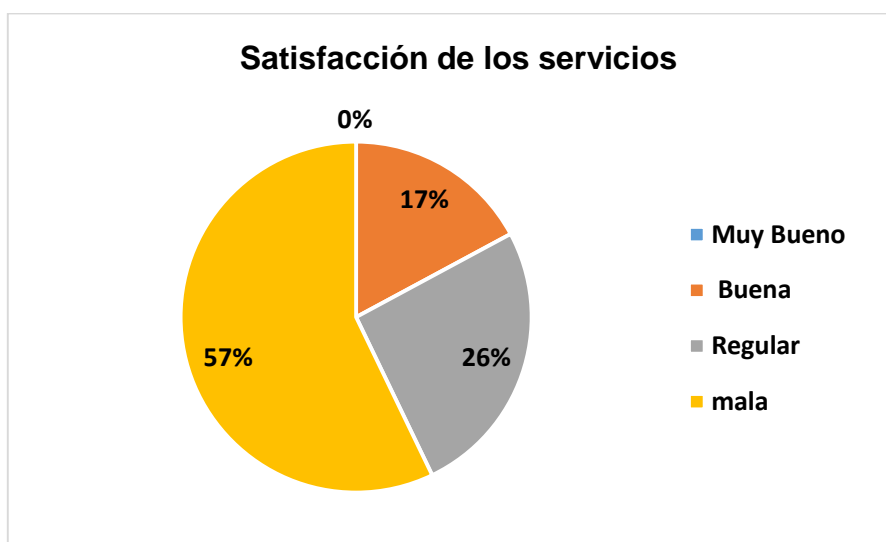


Gráfico 9. Satisfacción de los servicios

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Según el 57% de los encuestados considera que su nivel de satisfacción es mala, ya que no cumplen con sus expectativas, mientras que un 26% lo considera regular y un 17% la considera buena.

10.-¿Considera Ud. que se debe de mejorar el ordenamiento y remodelación de los servicios en las cabañas?

Tabla 16. Mejoramiento y remodelación de las cabañas

Número	Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	si	30	86%
2	no	5	14%
Total		35	100%

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

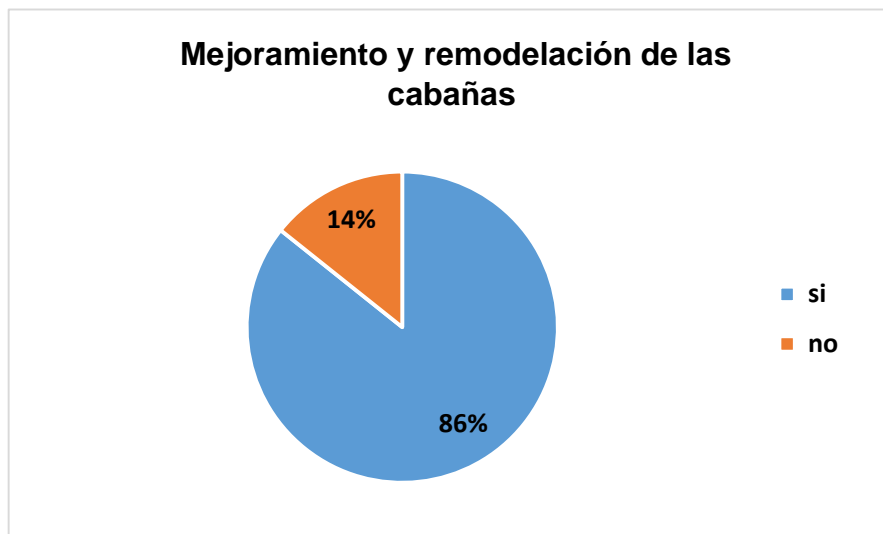


Gráfico 10. Mejoramiento y remodelación de las cabañas

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

Interpretación:

Según la encuesta realiza el 86% considera que no existe instalaciones adecuada en las cabañas y no presenta una buena imagen a la playa, mientras que el 14% consideran que no hay que mejorar.

Resultados de la investigación

Evaluación de la encuesta

Después de haber realizado y conocer estadísticamente los resultados de la encuesta los visitantes de diferentes lugares del rincón del país se centraron en los siguientes aspectos. -

- a) Gran parte del balneario del Cantón Salitre no cuenta con instalaciones adecuada en el cual esto perjudica la imagen de la playa y genera insatisfacción de los visitantes turístico.
- b) Los visitantes consideran que hay que mejorar en el servicio capacitando a las personas para que ofrezcan un servicio y una atención de calidad.
- c) Otros de los aspecto más relevante es el mejoramiento e impulso de nuevo servicio de recreación entre otros en el cual hacen mucha falta en la playa.
- d) Mejoramiento del servicio gastronómico ofreciendo otros platos típico y atractivo para el turista y no los mismos platos de siempre.

Análisis de la Entrevista

Entrevistado: ing. Enrique Sánchez Director de departamento de turismo.

Objetivo: Obtener información acerca de la opinión, punto de vista y sobre todo conocimiento de cuáles son los servicios que hacen falta a la playa y dificultades que posee y desde su punto de vista que puedan ayudar a describir de mejor manera el desarrolla la actividad.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de la entrevista realizada:

1.- ¿Cree Ud. ¿Que los servicio que se brinda en la playa satisfagan las necesidades del turista?

El turismo en la playa Santa Marianita y los otros balnearios del canto comento el entrevistado son de gran ayuda porque genera fuente de empleo e ingreso económico en el cantón. El entrevistado comento que los servicio que brinda la playa actualmente son insuficiente por la gran cantidad de demanda turista que ofrece la playa, en el cual esto hace que el turista se sienta insatisfecho por lo que ofrece el balneario.

2.- ¿Considera que se debe mejorar el área del balneario y el servicio de parqueo de automotores?

Unos de los aspectos que creo yo que es el más relevante de la playa aparte del mejoramiento de su área es el servicio de parque de automóvil ya que en la actualidad ha habido muchos accidentes por motivo de esta cuestión ya que no existe un orden en este servicio y además muchos turista se sienten insatisfechos y enojada porque tienen que esperar más de una hora para poder viajar por este tipo de problemas además las área que hay que mejorar en la playa son muchas como si infraestructuras e instalaciones de algunos servicio que no están bien equipados

3.- ¿Qué tan comprometido ha estado el Municipio del cantón Salitre con el sector turista?

Las anteriores administraciones del GAD del Municipio del Cantón Salitre no se preocupan tanto por el impulso turístico de este balneario por preferir otras cuestiones más importantes que necesitaba el pueblo comento el entrevistado. Actualmente con la nueva administración uno de nuestro objetivo es mejorar en todos los aspectos y generar ingreso y fuente de empleo a las personas del canto y del balneario ya que actualmente el

turismo es una de las actividades que está generando mucho ingreso al país.

4.- ¿Que opina Ud. de los servicios que existen y ofrece la playa?

Los servicios que ofrece el balneario los considero pésimo ya que en su misma gastronomía no ofrecen platos típicos diferente o variado si no que cada cabaña ofrece lo mismo en ese aspecto creo yo que hay que mejorar mucho comento el entrevistado

5.- ¿Qué servicios turísticos Ud. cree que le hace falta a la playa?

Los servicio que considero que le hace falta este balneario es un buen restaurante en el cual ofrezca diferentes platos típicos muy elegante y remodelado hecho de materiales del campo mismo pero bien elegante otros de los servicios que más le hace falta es un buen servicio higiénico con bañera para que así los turista puedan cambiarse y bañarse en el momento de su partida y un buen mejoramiento y construcción de todas sus cabañas, servicio de juegos recreativos que para mí por el momento son los más necesario comento el entrevistado.

7.-¿Considera Ud. que la playa necesita mejorar su infraestructura para ofrecer un buen servicio?

Considero que es uno de los aspectos más importante que tiene que mejorar el balneario en todas sus áreas e infraestructuras tanto en las cabañas como lo mencione anteriormente ofreciendo buenas comodidades al turista en el cual esto le hace dar una buena imagen al balneario del cantón.

4.2 Evaluación de las entrevistas

Como resultado obtenido de la entrevista realiza se puede considerar los siguientes aspectos. -

- Mejoramiento en las infraestructuras del balneario.
- Nuevos servicios turísticos.
- Mejorar el servicio de estacionamiento de automóviles.
- Capacitar a las personas quien ofrece su servicio para que ofrezca una buena atención y productos de calidad.

Finalmente, con la entrevistada realizada es necesidad proponer nuevo servicio y mejoramiento del lugar ya que ayudaría al impulsamiento turístico de la playa y a la satisfacción del visitante turístico por la buena atención y las variedades de servicio que se ofrecen en el balneario y esto generaría ingresos económicos y fuentes de empleo a las persona del balneario.

4.3. Cronograma

Tabla 16. Cronograma

ACTIVIDADES	SEMANALES											
	Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Aprobación del tema	■											
Perfección del capítulo I		■										
Elaboración del capítulo II, marco teórico y correcciones			■									
Correcciones y continuación capítulo II. Elaborar capítulo III. Metodología, presentación empresa.				■								
Correcciones y continuación capítulo III.					■							
Correcciones y continuación capítulo III. Elaboración capítulo IV,						■						
Correcciones y continuación capítulo IV. Aplicación de la encuesta.							■					
Correcciones y continuación capítulo IV. Procesamiento encuesta y presentación de los análisis realizados. Análisis Pareto. Insatisfacciones mayores								■				
Correcciones y continuación capítulo IV. Propuesta mejora.									■			
Conclusiones y recomendaciones. Resumen.										■		
análisis en el urkum												■

Elaborado por: Miguel Angel Sanchez Aguirre

4.4. Recursos

Tabla 17. Recurso

RECURSO HUMANO		
Seminarista		
Administrador del GAD del Cantón Salitre		
Tutor		
Autor		
RECURSO	DETALLE	COSTO
Materiales	Boligrafos	\$2,00
	hojas A4	\$80,00
	Impresión	\$100,00
	Anillado	\$25,00
	carpeta	\$10,00
TOTAL		\$217,00
Tecnología	CD	\$10,00
	Horas de Internet	\$50,00
	Flash memory	\$30,00
TOTAL		\$90,00
Económico	Seminario	\$581,50
	Especie	\$2,00
	Movilización	\$50,00
TOTAL		\$633,50
TOTAL FINANCIERO		\$940,50

Elaborado por: Miguel Ángel Sánchez Aguirre

4.5. PROPUESTA DE NUEVOS SERVICIOS PARA INCREMENTAR EL TURISMO EN LA PLAYA SANTA MARIANITA DEL CANTÓN SALITRE

El desarrollo de esta propuesta turística surgió por las grandes necesidades que tiene la playa con lo que son los pocos servicios turísticos que ofrece y algunos que no cumplen con las expectativas de los turistas que visitan la playa. Esto perjudicó mucho al impulso turístico del balneario y los ingresos que generaban ya que las anteriores administraciones del GAD Municipal de Salitre no le tomaba la atención necesaria.

4.5.1. Objetivo de la propuesta:

El objetivo de esta propuesta es implementar nuevos servicios y mejorar los servicios con el fin de cumplir con todas las expectativas del turista logrando impulsar el turismo generando ingresos y oportunidad de empleo para las personas de la zona del balneario y del cantón logrando que el balneario sea reconocido tanto a nivel nacional e internacional.

4.5.2. Desarrollo de la Propuesta

La playa Santa Marianita posee un espacio de 350 metros de longitud y de ancho 40 metros para poder generar un gran crecimiento económico y turístico en el balneario. Se logró analizar e identificar las necesidades de servicios que le hacen falta para poder satisfacer los gustos y necesidades de cada turista. En lo cual las actividades que se van a implementar de nuevos servicios turísticos y mejoramiento son las siguientes:

Tabla No 18. Creación y remodelación de 10 cabañas

CREACIÓN Y REMODELACIÓN DE 10 CABAÑAS PLAYERAS	
Proyecto	Este nuevo proyecto trata de remodelar e implementar nuevas cabañas de carácter turístico ecológico, con todas las condiciones e instalaciones para cumplir con las expectativas de los visitantes turístico tanto nivel nacional e internacional con buenos servicios y platos típicos
Objetivo	Dar comodidad y espacio de relajación a los visitantes turístico.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	6 Meses
Presupuesto	\$50.000
Presentación de la obra	
	
<p>Figura No 3. Creación y remodelación de 10 cabañas playeras</p>	

Tabla No 19. Creación de restaurante

CREACIÓN DE RESTAURANTE	
Proyecto	Este proyecto busca dar a conocer los diferentes platos típicos que ofrece este balneario y degustar de una comida sana y nutritiva.
Objetivo	Ofrecer un servicio gastronómico de calidad con diferentes menús a diferentes precios.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	5 meses
Presupuesto	\$10.000
Presentación de la obra	
	
<i>Figura No 4. Creación de Restaurante</i>	

Tabla No 20. Servicio de estacionamiento de Vehículo


SERVICIO DE ESTACIONAMIENTO DE VEHICULO	
Proyecto	El proyecto se basa de ofrecer un buen servicio y a la vez incorporando señalización, evitando el tráfico de vehículos en la cercanía de la playa y generando confianza a los turista por el cuidado de sus vehículos.
Objetivo	Realizar una buena organización de estacionamiento de vehículo.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	2 meses
Presupuesto	\$2.000
Presentación de la obra	
	
<i>Figura No 5. Servicio de estacionamiento de Vehículo</i>	

Tabla No 21. Servicio de instalaciones deportivas


SERVICIO DE INSTALACIONES DEPORTIVA	
Proyecto	Implementación de juegos deportivo como futbol, vóleibol, buscando ofrecer un servicio de recreación desarrollando juegos entre familia, amigos y ofreciendo premios y que se sienta contento y satisfecho.
Objetivo	Crear un momento agradable y divertido a los visitantes turista.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	3 meses
Presupuesto	\$1.000
Presentación de la obra	
	
<p><i>Figura No 6. Servicio de instalaciones deportivas</i></p>	

Tabla No 22. Servicio de Bares

SERVICIO DE BARES	
Proyecto	La finalidad de este proyecto es ofrecer un servicio diferente y de mucha calidad ofreciendo diferentes tipos de cocteles con o sin alcohol con la finalidad que el visitante turístico se siente a gusto y satisfecho del servicio ofrecido.
Objetivo	Ofrecer un servicio de calidad y de buena atención para los visitantes turístico.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	2 Mes
Presupuesto	\$2.000
Presentación de la obra	
	
<i>Figura No 7. Servicio de Bares</i>	

Tabla No 23. Servicio de instalaciones higiénice

SERVICIO DE INSTALACIONES HIGIÉNICE	
Proyecto	Este proyecto se basa en incorporación de Quiosco o batería sanitaria en varias área de la playa con agua potable en espacio públicos de la zona de la playa.
Objetivo	Implementar instalaciones sanitarias y ducha con el fin de generar satisfacción en los visitantes.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	2 Mes
Presupuesto	\$1.000
Presentación de la obra	
	
<i>Figura No 8. Servicio de instalaciones higiénico</i>	

Tabla No 24. Servicio de paseo en moto acuática


SERVICIO DE PASEO EN MOTO ACUATICAS	
Proyecto	La idea de este proyecto es conocer todo el balneario turístico y el cantón por medio de moto acuática en la cual será conducida por un profesional acuático.
Objetivo	Ofrecer un servicio divertido y sano e inolvidable conociendo cada rincón del balneario y del Cantón.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Presupuesto	\$15.000
Presentación de la obra	
 <p>The image shows three individuals riding green jet skis on a clear blue ocean. They are wearing orange life jackets. The water is bright blue, and the sky is clear. In the background, parts of white boats are visible on the left and right sides.</p>	
<p><i>Figura No 9. Servicio de paseo en moto acuática</i></p>	

Tabla No 25. Servicio de Equipos playeros

SERVICIOS DE EQUIPOS PLAYEROS COMPLETOS	
Proyecto	Este proyecto buscar ofrecer todo tipo de equipamiento playero de calidad para que el visitante se sienta a gusto y cómodo por el servicio ofrecido.
Objetivo	Ofrecer todo tipo de comodidad e equipamiento para satisfacer las necesidades del turista.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Presupuesto	\$20.000

Presentación de la obra




Figura No 10. Servicio de Equipos playeros

Tabla No 26. Servicio de cabañas familiares

SERVICIO DE CABAÑAS FAMILIARIAS	
Proyecto	Este proyecto busca que las familias que visiten el balneario puedan tomar un descanso o quedarse de un día para otro disfrutando del balneario y de los atractivos turístico ofrece el Cantón.
Objetivo	Satisfacer permanentemente los requerimientos de nuestros visitantes, ofreciéndole un lugar cómodo y agradable.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	4 meses
Presupuesto	\$30.000
Presentación de la obra	
	
<i>Figura No 11. Servicio de cabañas familiares</i>	

Tabla No 27. Servicio gratis de internet

SERVICIO GRATIS DE INTERNET	
Proyecto	Implementar servicios de internet para que los visitantes puedan comunicarse o desarrollar cualquier actividad o trabajo.
Objetivo	Ofrecer un servicio de calidad y muy rápido con el fin incrementar los visitantes turístico en el balneario.
Actores Principales	GAD Municipal del Cantón Salitre
Plazo de la Obra	1 meses
Presupuesto	\$2.000
Presentación de la obra	
	
<p><i>Figura No 12. Servicio gratis de internet</i></p>	

CONCLUSIONES

Una vez Analizado la investigación se logró identificar los siguientes aspectos. -

- Se logró identificar que los servicios turísticos ofrecidos a los turistas es muy relevantes debido que el 57% de los turista que visitan el balneario se encuentra insatisfechos de los servicios ofrecidos por los comerciante del balneario.
- Se determinó que el balneario no cuenta con muchos servicios turístico y de recreación en lo cual conlleva a esto a la disminución del impulso turístico de la playa.
- El 86% de los visitantes turístico indican que no hay un ordenamiento en las cabañas y de señalización y que no se encuentra en buen estado y genera un nivel de insatisfacción muy desagradable para los visitantes por su inadecuada infraestructura.
- Con el estudio realizado se identificó que las anteriores administraciones del GAD Municipal del Cantón Salitre no se preocupan tanto del turismo del canto en lo cual conllevo a no progresar en su impulso turístico.

RECOMENDACIONES

- Socializar la propuesta con el GAD Municipal del Cantón Salitre para promover el mejoramiento continuo de la playa con el fin de atraer turista tanto nacional como internacional.
- Se logró determinar que los servicios ofrecidos hacia los turistas tanto gastronómicos como de recreación no son ofrecido una manera adecuada, en lo cual se deberá realizar capacitaciones para mejorar los diferentes tipos de servicios que se ofrece en la playa.
- Implementación de nuevos servicios turístico para poder impulsar el turismo en el cantón y generar fuente de empleo para las personas del sitio.
- Se recomienda mejorar las infraestructuras e instalaciones de la playa para mejorar la satisfacción del turista.
- Señalización de los servicios ofrecido en la playa con el fin que las persona puedan acceder de una manera rápida.
- Continuar con diferentes iniciativas o proyectos ofrecido para el impulsa miento y desarrollo del lugar turístico junto con el GAD Municipal del Cantón Salitre.

BIBLIOGRAFÍA

- De la torres Padilla, O. (1980). Turismo Fenomeno Social (segunda edicion ed.). Ciudad de México: fondo de cultura económica (fce).
- Acerenza, M. Á. (2006). Conceptualización, origen y evolucion del turismo. Mexico: Trillas.
- Arias, F. G. (2006). El proyecto de investigacion (6 Edicion ed.). Caracas: Episteme.
- Cavassa, C. R. (2002). Calidad total en las empresas turisticas. Mexico: Trilla.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Sección novena. Ecuador, Ecuador. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Emiliani, J. P. (29 de Enero de 2013). Servicio Turistico. Obtenido de Servicio Turistico: <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Entorno turistico. (2016). Obtenido de <https://www.entornoturistico.com/turismo-rural-o-turismo-comunitario-en-america-latina/>
- Fernandez Fuster, L. (1991). Historia general del turismo de masas . Madrid: Alianza .
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salitre,. (21 de octubre de 2019). Obtenido de : <http://www.salitre.gob.ec/>
- Ley de Turismo. (2014). CAPITULO I Generalidades . Ecuador, Ecuador . Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Loffredo, V. A. (2012). Propuesta integral de mejoramiento del turismo de sol y playa como medio efectivo para el incremento de turistas que

visitan el balneario general villamil de la provincia del Guayas.
Guayaquil: Tesis.

Mendoza, M. (1 de Octubre de 2016). 'Salitre beach' es referente en la capital montuvia del Ecuador. El Comercio , pág. 1.

MINTUR. (1 de octubre de 2019). Ministerio de Turismo. Obtenido de Ministerio de Turismo: <https://www.turismo.gob.ec/>

OMT. (1994). Organización Mundial del Turismo. madrid.

PATÁN, F. F. (18 de Mayo de 2019). Viajeros en ruta. Obtenido de <https://www.viajerosenruta.com/que-es-el-turismo-masivo/>

Perez, R. M. (2011). Teoría General del Turismo. Mexico.

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021” Toda una vida”. (2017). Eje 2: Economía al servicio de la sociedad. Ecuador. Recuperado el 21 de Diciembre de 2019, de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf

Porto, J. P. (2014). Definiciones . Obtenido de Definiciones : <https://definicion.de/promocion-turistica/>

Ramírez, C. (2005). Calidad total en las empresas turísticas. Cevilla/España: Trillas/Eduforma.

Ramírez, R. (2006). Turismo y producto turístico. Mexico.

Ramos, C. E. (2012). Implementación de cabañas ecológicas para promover el turismo. Quito: Tesis.

Rodriguez, M. v. (1 de Enero de 2012). Diseño de una ruta turística de interpretación cultural para la promoción y el desarrollo local de la etnia aborígen warao en el estado delta amacuro, venezuela. Caracas .

Romero, E. (4 de Mayo de 2019). Turistas extranjeros disfrutaron de las playas de Salitre en este feriado. Extra, págs.

<https://www.extra.ec/actualidad/salitre-feriadounodemayo2019-turistas-extranjeros-estadosunidos-espana-MM2806943>.

rugel, M. (2014). Evaluación de los servicios turísticos ofrecidos en la playa santa marianita (la fortuna) para la planificación de estrategias que permitan la satisfacción del visitante del Cantón Salitre provincia del Guayas 2014. Guayaquil: Tesis.

Sampiere, H. (2014). Metodología de la Investigación. Ciudad de México.

SECTUR, S. d. (2016). Secretaria del turismo.

Soto, N. R. (2012). Ecoturismo. Mexico .

vargas, A. y. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. mexico.

Varisco, C. (2008). Desarrollo turístico y desarrollo local . Buenos Aires : Maesrtia .

VILLA, C. C. (2011). Teoría General del Turismo. Ciudad de Mexico : Serie Didactica .

William J. & Stanton, M. J. (2007). Fundamento de Marketing (Decimocuarta edición ed.). mexico.

ANEXOS

Anexo 1. Carta de Autorización

Sr. Enrique Sanchez

Director del departamento de Turismo

Estimado Administrador,

Por medio de la presente me dirijo a Ud., con finalidad de solicitarle, me conceda autorización para desarrollar el proyecto de tesis para la titulación de la carrera de Administración de empresa de su digna microempresa.

El tema a desarrollar se basa en propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa Santa Marianita del Cantón Salitre.

Por la gentil atención a la presente autorización, le anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Sanchez Aguirre Miguel Angel

C.I. 095049551

Anexo 2. Fotos



Figura 1. Imagen de la Playa



Figura 2. Realizando las encuestas



Factura 001-002-000013



Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

000D00020

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa santa marianita del Cantón Salitre**, presentado por Sánchez Aguirre Miguel Ángel como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué nuevos servicios podría brindar el Municipio del Cantón Salitre para potenciar el incremento de turista aprovechando los atractivos turísticos de la playa Santa Marianita?**

El mismo que considero que debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Egresado: *Miguel Sánchez A.*
Sánchez Aguirre Miguel Ángel

Tutor:
PhD. Ramón Guzmán Hernández
Ruzmán



Factura: 001-002-000013738



20200919000D00020

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20200919000D00020

En mi presencia, NOTARIO(A) YOHANNA DANIELA MUIRRAGUI ZAMBRANO de la NOTARÍA ÚNICA, comparece(n) MIGUEL ANGEL SANCHEZ AGUIRRE portador(a) de CÉDULA 0950495515 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en URBINA JADO (SALITRE), POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. URBINA JADO (SALITRE), a 10 DE FEBRERO DEL 2020, (15:31).

Miguel Sanchez A
MIGUEL ANGEL SANCHEZ AGUIRRE
CÉDULA: 0950495515

NOTARIO(A) YOHANNA DANIELA MUIRRAGUI ZAMBRANO
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN URBINA JADO (SALITRE)



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Miguel Ángel Sánchez Aguirre en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación: Propuesta de nuevos servicios para incrementar el turismo en la playa santa marianita del Cantón Salitre, de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Miguel Sánchez A

Miguel Ángel Sánchez Aguirre

No. De Cédula: 0950495515



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DEL REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CERTIFICACIONES

CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN N.º: **081012581-5**

CALIFICACIÓN: **ESTUDIANTE**
 APELLIDOS Y NOMBRES: **SANCHEZ GALARZA MIGUEL ANGEL**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **AGUIRRE GOYA NANCY DE LA CRUZ**
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN: **SALITRE 2016-01-19**
 FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-01-19**
 ESTADOCIVIL: **SOLTERO**

INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** V4433/4222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **SANCHEZ GALARZA MIGUEL ANGEL**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **AGUIRRE GOYA NANCY DE LA CRUZ**
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN: **SALITRE 2016-01-19**
 FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-01-19**

 **Miguel Sanchez A.**





Instituto Superior
**Tecnológico
Boliviano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Ahatep  Luis Alberto Ahatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma