



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TURISMO Y HOTELERÍA**

TEMA

**EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE
SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS
DE SERVICIOS DE LA CALIDAD**

AUTOR

YORVI ANDRÉS MATUTE MOLINA

TUTOR

BLGA. JENNY PATRICIA CASTRO SALCEDO

GUAYAQUIL – ECUADOR

2017



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Yorvi Andrés Matute Molina	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Blga. Jenny Castro Salcedo/ Dr. Javier López	
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Comunicación Social Escuela de Turismo y Hotelería	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Licenciatura en Hotelería y Turismo	
GRADO OBTENIDO:	Tercer Nivel	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14/08/2017	No. DE PÁGINAS: 97
ÁREAS TEMÁTICAS:	Investigación educativo	
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Servicios turísticos, espacio de entretenimiento, prestadores de servicio, plan de estrategias, investigación descriptiva.	
RESUMEN 150-250 palabras): El proyecto "Evaluación de los servicios turísticos del parque Safari de Guayaquil para el diseño de estrategias de servicios de la calidad" es una investigación descriptiva porque logra verificar detalladamente los elementos que ayudaron a que sea posible la elección del estudio en el espacio de entretenimiento y de manera analítica vemos la condición y la calidad que brindan los prestadores de servicio en el parque, de esta manera se podrá evaluar los servicios turísticos; Este plan de estrategias de servicios ayudará con recomendaciones a todos los trabajadores del parque para que mejoren en algunas funciones de cada área como en la planeación del servicio que se brinda, en los criterios de calidad en relación a las diferentes etapas del servicio, en el recorrido del lugar, en el uso del servicio por parte del visitante o turista, en el uso de los servicios higiénicos y en la despedida al visitante.		
ADJUNTO PDF:	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTORES:	Teléfono: 0994393718	E-mail: henryklose.y@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Blga. Jenny Patricia Castro Salcedo	
	Teléfono: 0999427357	
	E-mail: jenny.castrosa@ug.edu.ec	

Guayaquil, 21 de Agosto del 2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR

Habiendo sido nombrado **JAVIER LÓPEZ RUIZ**, tutor del trabajo de titulación **EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD** certifico que el presente trabajo de titulación, elaborado por **YORVI ANDRÉS MATUTE MOLINA**, con C.I. No. 0919013797, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **LICENCIADO EN HOTELERÍA Y TURISMO**, en la Carrera de Hotelería y Turismo de la Facultad de Comunicación Social, ha sido **REVISADO Y APROBADO** en todas sus partes, encontrándose apto para su sustentación.

DR. JAVIER LÓPEZ RUIZ, MG

C.I. No. 0912705290

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Yo, **YORVI ANDRÉS MATUTE MOLINA** con C.I. No. **0919013797**, certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es **“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD”** son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente

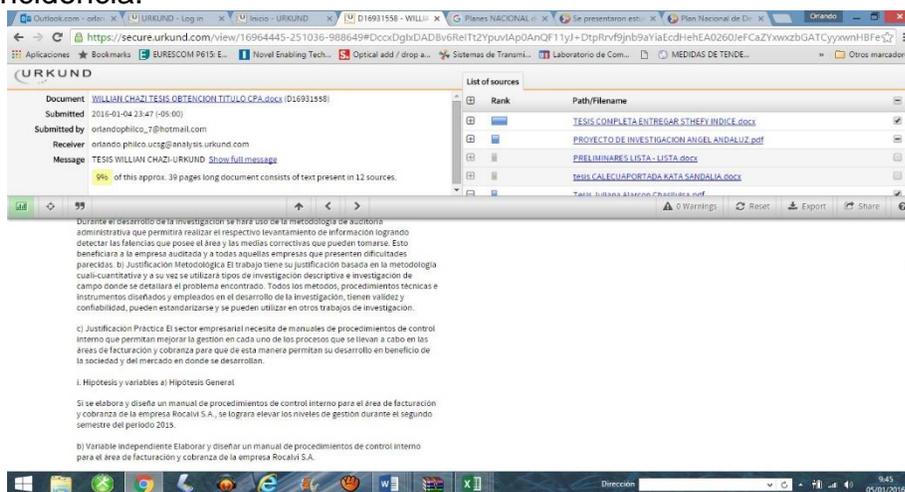
YORVI ANDRÉS MATUTE MOLINA
C.I. No. 091901379

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **BLGA. JENNY PATRICIA CASTRO SALCEDO**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **YORVI ANDRÉS MATUTE MOLINA**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de Licenciatura en Hotelería y Turismo.

Se informa que el trabajo de titulación: **“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD”**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio (indicar el nombre del programa antiplagio empleado) quedando el _____% de coincidencia.



<https://secure.orkund.com/view/16964445-251036-988649#DccxDqIxDADBv6>

JENNY PATRICIA CASTRO SALCEDO

C.I. 0912928611

Guayaquil, 21 de Agosto del 2017

CERTIFICADO DEL TUTOR

Sr.
ECON. CARLOS ORTIZ NOVILLO M.Sc.
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD”** del estudiante **YORVI ANDRES MATUTE MOLINA**, indicando ha cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el estudiante está apto para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

BLGA. JENNY PATRICIA CASTRO SALCEDO

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

C.I. 0912928611

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios todopoderoso ya que ha permitido que llegue a este momento tan especial e importante de mi vida, triunfos y caídas que han logrado que lo valore cada vez más.

Este trabajo de investigación lo dedico de manera muy especial a mis padres que son los pilares fundamentales de mi vida porque la ayuda que me han brindado ha sido sumamente importante, ya que estuvieron en los momentos y situaciones más difíciles apoyándome de forma motivadora para lograr culminar mi proyecto.

A mis hermanos que siempre han estado ahí en los momentos difíciles para apoyarme, motivarme a que pueda culminar mi proyecto.

A mi tía y abuela que de manera bondadosa y colaboradora siempre han estado ahí para apoyarme de cierta manera que lograron inspirarme y motivarme a dar lo mejor de mí cada día.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de Guayaquil por aceptarme en su Facultad de Comunicación Social, que ha sido como mi segundo hogar y en donde he podido alimentarme de sus conocimientos que me han convertido en un profesional.

A mi tutor de Tesis que me ha asesorado de manera correcta y también tuvo toda la paciencia para poder lograr culminar mi trabajo de investigación y me ha brindado sus conocimientos que serán de suma importancia para mi futuro.

A mis padres que siempre estuvieron cuando los necesite y también me ayudaron desde el comienzo de la carrera hasta culminarla

TABLA DE CONTENIDO.

PORTADA	I
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR REVISOR	III
LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS.....	IV
CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD	V
CERTIFICADO DEL TUTOR	VI
DEDICATORIA	VII
AGRADECIMIENTO	VIII
TABLA DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
INDICE DE ANEXOS.....	XIII
RESUMEN.....	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Ubicación del problema en su contexto	3
1.3 Situación en conflicto.....	4
1.4 Alcance.....	5
1.5 Relevancia social.....	6
1.6 Evaluación del problema.....	6
1.7 Formulación del problema	7
1.8 Objetivos.....	7
1.8.1 Objetivo general.....	7
1.8.2 Objetivos específicos	7
1.9 Justificación	7
1.10 Idea a defender.....	8
1.11 Objeto y campo.....	8
1.12. Preguntas de la investigación	8
CAPÍTULO II.....	9
2.1.1 Los parques como espacio de recreación en la historia	9

2.1.2 Historia de Parque Safari de Ecuador	11
2.1.3 Calidad de servicio.....	12
2.2.1 Las áreas recreativas y su definición	12
2.2.2 Tipos de áreas recreativas.....	13
2.2.3 Elementos que se encuentran dentro de un espacio de entretenimiento familiar.....	13
2.2.4 Juegos que se ofrecen en el parque Safari	14
2.2.5 Calidad	17
2.2.6 Calidad en el servicio	18
2.2.7 Manual de calidad.....	18
2.2.8 Características importantes de la calidad de servicio.....	19
2.2.9 Servicios turísticos	19
2.3 Fundamentación legal.....	20
2.4. Fundamentación epistemológica.....	21
2.5 Definición de términos	22
CAPÍTULO III.....	25
METODOLOGÍA.....	25
3.1. Enfoque de la investigación	25
3.2. Tipos de investigación	25
3.3. Población y Muestra	26
3.4. Análisis de resultados	27
CAPÍTULO IV	54
LA PROPUESTA	54
PLAN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL PARQUE SAFARI.....	54
4.1. Introducción	54
4.2. Justificación	54
4.3. Objetivos.....	55
4.3.1. Objetivo General	55
4.3.2. Objetivos Específicos.....	55
4.4. Desarrollo de la propuesta.....	55
4.4.2. Venta de tarjetas y recargas	58
4.4.3. El uso del servicio por parte del visitante	59

4.4.4. La despedida al visitante.....	62
4.4.5. Seguimiento a la calidad de servicio	62
4.4.6. Costos	63
CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66
Trabajos citados	67
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS.

Tala 1. Clasificación de las diversas aéreas recreativas	15
--	----

Tabla 2. Frecuencia de visitas al parque Safari	33
Tabla 3. Personas con quien visita el parque.....	34
Tabla 4. Valor de juego mecánico	35
Tabla 5. Servicios adicionales en el Parque Safari	36
Tabla 6. Medio en arribar al parque Safari.....	37
Tabla 7. Mejoramiento del lugar	38
Tabla 8. Servicio que recibió del lugar.....	39
Tabla 9. Guía de manual de calidad de servicio	40
Tabla 10. Notificaciones al correo	41
Tabla 11. Recomendación de visita al Parque Safari	42
Tabla 12. Frecuencia de visitantes.....	43
Tabla 13. Personas con quien visita el parque.....	44
Tabla 14. Valor de juegos mecánicos.....	45
Tabla 15. Servicio adicional que ofrece el parque	46
Tabla 16. Horario de mayor visitante	47
Tabla 17. Tipos de seguridad en el área	48
Tabla 18. Importancia al servicio	49
Tabla 19. Capacitación para el mejoramiento de servicio	50
Tabla 20. Servicio al cliente de los trabajadores.....	51
Tabla 21. Guía de manual de calidad de servicio	52
Tabla 22. Caja y bar.....	56
Tabla 23. Juegos mecánicos e información.....	56
Tabla 24. Seguridad.....	56
Tabla 25. Supervisión	57
Tabla 26. Costos y financiamiento.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura 1.Mapa geográfico del Malecón del Salado	4
Figura 2.ISO 9000-Calidad total.....	16
Figura 3.Gradas del parque	28
Figura 4.Sky Tower.....	28
Figura 5.Parque Safari.....	29
Figura 6.Parque Safari.....	29
Figura 7.Parque Safari.....	30
Figura 8.Restaurantes alrededor del parque	31
Figura 9.Tráfico de autos alrededor del parque	31
Figura 10.Excursión 4x4	32
Figura 11.Kiddie rides.....	32
Figura 12.Visita al Parque Safari	33
Figura 13.Personas con quien visita el parque	34
Figura 14.Valor de juegos mecánicos.....	35
Figura 15.Servicios adicionales en el Parque Safari	36
Figura 16.Medio en arribar al parque Safari.....	37
Figura 17.Mejoramiento del lugar	38
Figura 18.Servicio que recibió del lugar	39
Figura 19.Guía de manual de calidad de servicio	40
Figura 20.Notificaciones al correo.....	41
Figura 21.Recomendación de visita al Parque Safari.....	42
Figura 22.Frecuencia de visitantes	43
Figura 23.Personas con quien visita el parque	44
Figura 24.Valor de juegos mecánicos.....	45
Figura 25.Servicio adicional que ofrece el parque	46
Figura 26.Horario de mayor visitante	47
Figura 27. Tipos de seguridad en el área.....	48
Figura 28. Importancia al servicio	49
Figura 29.Capacitación para el mejoramiento de servicio.....	50
Figura 30.Servicio al cliente de los trabajadores.....	51
Figura 31. Guía de manual de calidad de servicio	52
Figura 32.Entrada frontal al Parque Safari.....	59
Figura 34.Entrada diagonal al Parque Safari	60
Figura 35.Juegos mecánicos	61
Figura 36.Sala de comida	62

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista.....	70
-------------------------------------	----

Anexo 2. Diálogo de la entrevista	71
Anexo 3. Formato de encuesta para los visitantes.....	73
Anexo 4. Formato de encuesta para los trabajadores.....	78
Anexo 5. Imágenes del Parque Safari.....	81

“EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DEL PARQUE SAFARI DE GUAYAQUIL PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS DE LA CALIDAD”

Autor: Yorvi Andrés Matute Molina

Tutor: Jenny Castro Salcedo

RESUMEN

El proyecto “Evaluación de los servicios turísticos del parque Safari de la ciudad de Guayaquil para el diseño de un plan de estrategias de servicios para mejorar la calidad” es una investigación descriptiva porque logra verificar detalladamente los elementos que ayudaron a que sea posible la elección del estudio en el espacio de entretenimiento y de manera analítica vemos la condición y la calidad que brindan los prestadores de servicio en el parque, de esta manera se podrá evaluar los servicios turísticos; Este plan de estrategias de servicios ayudará con recomendaciones a todos los trabajadores del parque para que mejoren en algunas funciones de cada área como en la planeación del servicio que se brinda, en los criterios de calidad en relación a las diferentes etapas del servicio, en el recorrido del lugar, en el uso del servicio por parte del visitante o turista, en el uso de los servicios higiénicos y en la despedida al visitante.

Palabras Claves: servicios turísticos, espacio de entretenimiento, prestadores de servicio, plan de estrategias, investigación descriptiva.

“EVALUATION OF THE TOURIST SERVICES OF THE PARK SAFARI OF THE CITY OF GUAYAQUIL FOR THE DESIGN OF A PLAN OF SERVICE STRATEGIES TO IMPROVE THE QUALITY”

Autor: Yorvi Andrés Matute Molina

Tutor: Jenny Castro Salcedo

ABSTRACT

The project “Evaluation of the tourist services of the park Safari of the city of Guayaquil for the design of a plan of service strategies to improve the quality” is a descriptive research because it achieves verify in detail the elements that helped make possible the election of the study in the space of entertainment and analytically we see the condition and quality provided by the service providers in the park, this way you will be able to evaluate the tourist services; This plan of strategies services help you with recommendations to all workers of the park to improve on some of the functions of each area as well as in the planning of the service that is provided, on the criteria of quality in relation to the different stages of the service, in the tour of the place, in the use of the service by the visitor, or tourist, in the use of the hygienic services and in the farewell to the visitor.

Keywords: tourist services, space entertainment, service providers, plan strategies, descriptive research.

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio al cliente en la actualidad es un elemento muy necesario e importante, porque mediante la calidad se puede analizar y observar el nivel de asistencia en cada empresa. Mediante un excelente servicio se genera un buen primer contacto con el cliente, dándole motivos para que regrese por el excelente servicio que le brindaron y recomendando personas a que lo visiten, esto generará más ingresos económicos por motivo de que llegan más visitantes y de esta manera también se genera nuevas fuentes de trabajo para diferentes áreas designadas.

A continuación veremos cómo se realizará el trabajo de investigación para crear un diseño de manual de calidad de servicio mediante planteamiento de problema, marco teórico, metodologías y la propuesta que ayudará al fortalecimiento de atención al cliente para los prestadores de servicio turístico, existen muchas cualidades y actividades por mejorar en el área de trabajo que se manejará en el proyecto. Gracias a la realización de encuestas a los visitantes del espacio de entretenimiento se puede analizar los detalles y las recomendaciones más específicas de las personas que visitan el parque.

Mediante la realización de este proyecto se ofrecerá el trabajo de investigación turístico a diferentes instituciones públicas para que puedan hacer uso de este y lograr crear un fortalecimiento de calidad en servicio en cada área y crear un ambiente de trabajo más organizado y profesional, con el fin de que exista un gran flujo de visitantes en diferentes sectores de la ciudad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Nuestra sociedad actual constantemente genera variedad de demandas, necesidades y expectativas de recreación para el tiempo libre de las personas, cuando se piensa en entretenimiento, como en toda inversión, es necesario comenzar por detectar necesidades a satisfacer para identificar el tipo de cliente y desarrollar una oportunidad de negocio.

Las empresas que ofrecen servicios de entretenimiento en el Malecón del Salado en su constante búsqueda de nuevas atracciones y juegos, da una respuesta a esas necesidades como resultado de la creatividad e innovación del alcalde de Guayaquil Abogado Jaime Nebot, inaugurando el Safari Park el 30 de Junio del 2016 , que apuesta a convertir al Malecón del Salado en un nuevo puntal turístico, donde las familias puedan acceder a un lugar seguro, con estacionamientos y para encontrar una variada oferta de diversión y entretenimiento en las riberas del estero salado.

En el Safari Park la demanda incrementa poco a poco, gracias a la afluencia de personas que visitan el Malecón del Salado, la plaza Rodolfo Baquerizo y el Parque Lineal, gracias a sus costos económicos, la variedad de turistas va desde los nacionales, locales, inclusive familias y estudiantes; que llegan al lugar motivados por conocer un nuevo sitio turístico de estas características.

La Municipalidad de Guayaquil invirtió en la regeneración del Malecón y sus sitios aledaños, logrando que a través de la fundación Malecón 2000 se gestionen un nuevo espacio donde se instalaron juegos con diseños novedosos importados desde España e Italia; este atractivo hace que se logre un aumento de personas que asisten al lugar, evidenciando deficiencias al momento de hacer uso de los servicios que el parque ofrece, provocando

descontento, malestar, rechazo y desmotivación de las personas que lo visitan.

1.2 Ubicación del problema en su contexto

“El Malecón del Salado comprende 12 hectáreas, donde se desarrolla un complejo turístico comercial a orillas del brazo de mar conocido como Estero Salado y rodeado de maravillosos jardines tropicales”. (Ecos travel)

El Parque Safari se encuentra ubicado en el Malecón del Salado, junto a la Plaza Rodolfo Baquerizo; situado geográficamente en la zona 8 parroquia Rocafuerte, 2do Callejón 5 NO, Guayaquil 090511 en las calles 9 de octubre y Tungurahua y calle 3ra; gracias a la emblemática avenida 9 de Octubre se conecta formando un corredor que constituye un verdadero atractivo turístico que es visitado diariamente por cientos de turistas nacionales y extranjeros que llegan a la ciudad de Guayaquil. (Ecuador Noticias, 2012)

El Parque Safari es un área dispuesto para el entretenimiento familiar, cuenta con fabulosos juegos mecánicos para niños y adultos de primera calidad donde se podrían beneficiar las dos partes: en primer lugar el sector del malecón del salado, con la visita masiva de turistas locales y en segundo lugar las personas que están interesadas en conocer y recrearse con este tipo de juegos mecánicos, que por lo general solo existen para niños, pero se presenta también la oportunidad que lo utilicen los adultos.

La investigación se realizó dentro de un período aproximado de seis meses en el primer semestre del 2017, ofreciendo como alternativa de solución el diseño de un manual de calidad de servicio



Figura 1. Mapa geográfico del Malecón del Salado
Fuente: EcosTravel

1.3 Situación en conflicto

El Parque Safari, nombre con el que se conoce a esa área de recreación del Malecón del Salado, no tiene mucha publicidad, ya sea en revistas, televisión o redes sociales por lo cual las personas de la localidad no tienen mucha información acerca de este espacio, afectando inclusive a la asistencia de visitantes o usuarios nacionales o extranjeros que van diariamente en aumento.

El incremento de usuarios impide que los empleados ofrezcan servicio de calidad por lo que no llenan sus expectativas volviéndose un elemento que amplía la insatisfacción de los mismos y que junto con los otros servicios que el Malecón ofrece como estacionamiento agravan el inconveniente de baja calidad de atención y de servicio en el Parque Safari.

El bar que existe dentro del sitio en conflicto también tiene inconvenientes como la oferta de comida rápida, llamada chatarra, que no es apta para la buena alimentación de los niños o asistentes, que aunque es un problema secundario, sin embargo se une a la gran problemática

La afluencia de personas que visitan el Malecón del Salado hace que incremente la demanda, esto permite que no abastezca la atención que ofrecen los servidores que en lugar se han dispuestos para la atención de los visitantes, inclusive se excede el límite de personas en el lugar; dando como resultado que exista impactos negativos como la mala atención al cliente al momento de dar un servicio por lo que es necesario realizar una evaluación de los servicios turísticos que brinda, permitiendo impactar al desarrollo turístico de la ciudad, en apoyo a la sostenibilidad del recurso.

Otra situación que agrava el problema de la deficiencia en el servicio del lugar es la escasa información, la mínima promoción turística, por ende se desconoce el tipo de actividades turísticas que se realizan en el parque, afectando a el factor de motivación que se genera en los visitantes y turistas locales y nacionales, imposibilitando que se posicione dentro de los lugares de entretenimiento a nivel local.

1.4 Alcance

Con la investigación del proyecto a corto plazo se visiona un mejoramiento de la calidad de servicio del Parque Safari, en el cual exista un interés por parte del visitante en regresar a realizar la actividad cada vez que tenga la oportunidad ya que se siente satisfecho.

A largo plazo se quiere que el Parque Safari llegue a posicionarse como el espacio de entretenimiento más conocido a nivel local, que brinda una excelente calidad de servicio al visitante, generando fuentes de ingreso para

la inversión de infraestructura del mismo parque y fortalecerlo con mas juegos de alta calidad.

1.5 Relevancia social

El Parque Safari es uno de los espacios de entretenimiento más completo de la ciudad de Guayaquil ya que cuenta con buena infraestructura tales como: comedor, baños, aéreas de entretenimiento y parqueos; Esta área es visitada por turistas internos y externos.

Las personas que brindan el servicio en el parque tendrán la facilidad de llegar al turista o visitante y así logra que el establecimiento tenga más afluencia, los visitantes que van al parque para hacer el uso de estos juegos mecánicos y divertirse obtendrán un buen servicio de parte de los ofertantes turísticos.

Esta actividad que se desarrolla en el parque genera un interés por los turistas o visitantes que visitan el Malecón del Salado, por ese motivo procedemos a diseñar un manual de calidad de servicios para verificar si el turista o visitante este satisfecho y fomentar a una mejor atención al usuario.

1.6 Evaluación del problema

El proyecto es factible porque permitirá evaluar los servicios turísticos en el Parque Safari, permitirá identificar condición, calidad, frecuencia de cómo son implementados al momento de brindar un servicio, así como podemos encontrar carencias.

Es importante la investigación porque va a generar beneficios al sector con la influencia de personas que visitan el parque y usan las instalaciones, es relevante porque a futuro con la creación de este proyecto podría posicionarse como uno de los espacios de entretenimiento más conocidos a nivel local.

1.7 Formulación del problema

¿De qué manera la evaluación de los servicios turísticos del Parque Safari de la ciudad de Guayaquil contribuirá para el diseño de estrategias de servicios para mejorar la calidad del Parque Safari?

1.8 Objetivos

1.8.1 Objetivo general

Evaluar la calidad del servicio proporcionado por el Parque Safari del Malecón del Salado para el diseño de estrategias de servicios para mejorar la calidad del Parque Safari.

1.8.2 Objetivos específicos

- Identificar la situación actual del Parque Safari del Malecón
- Determinar los servicios que se ofrecen en el Parque Safari
- Caracterizar la atención ofertada por el Parque Safari.
- Proponer el diseño de estrategias de servicios para mejorar la calidad del Parque Safari.

1.9 Justificación

- Teórico

Esta investigación permitió evidenciar el estado en el que se encuentran los servicios turísticos que se ofrecen en el Parque Safari, información que será un aporte teórico para futuras investigaciones con respecto al tema de calidad de servicios.

- Práctico

Con la evaluación de los servicios turísticos se va a aportar con el desarrollo de actividades que ayudan a mejorar la calidad, logrando posicionar el Parque Safari como uno de los centros de entretenimiento que brinda uno de los mejores servicios.

- **Metodológico**

El uso de los métodos o herramientas de investigación son las estrategias que permite obtener datos confiables del sector, permitiendo proporcionar conclusiones y soluciones del presente estudio del Parque Safari.

1.10 Idea a defender

La evaluación de los servicios turísticos del parque Safari de la ciudad de Guayaquil contribuirá para el diseño de estrategias de servicios para mejorar la calidad del Parque Safari.

1.11 Objeto y campo

Objeto.- Servicios turísticos del parque Safari

Campo.- Estrategias de servicios de la calidad

1.12. Preguntas de la investigación

- ¿Qué servicios adicionales brinda el lugar para satisfacer al turista o visitante?
- ¿Cuántos servidores turísticos necesitaría el Parque Safari para cubrir la demanda?
- ¿Qué impacto social desarrollaría en el Parque Safari si efectuamos el diseño de estrategias de servicios para mejorar la calidad del Parque Safari?
- ¿Cuáles son los factores que demuestran sostenibilidad o respeto ecológico dentro de este espacio de entretenimiento de Guayaquil?

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación histórica

2.1.1 Los parques como espacio de recreación en la historia

A lo largo de la historia los parques han sido un lugar de esparcimiento, recreación y un espacio de entretenimiento para que las personas puedan realizar ejercicios, distraerse y convivir con otras personas, ya que existen de diferentes dimensiones, características o temáticas, de acuerdo al avance tecnológico en la actualidad. Existen parques que se encuentran enriquecidos por su variedad de vegetación, abundante flora y en algunos casos fauna que existen en dichos lugares. Se ha registrado la existencia de áreas recreativas al aire libre, a las cuales se las denominaron parques de diversiones, demostrando que había ya una manera de organizar actividades que ofrecían este servicio desde ayer mucho tiempo atrás.

Tan pronto como el ser humano experimento la necesidad de satisfacer sus apetitos sociales, fue que se inventaron los entretenimientos. Preferiblemente que sean diversos, interesantes y que capturen la atención por completo de su público. Aun en tiempos de la Europa Medieval durante las ferias y los carnavales en las plazas empezaron a construir algo parecido a los prototipos de los parques modernos de entretenimientos. (Group, 2009)

Con el pasar del tiempo fue evolucionando la capacidad de crear un impacto al turista de manera que llene sus expectativas como visitante y con el fin de que regresen, señalando que ya existía en aquel tiempo un espacio en donde las personas puedan entretenerse en su tiempo libre.

La existencia de espacios públicos destinados a la recreación es un indicador importante de la calidad del habitat. Así, un parque eleva grandemente las condiciones de vida de aquellos que viven cerca, como relación armónica con el medio ambiente y como área de recreo y esparcimiento accesible a los niños. (Achung, 1999)

Según De la Maza, Cadena y Piguerón mencionado en el 2003, se ha logrado verificar que las áreas naturales protegidas cumplen con sus objetivos de conservación el transcurso de los años, pero no de recreación, se ha logrado un avance pero aún falta identificar y darle seguimiento a estas áreas de la región para que ofrezcan recreación y verificando que cumpla con los objetivos para el buen funcionamiento del espacio de entretenimiento sin afectar sus entornos ni su objetivo principal, que es el resguardo de su biodiversidad, más sin embargo es loable el querer emprender proyectos que le signifiquen su uso sustentablemente..

Es de suma importancia como dice Anchung que los espacios públicos, como las áreas protegidas o las áreas abiertas dispuestas para la recreación, crean una buena relación con las personas que habitan a su alrededor, generando bienestar para sus familiares, adolescentes, niños ya que generan interés en ellos para realizar diferentes tipos de actividades físicas y así beneficioso para su salud.

Estados Unidos y Canadá son los países en los que se concentra el mayor número de parques de diversiones, ferias y carnavales; Norteamérica se caracteriza no por la alta producción de juegos mecánicos, sino por la calidad, la imaginación y el diseño de las atracciones, las cuales convierten a la industria en un negocio muy especial. (Fischer & Espejo, 2002)

Gracias a la aparición de los parques de diversión en países europeos y de América del norte, fue necesario según como menciona Fischer y Espejo para el 2002 que se desarrollen estrategias de buen servicio y excelente calidad dentro de espacios recreativos, lo que motiva a mejorar constantemente la calidad de servicio y atención prestada, para convertir la industria turística en un negocio rentable, para el beneficio de inversionistas que apoyan el mejoramiento económico y social de ciudades y zonas, a su vez beneficiando a países en vías de desarrollo

2.1.2 Historia de Parque Safari de Ecuador

Según la fundación Malecón 2000, quienes ofrecieron información sobre los hechos más sobresaliente que motivaron a la creación del Parque Safari, indicaron que como parte de su compromiso en generar más espacios de sano esparcimiento para la ciudadanía, se trabajó durante el 2016 en el proyecto de reactivación del Malecón del Salado, siendo el área recreativa como una propuesta para convertirlo en un espacio de entretenimiento atractivo para la ciudad, donde pueda acudir toda la familia guayaquileña y turistas que visiten el Puerto Principal.

Los funcionarios mediante un comunicado ofrecido para la investigación mencionaron, que la primera etapa fue inaugurada en febrero del 2016, donde constaba de un espacio de entretenimiento infantil donde los más pequeños disfrutaban junto a sus padres en el sector de la laguna, donde existen doce botecitos, de características similares a los botes chocones, cómodos y seguros, además de un salta salta y una estación de refrigerios, que ofrece canguil y bebidas.

Así también aseguraron que en la segunda etapa, Malecón del Salado inauguró su zona de juegos Safari Park, como parte de entregar obras para la ciudad en sus fiestas de fundación. Este parque infantil, que está ubicado atrás de la Plaza Rodolfo Baquerizo, junto al ágora, contempla juegos mecánicos tales como: la torre, avioncitos, una montaña rusa pequeña, tren safari off road y kiddie rides para los más pequeños, está en medio de áreas verdes y una atractiva vegetación, que podrán disfrutar los visitantes del Malecón del Salado. Grandes y chicos disfrutaban de divertidos juegos, por un valor asequible de \$2 y los kiddie rides por \$0,50 de lunes a sábado de 10h00 a 22H00 y domingos de 10h00 a 20h00.

2.1.3 Calidad de servicio

Desde finales del siglo pasado, la calidad del servicio constituye un tópico fundamental en las sociedades más desarrolladas. Prácticamente todas las organizaciones compiten, de una u otra, en el área del servicio. Es difícil mencionar un sector en el que el servicio no sea importante y esta importancia aumenta día a día. (Esteban & Rubio, 2006)

Es por tanto notable que el servicio es parte del día a día en una organización o empresa, mucho más si son espacios administrados por empresas cuyo factor clave es la calidad de la atención que se brinde en espacios, permitiendo desarrollar un fuerte flujo de visitantes.

Las primeras veces que aparece la calidad, entendida como mejora del proceso productivo, en la literatura es en la segunda mitad de siglo XX, en concreto, en los sistemas de calidad desarrollados en las empresas norteamericana. Sin embargo los que desarrollaron ampliamente el concepto fueron los japoneses y posteriormente se expande debido a la globalización de los mercados (Alberdi & Andrada, 2006)

La calidad ya existía desde tiempo atrás en la segunda mitad del siglo XX que se expandió alrededor del mundo siendo los Japoneses los que desarrollaron ampliamente este concepto. (Sotomayor, 2014)

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Las áreas recreativas y su definición

La recreación se caracteriza por ofrecer una amplia gama de actividades llamadas recreativas que son necesarias para satisfacer necesidades físicas y emocionales que logran un estado de salud óptimo para el ser humano contemporáneo, ya que la vida rutinaria, sedentaria y automatizada nos ha llevado a un estado de desequilibrio físico, mental y social que requiere de actividades compensatorias (Educación Física y Recreación, 2007)

Mediante este tipo de actividades que se realiza en las áreas de recreación se lleva a cabo un estado excelente de salud para el ser humano,

creando tiempo de integración y esparcimiento en familia, ya que es indispensable para lograr una buena comunicación entre los miembros o en amigos.

Las áreas recreativas se localizan principalmente en los espacios montanos del interior de la comunidad, los mejor valorados para el disfrute de la naturaleza por la calidad del paisaje y por la posibilidad de practicar actividades de ocio activo. (HERNÁNDEZ, 2004)

Evidentemente las personas gozarán de los espacios naturales, como en el proyecto, un lugar público, donde los visitantes podrán disfrutar de su tiempo de ocio acompañado o en familia.

2.2.2 Tipos de áreas recreativas

- ✓ **Urbana:** dentro del área urbana y frecuencia diaria.
- ✓ **Extra Urbana:** fuera del área urbana y estacional

2.2.3 Elementos que se encuentran dentro de un espacio de entretenimiento familiar

- Patio de juego infantil: juegos cuyo contenido de actividades propongan a los niños desafíos graduales sin riesgo y en un diseño que brinde oportunidad para todos.
- Plaza de juegos electromecánicos: carrusel, autovía, tren, rotatorio, etc. destinados a niños en edad escolar y preescolar.
- Plazas de ejercicios para niños y para adultos: espacios con equipos fijos para ejercicios de entrenamiento y gimnasia.
- Circuitos aeróbico y biciesendas
- Sector polideportivo: pistas atléticas y canchas deportivas con la introducción de pisos absorbentes de impactos. Áreas delimitadas, al aire libre, para la práctica de clases grupales de ejercicio físico (yoga, step, localizada, etc.)

- Sector Cultural con espacios destinados a exposiciones, conciertos, recitales, ferias, etc.
- Servicios sanitarios para niños y adultos, espacios para estacionamiento vehicular, teléfonos públicos, sala de primeros auxilios, gastronomía (Luis, 2017)

2.2.4 Juegos que se ofrecen en el Parque Safari

Aventura: “Actividades que impliquen interacción con el medio ambiente natural y que contengan elementos de riesgo aparente o real cuyo resultado, aunque incierto, puede estar influenciado por el perfil del participante y otras circunstancias de manera relativa” (Ewert, 1989)

Para los que buscan más movimiento, en el Parque Safari existe la montaña rusa con 4 carritos, cada carrito con capacidad para 4 personas, harán que pases una aventura formidable, con mucho movimiento y velocidad.

Excursión 4x4: “Son excursiones accesible a cualquier persona y a todos los vehiculos 4x4 ya que no presentan ninguna dificultad técnica” (Gil, 2007)

En el Parque Safari se encuentra el tren off road llamado tiene 5 carritos al estilo safari, donde cada carrito tiene la capacidad de subir a 5 personas (entre adultos y niños).

Kiddie rides: para los más pequeños, tendremos 6 kiddie rides, como el helicóptero, barco pirata, camión, carro safari 4x4, camión de bomberos, y camión striker.

Sky tower”: para los que quieren tener un torrente de adrenalina, deben vivir la experiencia en la torre que sube 12 metros de altura aproximadamente, con capacidad para 12 personas, donde se tendrá la sensación de llegar a las nubes, mientras das vueltas y disfrutas del maravilloso paisaje de la ciudad desde el Malecón del Estero Salado.

Tabla 1. Clasificación de las diversas aéreas recreativas

NOMBRE	FINALIDAD	UTILIZACIÓN	INSTALACIONES
Merendero	<i>Ofrecer al usuario las instalaciones mínimas en un primer contacto con la naturaleza</i>	<i>No requiere autorización alguna sin perjuicio del cumplimiento de la normativa mencionada anteriormente</i>	<i>La dotación de instalaciones es mínima, pudiendo contener:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mesas. 2. Barbacoas. 3. Papeleras. 4. Fuentes
Zonas Recreativas	<i>Similar al merendero, aunque su mayor equipamiento o posibilidades naturales permiten acoger un mayor número de visitantes y facilitar estancias más prolongadas</i>	<i>La mayoría no precisa autorización aunque, a veces, se cobra una entrada para acceder a la misma o a algunos de sus equipamientos</i>	<i>Además de las dotaciones propias de un merendero, cuenta, al menos, con una de las siguientes posibilidades</i> <ul style="list-style-type: none"> - Bar / Restaurante / Quiosco. - Servicios higiénicos. - Instalaciones deportivas. - Juegos infantiles. - Proximidad de ríos, arroyos o embalses
Zonas de Acampada	<i>Áreas en las que se permite el establecimiento de tiendas de campaña, caravanas, etc.</i>	<i>Su empleo exige autorización por parte del Servicio Territorial de Medio Ambiente de la provincia en que radique la infraestructura.</i>	
Campamento	<i>Área de acampada con buena dotación de instalaciones para estancia de grupos organizados.</i>	<i>Previa solicitud de dicho grupo al Servicio Territorial de Medio ambiente de la provincia. Suele ser necesario el pago de un canon por el uso de las instalaciones. Las condiciones de uso pueden variar de un campamento a otro, por lo que conviene contactar con el Servicio Territorial de Medio Ambiente de la provincia correspondiente.</i>	<i>Las instalaciones, de carácter permanente, pueden consistir en:</i> <ul style="list-style-type: none"> • Cabañas • Comedores • Lavaderos • Servicios • Almacén • Despensa • Instalaciones deportivas
Refugio	<i>Construcción de dimensiones reducidas que ofrece la posibilidad de descanso y refugio para montañeros y excursionistas.</i>	<i>Normalmente permanecen abiertos durante todo el año (aunque, por lo común, no se permite pernoctar en ellos) y son gratuitos, salvo que se especifique otra circunstancia.</i>	<i>Pocas o ninguna instalación. Suelen estar dotados de chimenea</i>

Fuente: (León, 2015)

ISO 9000 - Calidad total

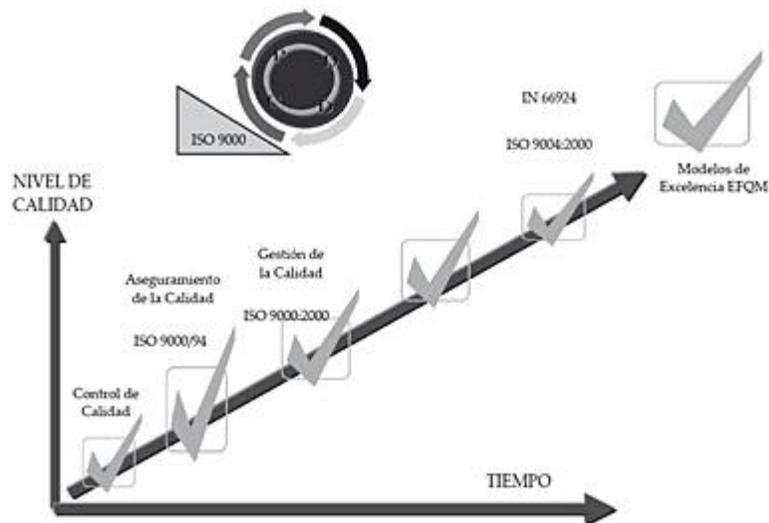


Figura 2 ISO 9000-Calidad total
Tomado de (Salvador, 2017)

Ubicadas habitualmente en lugares de especial belleza y con vistas panorámicas, son ideales para un desayuno, comida o merienda campestre, para reponer fuerzas en medio de una ruta, para la lectura, para los juegos y actividades, o sencillamente para el descanso. (Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias, 2014)

Según la sociedad de Gestión y promoción turística menciona en su sitio web que las Áreas Recreativas se deben encontrar en el mejor lugar que tenga las facilidades de accesibilidad al turista, para poder pasar un momento ameno acompañado de una persona o en familia, ya que este lugar puede gozar de un excelente ambiente tanto para actividades físicas o de esparcimiento.

El entretenimiento está basado en actividades radicalmente libres, tal vez la más libre de todas, ya que no puede existir en el orden. Este es el resultado de una actividad libremente elegida por la audiencia; La base del entretenimiento es la

elección pública, todo el poder de esta situación comunicativa esta en las manos de la audiencia, el receptor. (Durán, 2014)

Esta actividad es realizada por las personas que disfrutan del espacio de entretenimiento ya sea solos o acompañados

2.2.5 Calidad

La calidad de los servicios implica asimismo características tales como la cortesía del personal, la decoración del entorno y la legibilidad de los informes. Puesto que estas características son juzgadas por seres humanos, hay que demostrar que las unidades de medida se corresponden con un jurado de opinión (J.M.Juran, 1996)

Los proyectos que día a día se innovan en beneficio del desarrollo de un entorno, son indispensables para la primera conexión e impresión con el visitante tanto en servicio como en la buena visibilidad del entorno para poder llegar con plenitud al visitante. “La calidad total puede definirse como la relación entre la capacidad de prestaciones empresariales al cliente y la capacidad de satisfacer las necesidades y las exigencias del cliente” (Piug & Fresco, 2011)

Una relación de dos tipos de capacidades en la cual genera un buen ambiente y conexión con el cliente.

Las organizaciones del siglo XXI enfatizan cada vez más la importancia que tiene el cliente en la proyección de su negocio; Las empresas guían su atención hacia las necesidades y expectativas del cliente y como satisfacerlas, logrando desarrollar más a la gente que presta el servicio como base fundamental para ofrecer calidad total (Pérez, 2007)

En este siglo las organizaciones tienen más prioridad con sus clientes para favorecer su negocio, así logran una buena organización entre los ofertantes de servicio para cumplir con las necesidades, expectativas y satisfacción de los clientes.

2.2.6 Calidad en el servicio

La calidad en el servicio es considerada como uno de los factores determinantes para la permanencia en el mercado, es la exacta relación entre las características que el servicio posee y las que el cliente expresa. La diferencia entre el servir y el proporcionar un servicio radica en que al servir un servicio el subordinado o empleado ejecuta el trabajo con cierto sentido de inferioridad; mientras que al proporcionar un servicio ofrece una solución a un problema o a la creación de un estado mental positivo para provecho y beneficio mutuo, con un nivel de calidad e interdependencia. (Monterrey, 2012)

Para el proyecto a realizar es importante ya que los prestadores de servicio están para solucionar los inconvenientes y dudas de los visitantes, para así guiarlos a hacer uso de los servicios que brinda el Parque Safari y se sientan satisfechos.

2.2.7 Manual de calidad

El manual de calidad refleja de manera concreta el sistema de la calidad que funciona en la empresa. Está compuesto por los procedimientos de la calidad que recogen de forma detallada los métodos empleados para realizar una operación o tarea determinada, las secuencias de operaciones y los medios físicos necesarios (Piug & Fresco, 2011)

Contiene directrices generales acerca del funcionamiento del sistema de calidad de la organización (Torres, 2006)

Da un enfoque al desarrollo total de la calidad de una empresa, como en el proyecto se realizará un diseño de manual de calidad que ayude al sistema de la calidad del espacio de entretenimiento.

2.2.8 Características importantes de la calidad de servicio

Fiabilidad. Los clientes desean que las empresas realicen el servicio deseado de forma fiable, precisa y consistente. Se detectó que una de las mayores causas de insatisfacción de los clientes son las promesas no cumplidas.

Capacidad de respuesta. Las empresas deben mostrar una actitud de ayuda y el ofrecimiento de un servicio rápido.

Seguridad. Los clientes dicen que los empleados deberían conocer todos los detalles de su trabajo, mostrarse corteses y proyectar confianza en el servicio que ofrecen.

Elementos tangibles. Las instalaciones físicas y los equipos deben ser atractivos y estar limpios y los empleados deben tener una buena apariencia física.

Empatía. Los clientes desean empresas que les ofrezcan un servicio personalizado y que les escuchen. Las personas desean ser tratados como individuos. Desean ser conocidos y reconocidos. (Comunidad Empresarial INTEC, 2009)

Estas características son fundamentales para una empresa ya que el visitante no puede recibir un mal servicio por motivo de que si se encuentra insatisfecho le cuenta a sus referidos del mal servicio que recibió y poco a poco disminuye la visita de personas al espacio de entretenimiento por lo tanto estas características son principales e importantes para la realización de este proyecto.

2.2.9 Servicios turísticos

Son Aquellos que tienen por objeto atender alguna necesidad, actual o futura, de los usuarios turísticos o de aquellos otros que lo demanden, relacionada con su situación de desplazamiento de su residencia habitual por motivos distintos a los de carácter laboral. (Novas, 2006)

Según Novas es importante atender las necesidades de los usuarios, ya que es fundamental para cada empresa por motivo de que cada uno de los visitantes es de suma importancia porque hacen uso de los juegos mecánico que es lo fuerte en el parque safari y podrían recomendarlo para así de esta manera incrementar el flujo de personas que lo visitan.

2.3 Fundamentación legal

Según los artículos de la Constitución del 2008 se declara que:

Art. 381.- *El Estado protegerá, promoverá y coordinará la cultura física que comprende el deporte, la educación física y la recreación, como actividades que contribuyen a la salud, formación y desarrollo integral de las personas; impulsará el acceso masivo al deporte y a las actividades deportivas a nivel formativo, barrial y parroquial; auspiciará la preparación y participación de los deportistas en competencias nacionales e internacionales, que incluyen los Juegos Olímpicos y Paraolímpicos; y fomentará la participación de las personas con discapacidad. El Estado garantizará los recursos y la infraestructura necesaria para estas actividades. Los recursos se sujetarán al control estatal, rendición de cuentas y deberán distribuirse de forma equitativa. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)*

Aplicando al artículo 381 las personas podrán gozar del deporte, actividades físicas y recreación que el estado promoverá y así ayudan a mejorar la formación y la salud que es fundamental para el ser humano.

Art. 383.- *Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad. (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008)*

Fundamenta la investigación el Plan Nacional del Buen vivir, cuyos objetivos están alienados al desarrollo productivo con enfoque social, donde se demuestra la conveniencia social de la investigación, tal como lo demuestra:

Objetivo 10.- *Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica de los encadenamientos que generen. Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros,*

profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada. (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013)

Como indica el objetivo del Plan Nacional para el Buen Vivir, con el fin de que lleguen turistas nacionales y extranjeros para tener un mayor ingreso de visitantes y así generar empleo mediante el turismo, en este caso ayuda también a la promoción de este espacio de entretenimiento que tiene apenas un año de inauguración.

Se consideró también enriquecer a investigación dentro de los lineamientos que ofrece la ley de Turismo, mediante este artículo las personas tienen el derecho a realizar actividades en espacios de recreación creados por el gobierno.

Art. 4.- *La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:*

a) *Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo*

g) *Fomentar e incentivar el turismo interno. (LEY DE TURISMO, 2002)*

El Estado tendrá la responsabilidad de reconocer la actividad turística desarrollada en un determinado sector mediante un sistema estratégico de promoción para potencializar el espacio de entretenimiento del proyecto.

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 actividades (LEY DE TURISMO, 2002)*

De acuerdo al proyecto se cita el literal F: Casinos, salas de juegos (bingo-mecánicos) hipódromos y parque de atracciones estable.

2.4. Fundamentación epistemológica

En este trabajo de investigación como ciencia fundamental se identifica la psicología ya que puede estudiar las interacciones y el comportamiento de cada una de las personas en su tiempo de ocio, y así verificar la conducta individual de los visitantes para entender con exactitud qué servicio se puede ofrecer o mejorar, la comunicación es de suma importancia ya que se podría llegar a analizar a los turistas y así llenar sus expectativas y atribuir con información sobre lugares y atracciones para que le generen mayor interés y puedan realizar la visita a cierto lugar determinado, tanto así que al saber lo que realmente desea el turista uno puede ofrecerle una oferta turística con planes y actividades de tal manera que quedará satisfecho.

2.5 Definición de términos

Actividades turísticas

Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios. (Bernier, 2006)

Circuitos

Son recorridos que ofrecen productos y servicios con fines de recreación, aventura o aprendizaje que van a caracterizar el lugar visitado. (Martínez, 2011)

Empatía

Según Rogers, 1975 significa entrar en el mundo perceptual privado del otro y sentirse totalmente a gusto en él. (Trevithick, 2006)

Fiabilidad

Es aquel aspecto de la garantía de calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. (Hansen, 2006)

Instalaciones turísticas

Es un recinto provisto de los medios necesarios para llevar a cabo una actividad profesional o de ocio, son aquellas que están provistas con todo lo necesario para que los turistas practiquen sus actividades. (Quesada, 2010)

Oferta turística

Es el conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo. (Gómez & López, 2002)

Producto turístico

Se define como el conjunto de atributos físicos y psicológicos (tangibles e intangibles) que el consumidor considera que tiene un determinado bien o servicio para satisfacer sus deseos o necesidades (Alcañiz, 2000)

Es la suma de componentes tangibles e intangibles, que incluye los bienes, recursos, infraestructuras, equipamientos, servicios, ingeniería de gestión, imagen de marca y precio que el turista percibe. (Ramirez, 2000)

Satisfacción

Se refiere a las sensaciones de placer o decepción que tiene una persona al comprar el desempeño(o resultado) percibido de un producto con sus expectativas. (Philip, 2002)

Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador, con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo (Pamies, 2004)

Sostenibilidad ecológica

Es cuando los ecosistemas mantienen a través del tiempo las características fundamentales para su sobrevivencia en cuanto a componentes e interacciones. (Hunnemeyer, 1997)

Turismo

Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias a lugares diferentes a los de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios u otros motivos. (Bernier, 2006)

Turismo interno

El de los residentes del país dado que viajan únicamente dentro de este país (Olivares, 2005)

Turista

Persona que hace turismo (española, 2001)

Visitantes

Son quienes viajan a un país distinto de su país de residencia habitual durante un periodo q no excede los 12 meses y cuyo propósito principal de visita es cualquiera que no sea el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado. (Mantecón, 2008)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

En este proyecto se utilizó la investigación con enfoque cualitativo porque se reúne información mediante el cual permite fundamentar la importancia de la evaluación de los servicios turísticos que posee el Parque Safari del malecón del salado ya que siempre será prioridad la calidad de servicio que se brindará en un establecimiento, área de recreación o espacio de entretenimiento.

Para lograr mejorar el contacto directo que existe entre los usuarios visitantes y los prestadores de servicio turístico, se trabajará con el diseño de un manual de calidad de servicio que ayudará al Parque Safari a generar más visita y de esta manera el espacio de entretenimiento se beneficiará con ingresos más elevados.

3.2. Tipos de investigación

✓ Bibliográfica

Para esta investigación se hizo una recopilación de información científica usando libros, revistas, periódicos, sitios web para que de esta manera se logre detallar con exactitud la fundamentación de cada concepto y sustentar el marco teórico.

✓ Descriptiva

En esta investigación se logra detallar los elementos que ayudaron a que sea posible la elección del estudio en el espacio de entretenimiento Safari Park a investigar, así podemos encontrar una posible solución dentro de nuestra propuesta.

✓ **De campo**

Este tipo de investigación ayudará a procesar la información requerida en el sitio de los acontecimientos donde está presente el problema que se logrará resolver mediante el proyecto.

✓ **Analítica**

Indagamos sobre la condición y la calidad que brindan los prestadores de servicio turísticos en el espacio de entretenimiento Safari Park al momento de tratar con los visitantes o turistas.

3.3. Población y Muestra

“Llamaremos población a cualquier colección finita o infinita de individuos o elementos distintos, perfectamente identificables sin ambigüedad” (Quesad & García, 1988)

“La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma” (Juez & Díez, 1997)

Para establecer la población a encuestar, se tomó a los visitantes o usuarios del parque Safari, que varía entre 18 a 39 años de edad, quienes debieron ser elegidos al azar de forma probabilística al reunir el número determinado por la muestra. La muestra se obtuvo luego de aplicar la fórmula infinita debido a que no se cuenta con un registro de datos, por lo tanto, se considera utilizar a todos los asistentes dentro de 2 fines de semana incluyendo un feriado hasta completar el valor de 384.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,84(0,25)}{0,0025}$$

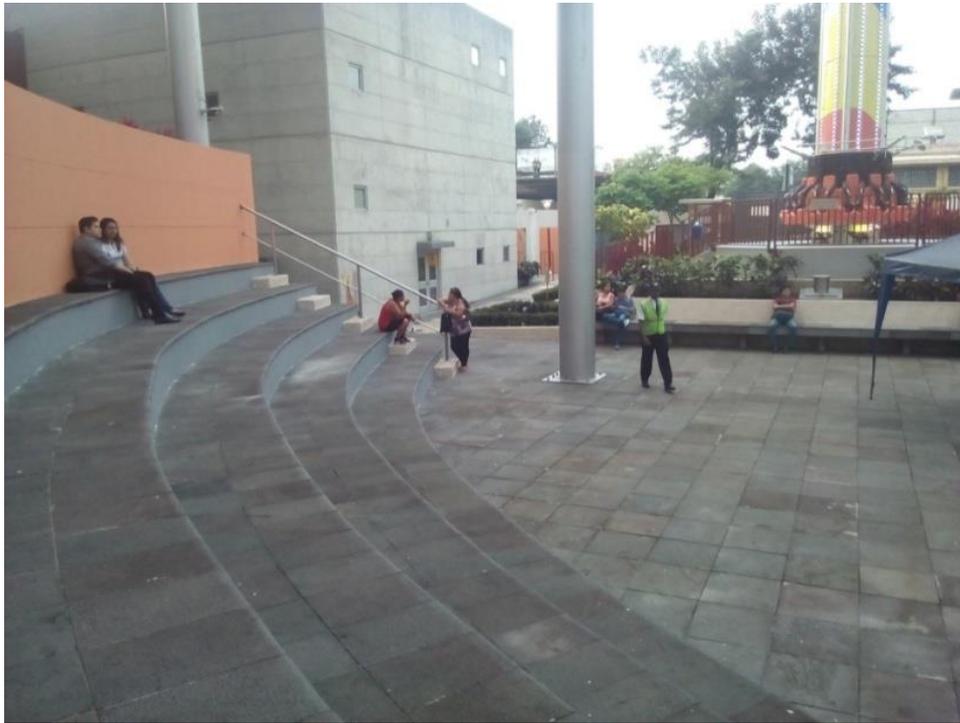
$$n = 384$$

3.4. Análisis de resultados

3.4.1. Análisis de la observación

El parque Safari cuenta con una infraestructura confortable para personas tales como niños, adolescentes, adultos y tercera edad, podemos hacer uso del wifi gratis que brinda el alcalde de Guayaquil, cuenta con baños en perfectas condiciones para damas y caballeros, existe una grada para que las personas puedan sentarse a descansar y observar a sus hijos o acompañantes usar los juegos mecánicos, tal como se aprecia en la figura 3, también se puede observar asientos de hierro entre los juegos para que puedan descansar en cierto tiempo determinado, el espacio de entretenimiento también cuenta con unos árboles que ayuda a oxigenar el lugar, da sombra a ciertas partes del parque y se puede respirar aire puro en el ambiente del parque.

Cuenta con varios locales comerciales como cyber, bares, mini market, cafetería y restaurantes semiformales que se encuentran alrededor del espacio de entretenimiento que esta junto a la Universidad de Guayaquil, figura 4, dando así una gran afluencia de personas ya que los estudiantes visitan esta zona para hacer uso de estos locales comerciales, ya sea solos, acompañados en grupo o en pareja siempre se encontrara un gran flujo de personas alrededor del Malecón del Salado.



*Figura 3.*Gradas del parque
Fuente: elaboración propia



*Figura 4.*Sky Tower
Fuente: elaboración propia

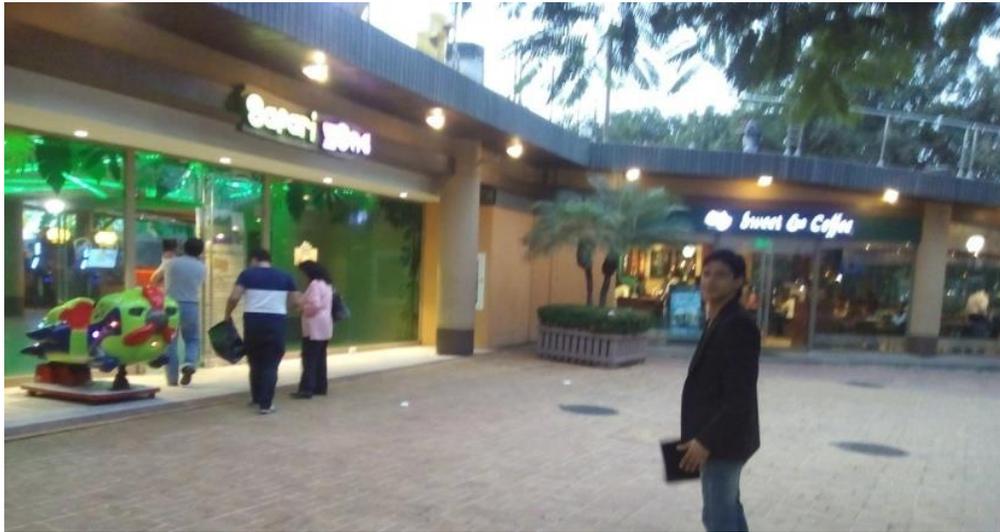


Figura 5. Área comercial del Parque Safari
Fuente: elaboración propia



Figura 6. Bar dentro del Parque Safari
Fuente: elaboración propia



Figura 7. Parque Safari
Fuente: elaboración propia

Las vías de acceso que existen alrededor del Parque Safari están en perfectas condiciones gracias a la regeneración urbana que realizó el alcalde de Guayaquil Abogado Jaime Nebot, que ayuda a la existencia de un gran flujo de personas y acceso de vehículos alrededor del Malecón del Salado, en caso de emergencia se puede visitar la clínica Kennedy que está en la ciudadela Kennedy avenida del periodista y callejón 11-A a 10 minutos del malecón del salado y también podría visitar el Hospital Luis Vernaza que está ubicado en la calle Loja.

El parque Safari ofrece algunos servicios como el bar que vende canguil, aguas y gaseosas, diferentes tipos de juegos mecánicos para divertirse con amigos o en familia, cuenta con baños para damas y caballeros, cuenta con seguridad dentro del espacio de entretenimiento y a sus alrededores por motivo que se encuentra dentro del Malecón del Salado.



Figura 8. Restaurantes alrededor del parque
Fuente: elaboración propia



Figura 9. Tráfico de autos alrededor del parque
Fuente: elaboración propia



*Figura 10.*Excursión 4x4
Fuente: elaboración propia



*Figura 11.*Kiddie rides
Fuente: elaboración propia

3.4.2. Análisis de la encuesta a los visitantes

Pregunta 1. ¿Cuántas veces visita el Parque Safari?

Tabla 2.

Frecuencia de visitas al parque Safari

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Una vez a la semana	2	1%
Una vez al mes	85	22%
No voy con frecuencia	291	76%
Nunca	5	1%
Una vez al año	1	0%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes



Figura 12. Visita al Parque Safari

Según los datos de la encuesta se puede observar que la mayoría de las personas que visitan el Parque Safari (76%) no lo visita con frecuencia, por motivo de que le falta más promoción para que puedan visitar el parque, el 22% visita una vez al mes y el 1% visita una vez a la semana, esta visita es más realizada por los estudiantes de la Universidad de Guayaquil por motivo de que están cerca y además la mayoría puede salir de la Universidad por las puertas que dan al Malecón del Salado y por este motivo hay más estudiantes que visitan el Parque Safari.

Pregunta 2. ¿En compañía de quién visita el Parque Safari?

Tabla 3.

Personas con quien visita el parque

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Con la familia	39	10%
Con amigos	314	82%
Solo	23	6%
Otros	8	2%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes



Figura 13. Personas con quien visita el parque

En este diagrama se observa que la mayoría de personas que visitan el espacio de entretenimiento lo hacen en compañía de amigos(82%) y más se da en los estudiantes por motivo de que ellos al salir de la universidad en con los compañeros de clases visitan el Malecón del Salado y constantemente hacen uso de los servicios del Parque Safari , el 10% de las personas prefieren salir en familia para pasar un momento ameno y de integración junto a sus seres queridos y más cercanos para poder compartir entre ellos varios tipos de juegos mecánicos para menores y mayores.

Pregunta 3. ¿Está conforme con el precio que paga por cada juego mecánico?

Tabla 4.
Valor de juego mecánico

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sí, estoy conforme	93	24%
No estoy conforme	168	44%
Quizá	123	32%
Definitivamente	0	0%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

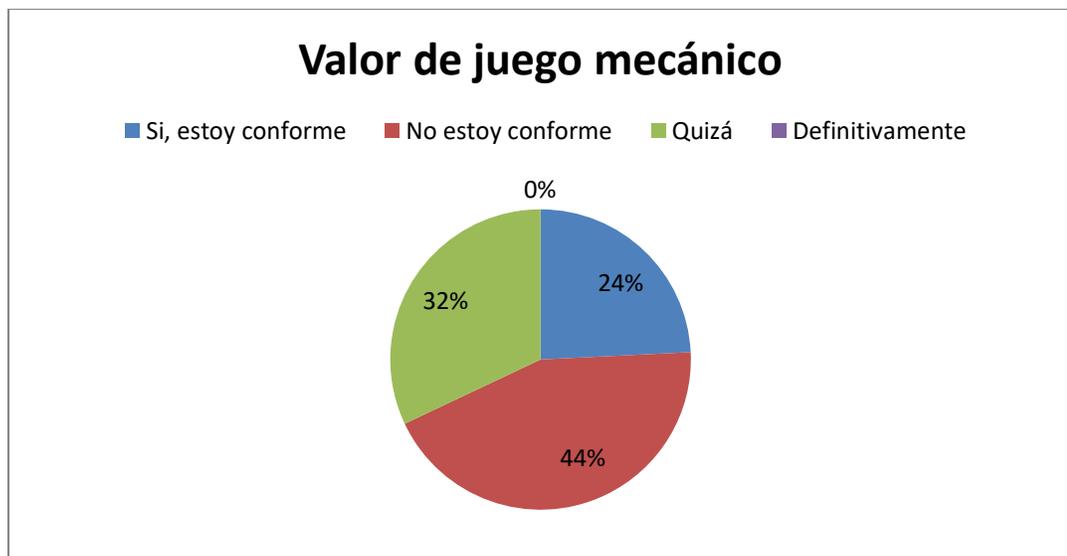


Figura 14. Valor de juegos mecánicos

Mediante este gráfico podemos analizar realmente si las personas están conforme por el valor que están pagando al hacer uso de estos juegos mecánicos y se puede observar que el 44% y 32% no está conforme, por lo general las personas que están en estos porcentajes son los estudiantes que no cuentan con ingresos propios en su mayoría y cuentan con el presupuesto limitado para el día, por este motivo no hay mucha conformidad de parte de ellos, el 24% si está conforme por motivo de que cuentan con el ingreso necesario diario para hacer uso del Parque Safari o también una vez al mes poder hacer uso de estos juegos mecánicos.

Pregunta 4. ¿Qué otros servicio adicional quisiera que se den dentro del Parque Safari?

Tabla 5.
Servicios adicionales en el Parque Safari

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Restaurant	293	76%
Alquiler de coches para bebés	7	2%
Cafeterías	56	15%
Cargadores solares para celular	28	7%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

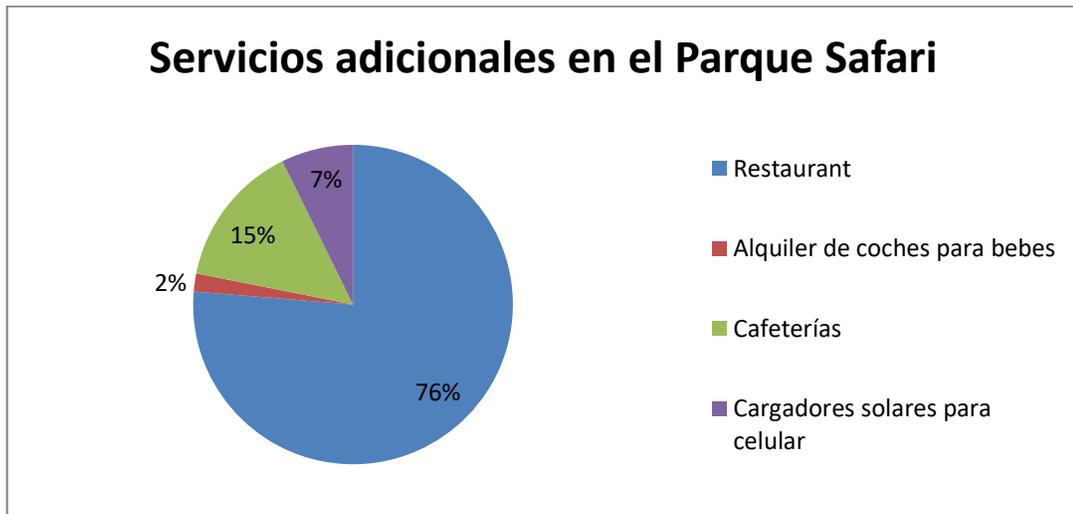


Figura 15. Servicios adicionales en el Parque Safari

Esta imagen demuestra que la mayoría de personas (76%) prefieren más restaurantes dentro del espacio de entretenimiento para que exista variedad de gastronomía en el lugar, el 15% prefieren una cafetería dentro del Parque Safari, el 7% desea cargadores solares para celular ya que en la actualidad la mayoría de las personas en general poseen un teléfono y tienen la necesidad de cargarlo para estar comunicado o para obtener un recuerdo fotográfico y el 2% prefiere alquiler de coches para bebés ya que tienen la posibilidad de tener un momento cómodo y de relajación en el caso que realicen la visita con un bebé.

Pregunta 5. ¿Qué medio de transporte empleó para su visita al Parque Safari?

Tabla 6.
Medio en arribar al parque Safari

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Caminando	232	60%
Bus	91	24%
Auto particular	34	9%
Taxi	27	7%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

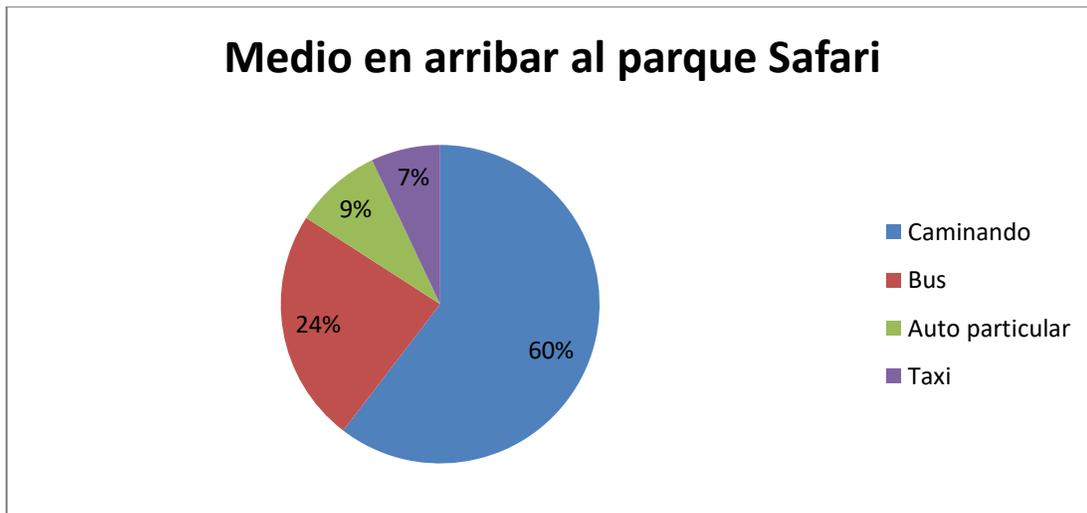


Figura 16. Medio en arribar al parque Safari

Mediante este análisis se observa que el 60% de las 384 personas que se encuestó, visitan el parque caminando ya sea solo o en compañía por motivo de que al salir de la Universidad quieren distraerse un poco y caminan hasta llegar al Malecón del Salado y realizan la visita al espacio de entretenimiento, el 24% prefiere visitar el Parque Safari en bus que es un medio de transporte económico, el 9% tienen su auto particular y el 7% prefieren hacer la visita en taxi para llegar al sitio en familia.

Pregunta 6. ¿Qué le gustaría que se mejore del lugar?

Tabla 7.
Mejoramiento del lugar

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Gastronomía	232	60%
Seguridad	20	5%
Juegos	87	23%
Otros	45	12%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

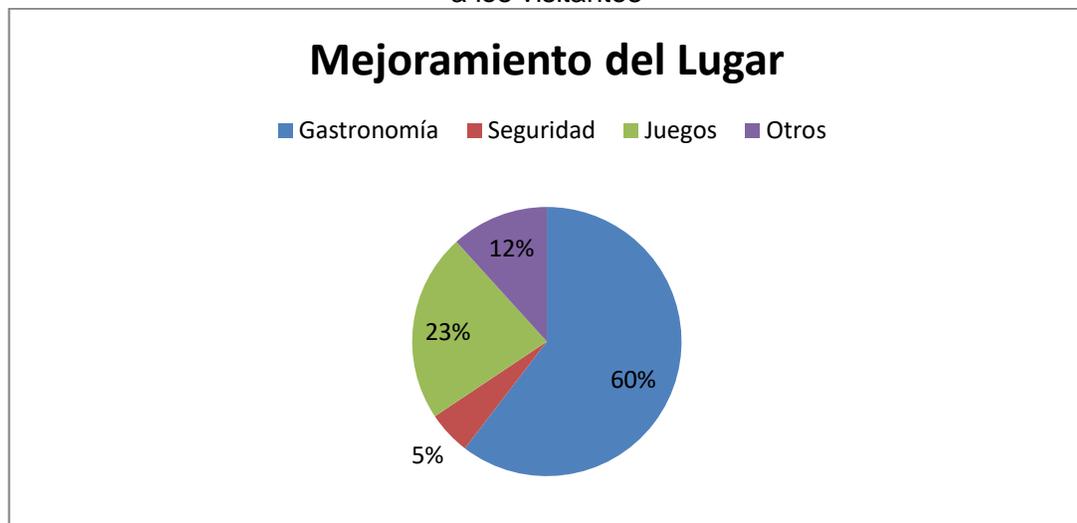


Figura 17. Mejoramiento del lugar

Según el gráfico indica que la mayoría de las personas que se encuestó prefiere que se mejore la gastronomía en el lugar para una mejor satisfacción al momento de compartir una comida solo o acompañado, el 23% prefiere que se mejore los juegos ya que la mayoría de juegos son infantiles entonces la conclusión es que personas mayores de edad también quieren divertirse con juegos acorde a su edad, el 12% tiene otro tipo de interés como la implementación de un cyber y el 5% quiere que se mejore en la seguridad en diferentes lugares como dentro del espacio de entretenimiento como afuera donde se deja parqueado los vehículos aunque internamente existe también un parqueadero.

Pregunta 7. ¿Qué servicios ha utilizado en el Parque Safari?

Tabla 8.

Servicio que recibió del lugar

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alimentación	55	14%
Juegos mecánicos	77	20%
Baños	24	6%
Todos los anteriores	228	60%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

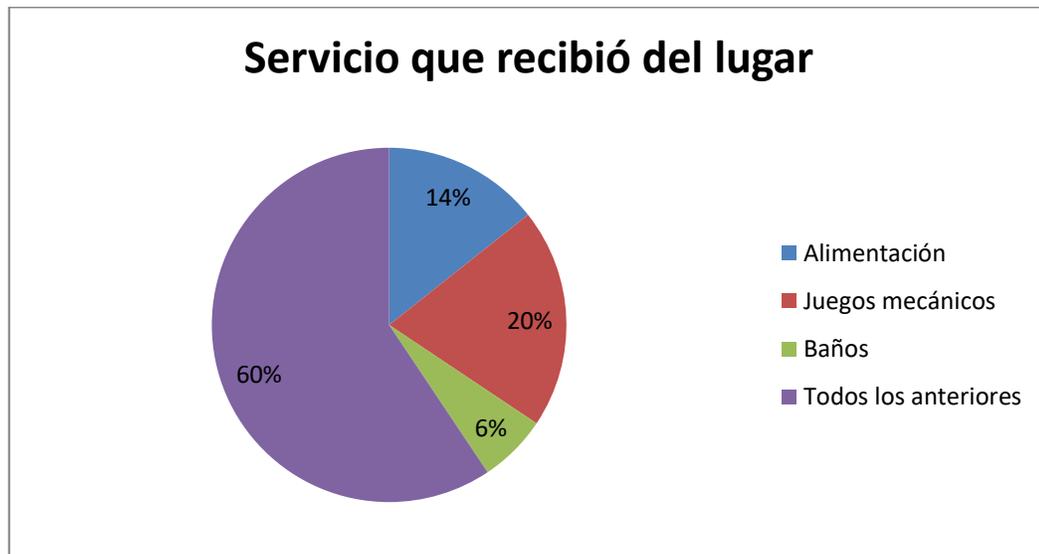


Figura 18. Servicio que recibió del lugar

Este gráfico demuestra que el 60% de las personas encuestadas han hecho uso de los servicios mencionados (alimentación, juegos mecánicos y baños) ya que las personas al visitar el malecón del salado les llama la atención el espacio de entretenimiento Parque Safari y pueden hacer uso de algunos servicios, el 20% juegos mecánicos ya que solo van a divertirse y se van, 14% eligió la alimentación ya que al visitar el Parque desean comer y compartir en familia o amigos y el 6% hacen uso de los servicios higiénicos.

Pregunta 8. ¿Estaría de acuerdo de que a los empleados se les dé un manual de calidad de servicio para una mejor atención?

Tabla 9.
Guía de manual de calidad de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	382	99%
No	0	0%
Quizá	2	1%
Tal vez	0	0%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

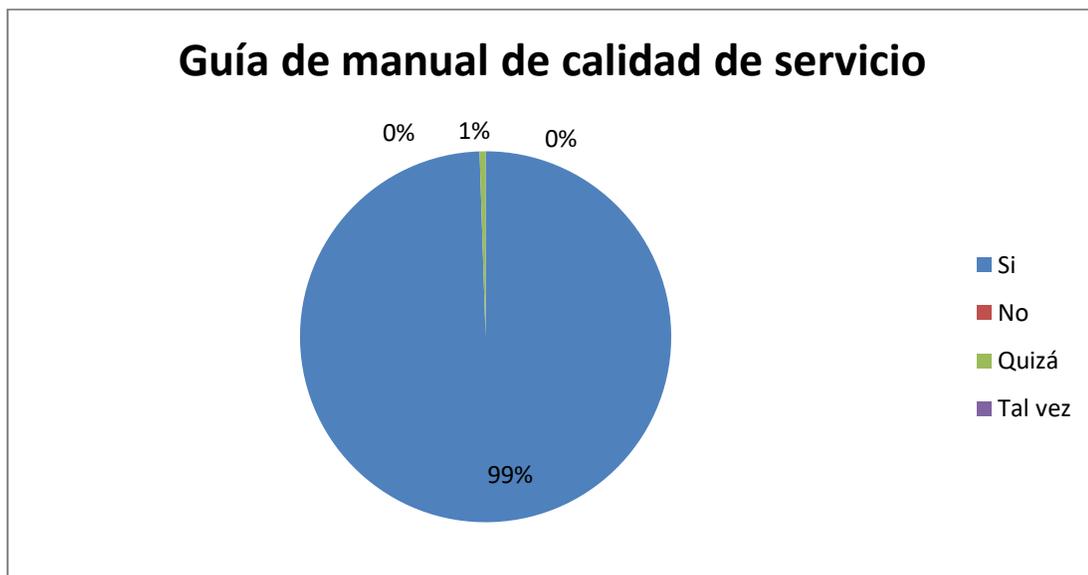


Figura 19. Guía de manual de calidad de servicio

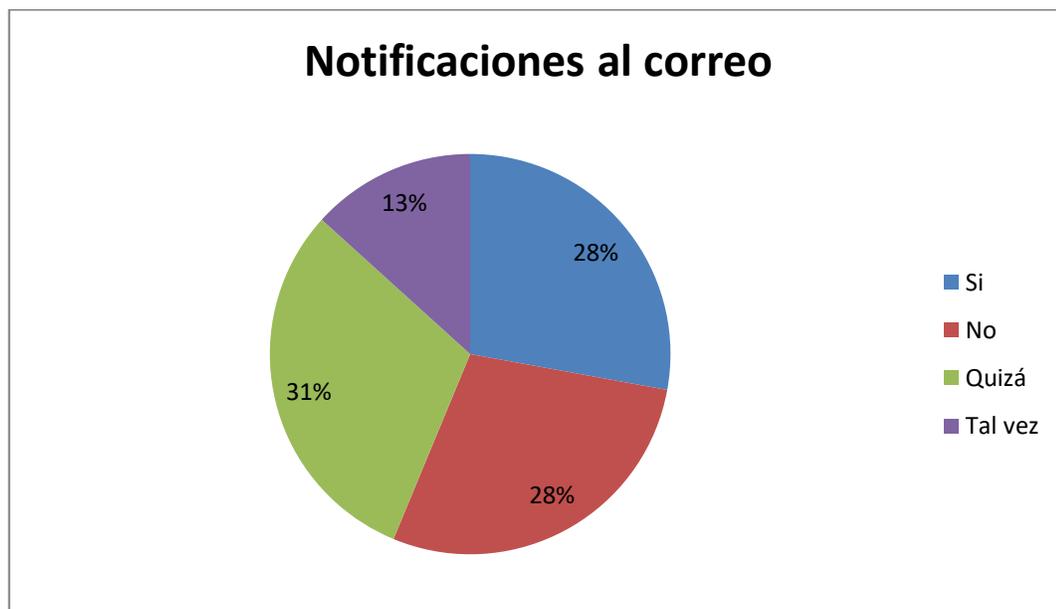
Mediante este gráfico se puede observar que la mayoría de las personas están de acuerdo de que se les otorgue una guía de manual de calidad de servicio para que los ofertantes de servicio turístico mejoren en la atención a los visitantes.

Pregunta 9. ¿Le gustaría que le lleguen notificaciones a su correo de actualizaciones y programas que se realizan en el Parque Safari?

Tabla 10.
Notificaciones al correo

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	107	28%
No	109	28%
Quizá	117	31%
Tal vez	51	13%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes



*Figura 20.*Notificaciones al correo

Según el gráfico indica que la mayoría de las personas quizá están interesadas en obtener una información por notificaciones al correo, quiere decir que están interesadas en saber que actividades se realizará mes a mes, el 28% de personas están en sí y no por lo que hay un porcentaje igual y el 13% tal vez.

Pregunta 10. ¿Recomendaría que visiten el Parque Safari a personas de otra ciudad, provincia o país?

Tabla 11.
Recomendación de visita al Parque Safari

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	289	75%
No	4	1%
Quizá	74	19%
Tal vez	17	5%
TOTAL	384	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

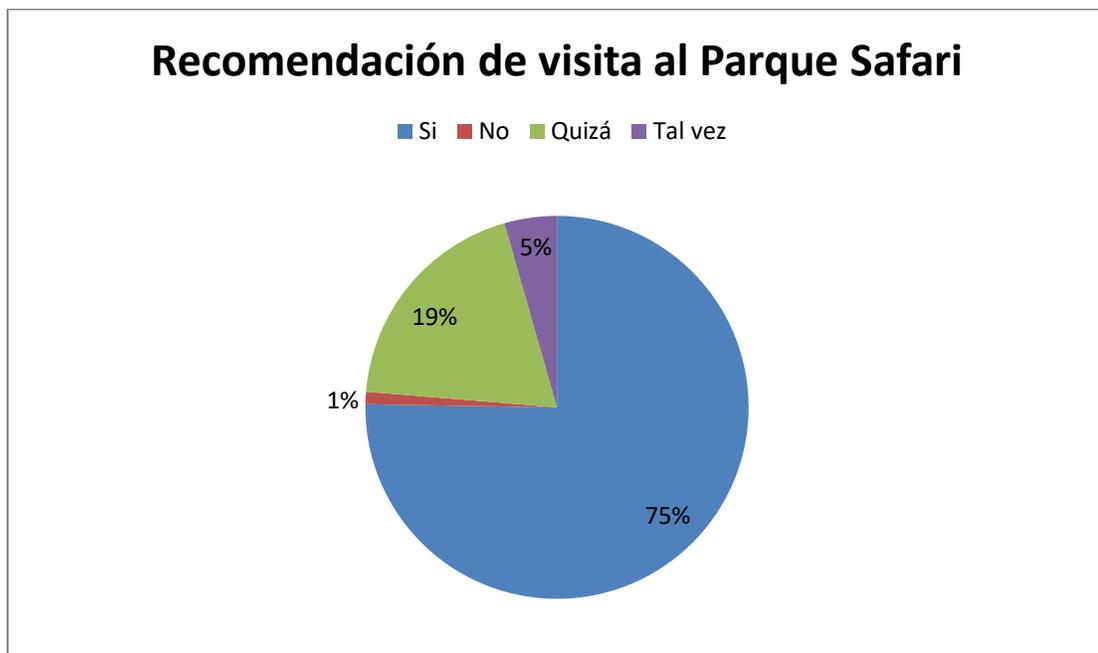


Figura 21. Recomendación de visita al Parque Safari

En esta imagen se puede apreciar que la mayoría de personas encuestadas si recomendó el lugar ya que les pareció divertido para que los demás puedan visitarlo, el 19% optó por la opción de quizá, ya que a estas personas no les pareció tan recomendable para visitarlo por diferentes motivos de alimentación, de seguridad o de la ausencia de buen servicio al usuario, igual a la opción de tal vez con un 5% y el 1% no lo recomienda.

3.4.3. Análisis de la encuesta a los trabajadores

Pregunta 1. ¿Con qué frecuencia las personas visitan el parque Safari?

Tabla 12.
Frecuencia de visitantes

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Todos los días	0	0%
Una vez a la semana	0	0%
Los fines de semana	30	100%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 22. Frecuencia de visitantes

El gráfico demuestra que el 100% de los trabajadores indican que las personas realizan la visita los fines de semana, esto se debe a que la mayoría de las personas entre semana están ocupadas en sus actividades diarias o laborables, por lo que prefieren realizar la visita el sábado y el domingo.

Pregunta 2. ¿Las personas en compañía de quién lo visitan?

Tabla 13.
Con quien visita el parque

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Con la familia	30	100%
Con amigos	0	0%
Solo	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores

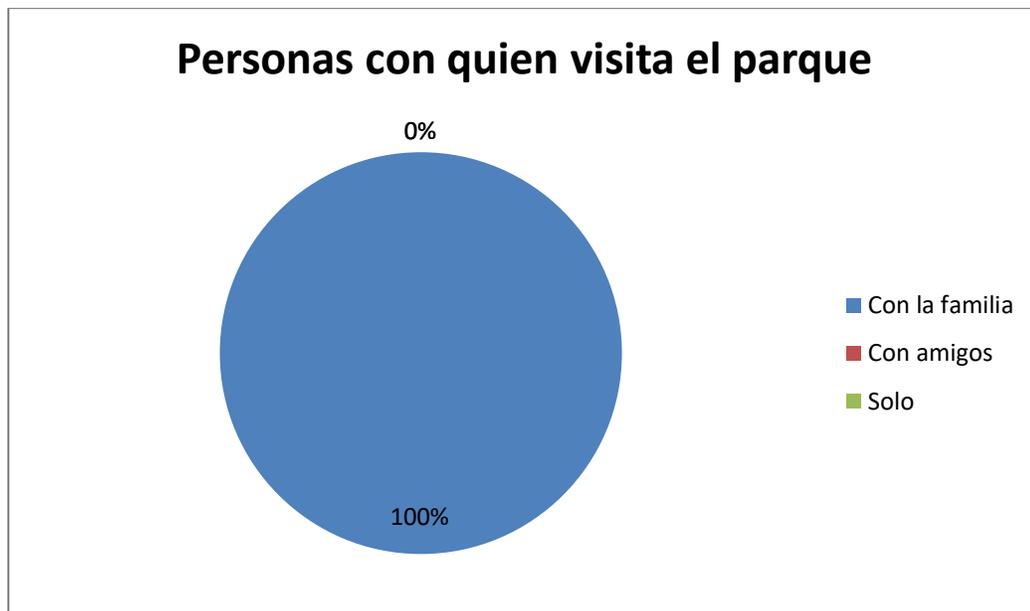


Figura 23. Personas con quien visita el parque

El gráfico demuestra que según la mayoría de las personas prefieren realizar la visita en familia para compartir con sus seres queridos y también porque es un espacio de entretenimiento para que los niños disfruten y puedan distraerse de actividades sanas.

Pregunta 3. ¿Los visitantes se sienten conforme con los precios de los juegos mecánicos?

Tabla 14.
Valor de juegos mecánicos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	90%
No	0	0%
Quizá	3	10%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 24. Valor de juegos mecánicos

El gráfico demuestra que el 90% indican que si están conformes con el precio de los juegos mecánicos, el valor está asequible para las personas que visitan el parque Safari y el 10% optó por la opción de quizá por motivo de que las personas indicaron que algunos juegos tienen muy poco tiempo de duración para ese valor.

Pregunta 4. ¿Qué servicio adicional cree usted que el Parque Safari debería ofrecer?

Tabla 15.

Servicio adicional que ofrece el parque

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Restaurant	13	43%
Alquiler de coches para bebe	17	57%
Servicio de guardería	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los visitantes

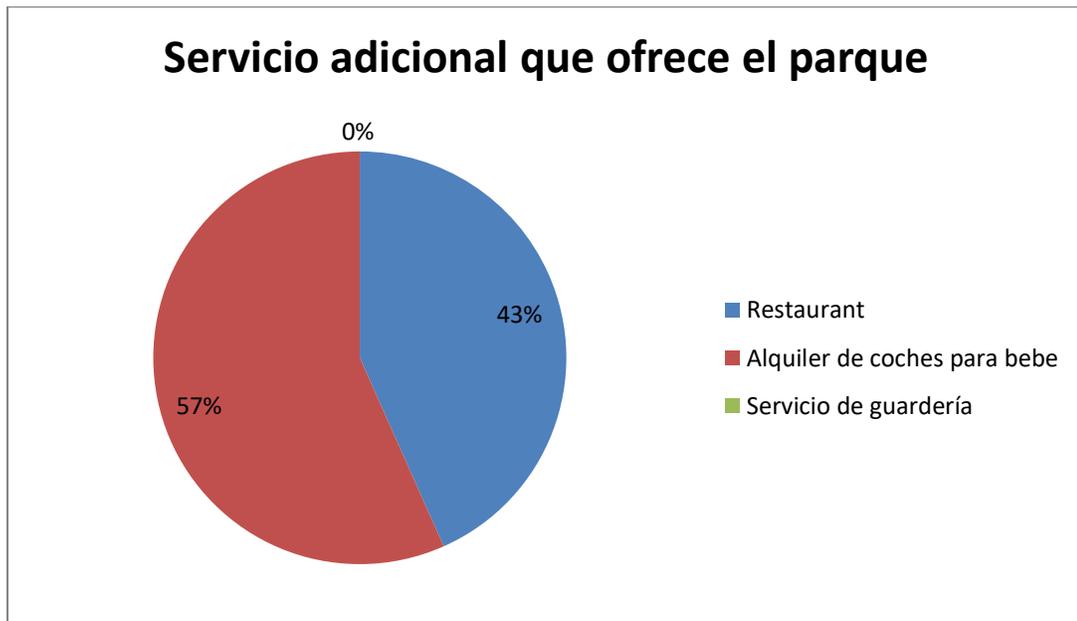


Figura 25. Servicio adicional que ofrece el parque

El gráfico demuestra que el 57% de los trabajadores indican que el servicio adicional que ofrecerían es el alquiler de coches para bebe ya que hay un gran movimiento de personas que visitan el parque en familia y llevan a sus niños pequeños, el 43% prefieren que se adicione más restaurantes para que exista variedad en la hora de escoger los alimentos.

Pregunta 5. ¿En qué horario se llena más el parque Safari?

Tabla 16.
Horario de mayor visitante

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	0	0%
Tarde	8	27%
Noche	22	73%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 26. Horario de mayor visitante

En el gráfico se puede observar que el 73% de las personas realizan la visita al parque en la noche, por motivo de que es un horario tranquilo y sin tráfico, también los padres de familia esperan terminar su rutina de actividades o trabajo para poder compartir tiempo de recreación en familia y el 27% prefiere de tarde por motivo de que hay buena visibilidad y también no quieren regresar de noche a sus hogares

Pregunta 6. ¿Existe diferentes tipos de seguridad en el área de trabajo?

Tabla 17.

Tipos de seguridad en el área

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	30	100%
Quizá	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores

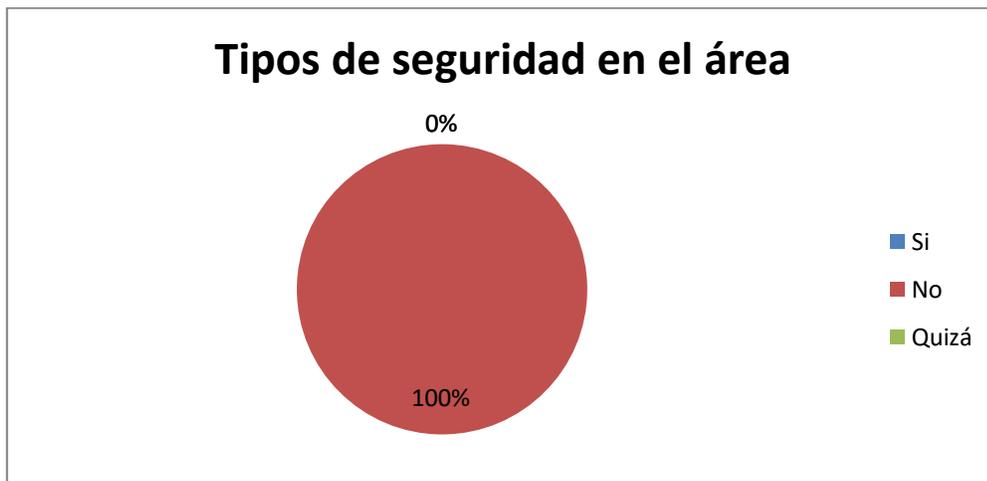


Figura 27. Tipos de seguridad en el área

En el gráfico se puede observar que la mayoría de los trabajadores encuestados indican que no existen diferentes tipos de seguridad, porque en el parque Safari trabaja el mismo equipo de seguridad del malecón del salado que cubre todas las áreas del espacio de entretenimiento.

Pregunta 7. ¿Cree que la empresa le da importancia suficiente al servicio?

Tabla 18.
Importancia al servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Quizá	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 28. Importancia al servicio

Según el gráfico indica que la mayoría de los trabajadores encuestados comentaron que la empresa si le da importancia al servicio que brinda en el espacio de entretenimiento ya que es fundamental para que los visitantes regresen.

Pregunta 8. ¿Ha recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño que brinda?

Tabla 19.
Capacitación para el mejoramiento de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Quizá	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 29. Capacitación para el mejoramiento de servicio

De acuerdo al gráfico realizado se analizó que mayoría de las personas (100%) si están acorde a la capacitación de los trabajadores para el mejoramiento del servicio.

Pregunta 9. ¿Está de acuerdo con el desempeño que brinda sus colegas en servicio a los clientes?

Tabla 20.
Servicio al cliente de los trabajadores

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Quizá	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores



Figura 30. Servicio al cliente de los trabajadores

Según el gráfico indica que la mayoría de los trabajadores comentaron que el desempeño que brindan sus colegas es bueno por motivo de que cumplen con las expectativas de los usuarios y de esta manera regresen al espacio de entretenimiento.

Pregunta 10. ¿Estaría de acuerdo que se les dé una guía de manual de calidad de servicio para brindar una atención personalizada?

Tabla 21.

Guía de manual de calidad de servicio

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Si	30	100%
No	0	0%
Quizá	0	0%
TOTAL	30	100%

Nota. Información basada en las encuestas aplicadas a los trabajadores

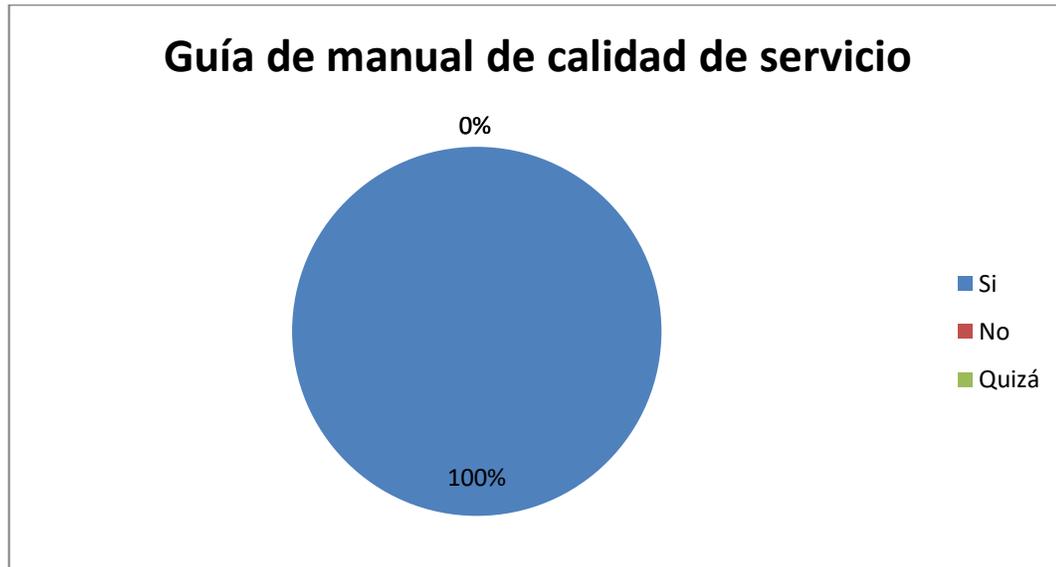


Figura 31. Guía de manual de calidad de servicio

Según el gráfico indica que la mayoría están de acuerdo de que se les dé una guía de manual de calidad de servicio para dar una mejor atención a los visitantes y generar más ingresos.

3.4.4 Análisis de la Entrevista

Para el entrevistado, licenciado en Hotelería y turismo Xavier Vásquez personal de Staff del Parque Safari, los días más visitados son los fines de semana adicional del día Viernes y también los días feriados, me indicó también que las personas que visitan el parque más lo realizan en familia para compartir su tiempo libre con sus seres queridos más que todo con los niños para que disfruten de este espacio de entretenimiento y entre semana lo visitan más los estudiantes por motivo de que está cerca la Universidad de Guayaquil y a la hora de que terminan las clases van a pasear recorriendo el Malecón del Salado y así visitan el parque, a las 16h00 es la hora donde comienzan a llegar gran flujo de personas, de acuerdo con el valor que pagan las personas por cada juego mecánico no se sienten conforme por motivo de que dura muy poco tiempo y no satisface al visitante aunque igual hace uso de los juegos porque le gusta, según el entrevistado si le gustaría que se realice de forma establecida y sincronizada por los horarios de cada uno de los trabajadores una capacitación mediante una guía de manual de calidad de servicio para fortalecer la primera impresión que se lleva cada visitante y así mejorando la atención que se le brinda a los usuarios.

CAPÍTULO IV

LA PROPUESTA

PLAN DE ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL PARQUE SAFARI

4.1. Introducción

El espacio de entretenimiento Parque Safari se encuentra ubicado dentro del Malecón del Salado junto a la plaza Rodolfo Baquerizo, en la calle Tungurahua, calle 3era y avenida 9 de octubre, ya que gracias a esta calle principal y renombrada ayuda a la afluencia de personas ya que muchos turistas extranjeros y nacionales circulan alrededor de esta avenida que para beneficio del parque se conecta con el Malecón del Salado que ayuda a que genere más visita al espacio de entretenimiento, ya sea de diferentes tipos de personas como niños, estudiantes universitarios, parejas de enamorados, familia, adultos mayores.

Mediante el diseño de un plan de estrategia de servicio ayudará al desempeño de los ofertantes turísticos de esta manera mejorando la interacción y el comportamiento que se le demuestra al visitante o turista, ofreciendo una mejor calidad en el servicio se logra de esta manera incrementar el flujo de visitas, de esta manera ayuda a crear fuentes de trabajo en las diferentes áreas que las necesite.

La evaluación del servicio turístico del lugar incrementará el interés de interactuar con los ofertantes turístico logrando obtener las necesidades que tiene el parque Safari en el ámbito de la atención al usuario.

4.2. Justificación

Esta investigación tiene como objetivo principal diseñar un manual de calidad de servicios para los prestadores de servicios turísticos en el parque Safari, es útil para este espacio de entretenimiento ya que ayuda a que pueda

incrementar el flujo de visitantes y exista un mayor mercado turístico en este sector del Malecón del Salado; familias, amigos, parejas de enamoradas se sentirán conforme con el servicio y los motiva a que realicen la visita más seguida.

Es importante esta investigación para verificar las debilidades que tienen los prestadores de servicios y así modificarlas de manera adecuada para su interacción con los visitantes.

4.3. Objetivos

4.3.1. Objetivo General

Diseñar estrategias de servicios para fortalecer en la atención al cliente en el parque Safari

4.3.2. Objetivos Específicos

- Impartir a los trabajadores charlas y capacitaciones de calidad de servicios.
- Enumerar las estrategias que se van a considerar para fortalecer calidad de servicios.
- Establecer costos en la socialización de las estrategias de calidad

4.4. Desarrollo de la propuesta

En la propuesta se va a realizar un diseño de estrategias de servicio de la calidad, que ayudará a incrementar el desempeño en cada uno de los trabajadores de la empresa, mediante las funciones de cada área, planeación del servicio, criterios de calidad en relación a las diferentes etapas del servicio, uso del servicio por parte del visitante, recorrido del lugar, uso de los servicios higiénicos, despedida al visitante, seguimiento a la calidad de servicio.

4.4.1. Áreas operativas, personal y funciones

Tabla 22.
Caja y bar

ÁREA 1	Caja y bar
PERSONAL	Cajeros y recaudadores
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Venta de tarjetas, recarga de tarjetas para juegos mecánicos. ➤ Ofrecer información precisa de cada juego mecánico. ➤ Ofrecer los alimentos destinados para los visitantes

Tabla 23.
Juegos mecánicos e información

ÁREA 2	Juegos mecánicos e información
PERSONAL	Operador de máquinas de juegos
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Recepción del cliente y asesoramiento de todas las actividades que puede realizar en el parque ➤ Atención al cliente de manera agradable, cordial y complaciente al momento de dar una información ➤ Aporte en general a los departamentos de administración ➤ Información de sitios puntuales en el caso de emergencia ➤ Enseñar y entregar un tipo de folletos que especifiquen las actividades a realizar en el parque Safari

Tabla 24.

Seguridad

ÁREA 3	Seguridad
PERSONAL	Control de seguridad
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">➤ Control y servicio de seguridad en las instalaciones del parque Safari y sus alrededores➤ Ofrecer su ayuda en caso de situaciones de riesgo dentro del parque➤ Recibir y dar la bienvenida al visitante

Tabla 25.
Supervisión

ÁREA 4	Supervisión
PERSONAL	Supervisor
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar con regularidad evaluaciones del desempeño de los prestadores de servicio➤ Controlar la calidad de servicio que se brinda en el parque hacia los visitantes➤ Verificar el estado de mantenimiento y limpieza de las instalaciones

4.4.2. Venta de tarjetas y recargas

- **Lugares de ventas**

Estas tarjetas y recargas para juegos mecánicos se lo vende en el transcurso del día laboral, haciendo un reporte de la cantidad que se ha vendido en la jornada del día

- **Cajeros y recaudadores/bar**

Persona que vende las tarjetas y realiza recargas para que puedan hacer uso de los juegos mecánico, también este personal ofrece las diferentes tipos de actividades a realizar en el parque y que servicios se les brindará en cada juego, ofrece el servicio de bar (colas, aguas y canguil)

Para brindar un buen servicio de calidad en el personal de cajero y recaudadores las recomendaciones son:

- Contar con una excelente comunicación clara y precisa para de esta manera lograr que la información le llegué completa y satisfacer sus necesidades.
- Mantener un área de trabajo ordenada y limpia, ya que al demostrar una buena imagen crea más interés en el visitante, y cuidar mucho de la apariencia y buena presencia del trabajador para crear un buen ambiente de trabajo.
- Brindar información detalladamente de los servicios que se ofrecen en el espacio de entretenimiento, como hacer el uso adecuado de la tarjeta para cada máquina y la recarga necesaria de la tarjeta disfrutar de las instalaciones.



Figura 32. Entrada frontal al Parque Safari
Fuente: elaboración propia

- Estar preparado y capacitado para la identificación de billetes falsos y tener experiencia en el área del manejo de dinero.
- Saludar de manera amable al visitante, dándole una bienvenida para demostrarle interés en sus necesidades y se quede con una buena impresión de la empresa.

4.4.3. El uso del servicio por parte del visitante

- **Ingreso al lugar**

Para brindar un servicio de calidad a los visitantes se hacen las siguientes recomendaciones:

- Revisión de tarjetas para el ingreso a los juegos mecánicos verificando de que no se encuentre en mal estado o este dañada y agradecerle por su visita.
- Controlar la capacidad de ingreso de visitantes al espacio de entretenimiento, verificando de manera amable y cordialla cantidad de

usuarios que ingresaron y si logra excederse la capacidad máxima de personas invitar a los usuarios que esperen a que baje el volumen de visitantes y por su seguridad se les da a entender estas indicaciones.



*Figura 33.*Entrada diagonal al Parque Safari
Fuente: elaboración propia

- **Recorrido en el lugar**

Para satisfacer las necesidades del visitante al momento de guiarlo y brindarle información del recorrido del lugar se hacen las siguientes recomendaciones:

- Al momento en que ingresa el visitante, saludarlo de forma amable y atenta para que se sienta cómodo en el parque.
- Observar el perfil del visitante para identificar sus intereses y de esta manera ser eficiente al momento de brindarle un servicio.
- Brindar información correcta y precisa, ya que algunos juegos mecánicos tienen algunas indicaciones fundamentales para hacer uso de estos.
- Cuidar su apariencia personal para crear una buena impresión.
- Evitar las distracciones en exceso ya que percute de manera negativa al servicio brindado.



Figura 34. Juegos mecánicos
Fuente: elaboración propia

- **Material informativo disponible**

Para brindar más accesibilidad a los intereses requeridos por los visitantes se recomienda facilitar otros instrumentos de información ya sea folletería, catálogos de precios y datos, material impreso, etc.

De esta manera el visitante obtendrá mayor información visual y puede planear un programa de actividades para su visita al espacio de entretenimiento.

- **Uso de los servicios higiénicos**

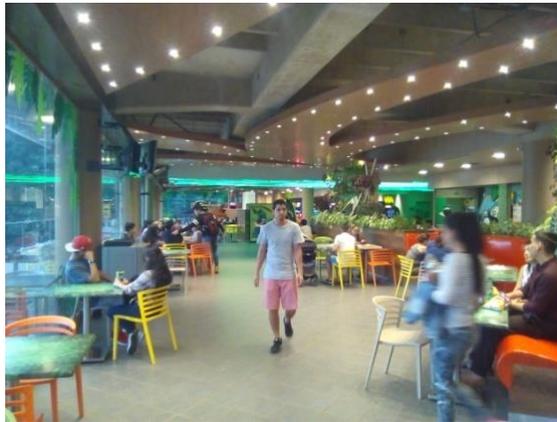
Recomendaciones:

- Conservar los servicios higiénicos que existen en el establecimiento para lograr transmitir una impresión de limpieza y pulcritud a los visitantes.
- Verificar la grifería que se encuentre en buen funcionamiento para no generar gastos innecesarios y para la conservación del agua.
- Brindarle al visitante la comodidad que ellos requieren para hacer uso de los servicios higiénicos como jabón líquido, gel antibacterial, papel para manos y papel higiénicos.
- Controlar la limpieza de las áreas públicas, para que las diferentes áreas se encuentren impecable.

- Verificar de que alrededor de las áreas en el parque Safari exista basureros en perfectas condiciones y con buena visibilidad.

4.4.4. La despedida al visitante

Mantener los mismos valores y principios de cuando se recibió al visitante para que al momento de despedirlo aseguremos su satisfacción y de esta manera crear una buena imagen como empresa y regrese con recomendados, también verificar si el visitante tiene alguna queja o reclamo para asistirlo de inmediato y resolver cualquier inconveniente imprevisto que se presentó al momento de hacer uso de las instalaciones.



*Figura 35.*Sala de comida
Fuente: elaboración propia

4.4.5. Seguimiento a la calidad de servicio

Para este seguimiento se recomienda:

- Elaborar una estrategia para motivar a los prestadores de servicio del parque Safari, con algún tipo de premio o detalle para los que más se desempeñan en la empresa.
- Capacitación de otro idioma que requiere el visitante, se trabajará con el inglés básico.
- Verificar el mantenimiento de las instalaciones del parque para que no exista ningún tipo de problema al hacer uso de estos.

Para que se logre explicar el manual de calidad mediante un curso intensivo de 3 horas se contratará a un experto en el área de servicios al usuario que será su tutor, para que mediante un cronograma se organice con los trabajadores y pueda realizar este programa, así como los gastos varios que se realizó en la pre organización de esta investigación turística, que será presentado a la fundación malecón 2000 quién se hará cargo del presupuesto para que este proyecto de manera correcta y organizada avance.

- **Perfil del tutor**

Ingeniero Virgilio Freire Durán

28 años de edad

Especializado en Ingeniería en gestión de calidad

Trabajó en el Parque Nacional Galápagos y es guía comunitario en la Fundación Bienvenido Guayaquil

- **Conocimientos del tutor**

Administración de proyectos, planificación estratégica, diseño, mejora de sistemas gestión de la calidad, servicio al cliente, servicio de información turística

- **Funciones del tutor**

Mediante una capacitación de 3 horas enseñar y motivar a los trabajadores al buen manejo de los recursos y servicio que tiene la empresa que ofrecer con una base fundamental y una instrucción adecuada con temas como: Ciencias humanas y calidad total, investigación, control ambiental, responsabilidad social, Inglés básico, fundamentos de prevención de riesgos y seguridad laboral, servicio de información turística.

4.4.6. Costos

Tabla 26.

Costos y financiamiento

Gastos	Detalles	Cantidad	Valor unitario	Valor total
Tutor	Ingeniero en Gestión de Calidad y guía comunitario del Guayaquil	1	\$485,00	\$485,00
Gastos de impresión de folletos para los empleados	Guía y manual de apoyo para la capacitación	1500	0.03	\$45,00
Gastos de impresión durante la investigación turística	Impresiones de encuestas para visitantes y trabajadores locales	1536	0.03	\$46,08
Alimentación durante la investigación turística	Almuerzos en el transcurso de 2 meses de investigación	24	\$3,00	\$72,00
Gastos de anillados	Para la entrega de encuestas realizadas	3	\$3,50	\$10,50
Gastos Varios	Carpetas, lapicero, fotocopias, libretas, movilización.	1	\$4,00	\$4,00
Total	Costo de proyecto			\$662,58

CONCLUSIONES

La investigación evidencia que el servicio que brindan los empleados se encuentra en proceso y aún tiene deficiencias por lo tanto el lugar además las perspectivas de su funcionamiento son altas y respaldadas por entidades privadas que continúan adecuando dichos espacios.

Según autores como Fresco aseguran que la calidad es un factor indispensable en los proyectos turísticos y es la clave del éxito de la acogida por los visitantes.

Las encuestas evidencian que los servicios no cumplen con el nivel que esperan los visitantes, demostraron por algunos motivos que le falta fortalecer la calidad para lograr la satisfacción total de los visitantes y a su vez para que los prestadores de servicios tengan un seguro espacio laboral.

Las estrategias de mejoramiento de calidad son un mecanismo adecuado para que los proyectos sean factibles y perdurables ofreciendo nuevos espacios de recreación acorde al desarrollo de las ciudades del país.

RECOMENDACIONES

Se recomienda el seguimiento al proceso a través de un plan de capacitaciones constantes que ayuden a no disminuir la calidad del servicio que se ha realizado mediante una estructura, una capacitación para que cada uno de los empleados ofrezcan un excelente servicio y a su vez obtengan una actualización de conocimiento.

Se espera que las autoridades apoyen en las gestiones de investigación que permiten detectar falencias y corregirlas en costos de periodos.

Es recomendable ampliar la oferta de espacios con servicios que logren la satisfacción del usuario, dirigidas a todas las edades, incluyendo a los grupos vulnerables.

Es necesaria una constante revisión a estos procesos de calidad para no caer en el error de la desactualización y así difundir su uso en otros espacios con características similares en la ciudad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Trabajos citados

- Achung, M. R. (1999). *Tiempo de llevar anclas*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Alberdi, C., & Andrada, L. (2006). *Empresas de Intermediación turística y nuevas tecnologías: Estudio de calidad del segmento minorista para viajes de ocio*. Madrid: Visión Libros.
- (2000). *Marketing de Destinos Turísticos*. En E. B. Alcañiz, *Análisis y estrategias de desarrollo*. Madrid: ESIC.
- (2006). *Estructuras de mercados turísticos*. En E. T. Bernier. Barcelona: UOC.
- Boullon, R. C. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México, D.F.: Trillas. Comunidad Empresarial INTEC. (11 de 2009). *Comunidad Empresarial INTEC*. Recuperado el 11 de 08 de 2017, de <http://www.empresadehoy.com/caracteristicas-importantes-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (Octubre de 2008). *SECCIÓN SEXTA CULTURA FÍSICA Y TIEMPO LIBRE*.
- De la Maza, J., Cadena, R., & Piguerón, C. (Septiembre de 2003). *Estado actual de las Áreas Naturales Protegidas de América Latina y el Caribe*.
- Durán, J. (2014). *Aprendiendo en el nuevo espacio educativo superior*. Madrid: ACCI.
- Ecos travel*. (s.f.). Obtenido de <https://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/malecon-salado-guayaquil.php>
- Ecuador Noticias*. (julio de 2012). Recuperado el 2017, de <http://www.ecuadornoticias.com/2012/07/malecon-del-salado.html>
- Educación Física y Recreación*. (4 de Junio de 2007). Recuperado el 21 de Julio de 2017, de <http://deporteprofesional.blogspot.com/2007/06/las-actividades-recreativas-para.html>
- (2001). En D. d. española.
- Esteban, C., & Rubio, L. (2006). *Empresas de Intermediación Turística y Nuevas Tecnologías*. Madrid: Vision Net.
- (1989). En M. Ewert.
- Fernandez, J. C. (2009). *Los Sistemas de Gestión de Calidad*.
- Fischer, L., & Espejo, J. (2002). *Casos de marketing*. México: Cámara Nacional de la Industria.
- (2007). *Uso Recreativo de los Senderos: Turismo, Deporte y Territorio*. En A. M. Gil. Sevilla: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Gómez, B., & López. (2002). *Regionalización Turística del Mundo*. Barcelona: Universitat de Barcelona.
- Greathouse, L. E. (2010). *Como funcionan los parques de diversiones*. Huntington Beach, CA: Rachelle Cracchiolo, M.S.Ed.

Group, V. (2009). *Ital Park*. Recuperado el 09 de Julio de 2017, de <http://www.italpark.es/index.php?lid=1&page=history>

Guadarrama, S. d. (2014). *Parque Nacional Sierra de Guadarrama*. Recuperado el 08 de Julio de 2017, de <http://www.parquenacionalsierraguadarrama.es/es/visita/poi/113-recreativas>

Hansen, B. (2006). *Control de Calidad: Teoría y aplicaciones*. Madrid: Díaz de Santos.

HERNÁNDEZ, N. E. (2004). *PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN SOSTENIBLE DE ÁREAS RECREATIVAS*. Valencia: BIBLID.

Hunnemeyer, A. J. (1997). *Análisis del Desarrollo Sostenible en Centroamérica*. San José: IICA.

J.M.Juran. (1996). *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid: Díaz De Santos,S.A.

Juez, P., & Díez, F. (1997). *Probabilidad y Estadística en Medicina*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Juran, J. M. (2009). *La Calidad como Filosofía de Gestión*. León, J. d. (2015). *Medio Ambiente*. Recuperado el 16 de Julio de 2017, de http://www.medioambiente.jcyl.es/web/jcyl/MedioAmbiente/es/Plantilla100/1131977437127/_/_/_

LEY DE TURISMO. (Diciembre de 2002). *CAPITULO 2 - DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN* .

LEY DE TURISMO. (Diciembre de 2002). *Capitulo 1 - Generalidades* .

Luis, G. (2017). *Centros de Entretenimiento*.

Mantecón, A. (2008). *La experiencia del turismo*. Barcelona: Icaria.

Martínez, R. (2011). *Turismo Espiritual: Una alternativa de desarrollo para las poblaciones*. México: Universidad de Guadalajara.

Mejía, C. P. (10 de Junio de 2008). *Manual de Calidad*.

Monterrey, U. T. (2012). *El servicio al cliente y sus características*. Monterrey. (2006). *Promoción y venta de servicios turísticos*. En N. C. Novas, *Comercialización de Servicios Turísticos*. Vigo: Ideas Propias.

(2005). *El Sistema Turístico de Nicaragua*. En D. L. Olivares, *Desarrollo turístico integrado para la region del norte*. KRK.

(2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. En D. S. Pamies. Madrid: ESIC.

Pérez, V. C. (2007). *Calidad total en la atención al cliente*. Vigo: Ideaspropias.

Philip, K. (2002). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Education.

Piug, J., & Fresco, D. (2011). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración*. Madrid: Díaz de Santos,S.A.

Plan Nacional para el Buen Vivir. (2013). *Objetivo 10 - Impulsar la transformación de la matriz productiva*. Quito, Pichincha, Ecuador.

Quesad, V., & García, A. (1988). *Lecciones de Cálculo de Probabilidades*. Madrid: Díaz de Santos S.A.

Quesada, R. (2010). *Elementos de Turismo*. San José: Universidad Estatal a Distancia .

(2000). Desarrollo local: Manual de uso. En B. P. Ramirez. Madrid : ESIC.

Rodríguez, F. (2009). *Transformación y crisis de un espacio de montaña: el concejo de Lena*. Ayuntamiento de Lena.

Salvador, J. C. (2017). *Gestión Sanitaria Integral: Pública y Privada*. Madrid. Sociedad Pública de Gestión y Promoción Turística y Cultural del Principado de Asturias.

(2014). *Asturias Paraiso Natural*. Recuperado el 12 de Julio de 2017, de <https://www.turismoasturias.es/descubre/naturaleza/otros-espacios/areas-recreativas#>

Sotomayor, M. H. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Bogotá: ECOE .

Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. Mexico,D.F.: Panorama.

Trevithick, P. (2006). *Habilidades de comunicación en intervención social*. Madrid: Narcea, S.A.

Vizueta, M. P. Agencia de viaje. Guayaquil: Miembro de la comisión de apoyo pedagógico del SED-UCSG.

ANEXOS

Anexo 1.Formato de entrevista



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Carrera: TURISMO Y HOTELERÍA

FICHA DE ENTREVISTA

Lugar: Parque Safari	
Fecha: 05/08/2017	Hora: 16:30
Entrevistado: Xavier Vásquez	
Edad: 26	Género: masculino
Ocupación: personal de staff	
Entrevistador: Yorvi Andrés Matute Molina	
Introducción: En la entrevista que se realizó se dio a conocer detalladamente los intereses y desacuerdos de las personas que visitan el espacio de entretenimiento, así gracias a la entrevista realizada ayudará a conocer sobre los servicios turísticos que existe en el parque Safari para lograr crear un diseño de manual de calidad de servicios con el fin de fortalecer en la calidad de servicio de los trabajadores.	
<u>PREGUNTAS</u>	
1. ¿Qué días las personas visitan más el parque Safari?	
2. ¿Las personas que visitan el espacio de entretenimiento en compañía de quién lo realizan?	
3. ¿Considera usted que actualmente el parque Safari cuenta con una excelente calidad de servicios a los visitantes?	
4. ¿Usted cree que los precios de cada juego mecánico del parque Safari están conforme para los visitantes?	
5. ¿Qué horario el parque Safari es el más visitado por las personas?	
6. ¿Usted cree que sería conveniente como servicio adicional implementar más restaurantes para el beneficio de los visitantes?	
7. ¿Está usted de acuerdo en que se implemente un manual de calidad de servicios para todos los trabajadores en el parque Safari?	

Anexo 2. Diálogo de la entrevista

Entrevista

Entrevistador: ¿Qué días las personas visitan más el parque Safari?

Entrevistado: los días más visitados son los fines de semana adicional del día viernes y también los días feriados

Entrevistador: ¿Las personas que visitan el espacio de entretenimiento en compañía de quién lo realizan?

Entrevistado: las personas que visitan el parque más lo realizan en familia para compartir su tiempo libre con sus seres queridos más que todo con los niños para que disfruten de este espacio de entretenimiento y entre semana lo visitan más los estudiantes por motivo de que está cerca la Universidad de Guayaquil y a la hora de que terminan las clases van a pasear recorriendo el Malecón del Salado y así visitan el parque.

Entrevistador: ¿Considera usted que actualmente el parque Safari cuenta con una excelente calidad de servicios a los visitantes?

Entrevistado: si considero que mis colegas brindan lo mejor para satisfacer al visitante.

Entrevistador: ¿Usted cree que los precios de cada juego mecánico del parque Safari están conforme para los visitantes?

Entrevistado: de acuerdo con el valor que pagan las personas por cada juego mecánico no se sienten conforme por motivo de que dura muy poco tiempo y no satisface al visitante aunque igual hace uso de los juegos porque le gusta.

Entrevistador: ¿Qué horario el parque Safari es el más visitado por las personas?

Entrevistado: a las 16h00 es la hora donde comienzan a llegar gran flujo de personas

Entrevistador: ¿Usted cree que sería conveniente como servicio adicional implementar más restaurantes para el beneficio de los visitantes?

Entrevistado: si creo que sería conveniente para las personas que lo visitan

Entrevistador: ¿Está usted de acuerdo en que se implemente un manual de calidad de servicios para todos los trabajadores en el parque Safari?

Entrevistado: si me gustaría que se realice de forma establecida y sincronizada por los horarios de cada uno de los trabajadores una capacitación mediante una guía de manual de calidad de servicio para fortalecer la primera impresión que se lleva cada visitante y así mejorando la atención que se le brinda a los usuarios.



FICHA DE ENCUESTA PARA LOS VISITANTES

Nombre del encuestador: _____ N° de encuesta: _____
 Nombre del Encuestado: _____
 Hora de comienzo: __:__ Hora de finalización: __:__

Buenos días/tardes,
 Mi nombre es Yorvi Andrés Matute Molina, estudiante de la Universidad de Guayaquil, de la Facultad de Comunicación Social de la Carrera de Turismo y Hotelería, se está realizando un trabajo de investigación turística con varias opciones de respuesta; en el que se busca Evaluar los Servicios Turísticos del Parque Safari, para el diseño de un Manual de Calidad de Servicio.

Edad: _____	<table border="1"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Hombre</td> <td style="width: 20%; text-align: center;">Mujer</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> </table> Sexo:		Hombre	Mujer		Lugar de procedencia: _____
	Hombre	Mujer				

Perfil del encuestado

1. ¿Cuántas veces visita el Parque Safari?

Una vez a la semana	
Una vez al mes	
No voy con frecuencia	
Nunca	
Una vez al año	

2. ¿En compañía de quién visita el Parque Safari?	
Visita el Parque Safari	
Con la familia	
Con amigos	
Solo	
Otros	
3. ¿Está conforme con el precio que paga por cada juego mecánico?	
Sí, estoy conforme	
No, estoy conforme	
Quizá	
No definitivamente	
4. ¿Qué otros servicio adicional quisiera que se den dentro del Parque Safari?	
Restaurant	
Alquiler de coches para bebes	
Cafeterías	
Cargadores solares para celulares	

5. ¿Qué medio de transporte empleó para su visita al Parque Safari?

Caminando	
Bus	
Auto particular	
Taxi	

6. ¿Qué le gustaría que se mejore del lugar?

Gastronomía	
Seguridad	
Juegos	
Otros	

7. ¿Qué servicios a utilizado en el Parque Safari?

Alimentación	
Juegos mecánicos	
Baños	
Todos los anteriores	

8. ¿Estaría de acuerdo de que a los empleados se les dé un manual de calidad de servicio para una mejor atención?

Si	
No	
Quizá	
Tal vez	

9. ¿Le gustaría que le lleguen notificaciones a su correo de actualizaciones y programas que se realizan en el Parque Safari?

Si	
No	
Quizá	
Tal vez	

10. ¿Recomendaría que visiten el Parque Safari a personas de otra ciudad, provincia, país?

Si	
No	
Quizá	
Tal vez	

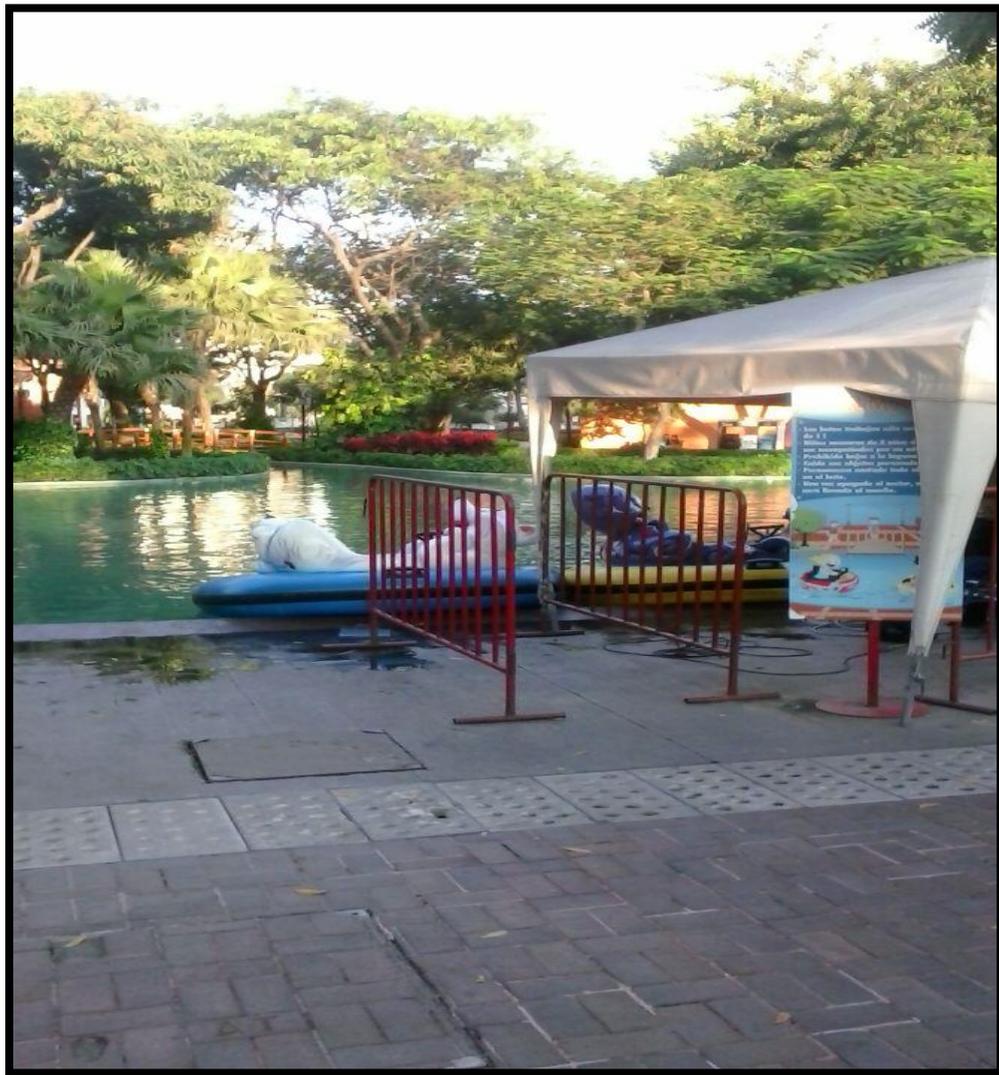
Anexo 4. Formato de encuesta para los trabajadores

	UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA						
FICHA DE ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES							
Nombre del encuestador: _____ N° de encuesta: _____ Nombre del Encuestado: _____ Hora de comienzo: __:__ Hora de finalización: __:__							
Buenos días/tardes, Mi nombre es Yorvi Andrés Matute Molina, estudiante de la Universidad de Guayaquil, de la Facultad de Comunicación Social de la Carrera de Turismo y Hotelería, se está realizando un trabajo de investigación turística con varias opciones de respuesta; en el que se busca Evaluar los Servicios Turísticos del Parque Safari, para el diseño de un Manual de Calidad de Servicio.							
Perfil del encuestado							
Edad: _____	<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> <td style="width: 40px; text-align: center;">Hombre</td> <td style="width: 40px; text-align: center;">Mujer</td> <td style="width: 20px; height: 20px;"></td> </tr> </table> Sexo:		Hombre	Mujer		Lugar de procedencia: _____	
	Hombre	Mujer					
1. ¿Con qué frecuencia las personas visitan el Parque Safari?							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%; text-align: center;">Todos los días</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Una vez a la semana</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Los fines de semana</td> <td></td> </tr> </table>	Todos los días		Una vez a la semana		Los fines de semana		
Todos los días							
Una vez a la semana							
Los fines de semana							
2. ¿Las personas en compañía de quién lo visitan?							
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 80%; text-align: center;">Con la familia</td> <td style="width: 20%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Con amigos</td> <td></td> </tr> </table>	Con la familia		Con amigos				
Con la familia							
Con amigos							

Solo		
3. ¿Los visitantes se sienten conforme con los precios de los juegos mecánicos?		
Sí		
No		
Quizá		
4. ¿Qué servicio adicional cree usted que el parque Safari debería ofrecer?		
Restaurant		
Alquiler de coches para bebes		
Servicio de guardería		
5. ¿En qué horario se llena más el parque Safari?		
Mañana		
Tarde		
Noche		

6. ¿Existe diferentes tipos de seguridad en el área de trabajo?	
Si	
No	
Quizá	
7. ¿Cree que la empresa le da la importancia suficiente al servicio?	
Si	
No	
Quizá	
8. ¿Ha recibido capacitación y actualización para el mejoramiento de tu desempeño al servicio que brinda?	
Si	
No	
9. ¿Está de acuerdo con el desempeño que brinda sus colegas en servicio a los clientes?	
De acuerdo	
En desacuerdo	
Regular	
10. ¿Estaría de acuerdo que se les dé un manual de calidad de servicio para brindar una atención personalizada?	
Si	
No	

Anexo 5. Imágenes del Parque Safari



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia



Fuente: elaboración propia