

## **RESUMEN**

El presente trabajo enfoca el estudio estadístico los servicios brindados y la imagen que se llevan los turistas de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de: determinar los propósitos e índices de satisfacción de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Guayaquil.

El siguiente estudio consta de cinco capítulos que de manera sistemática realiza el análisis del objetivo a tratar. En la primera se desarrolla la descripción y el estudio de los datos históricos que existen de turistas que visitan el Ecuador.

En la segunda parte se describe los aspectos generales de la provincia del Guayas, conjuntamente con las reglamentaciones correspondientes de las actividades de los servicios turísticos según el organismo pertinente.

En la tercera parte se realiza el Análisis Univariado utilizando el tratamiento estadístico de datos; y en la parte siguiente el Análisis Multivariado tomando las herramientas necesarias que determinan la relación entre las variables.

Luego de realizar el análisis estadístico, se evaluó los resultados finales, los que fundamentaron las conclusiones y recomendaciones respectivas del presente estudio.

## **Summary**

The present work focuses the statistical study the offered services and the image that there take to themselves the tourists of the city of Guayaquil, with the aim of: to determine the intentions and indexes of satisfaction of the foreign tourists who visit the city of Guayaquil.

The following study consists of five chapter that in a systematical way realizes the analysis of the aim to treating. In the first one the description develops and they study the historical information that exist of tourists who visit the Ecuador.

In the second part there are described the general aspects of the province of the Guayas, together with the corresponding regulations of the activities of the tourist services according to the pertinent organisation.

In the third part there is realized the Analysis Univariado using the statistical treatment of information; and in the following part the Multivaried Analysis taking the necessary tools that determine the relation between the variables.

After realizing the statistical analysis, there were evaluated the final results, which based the conclusions and respective recommendations of the present study.

## **INTRODUCCIÓN**

Al Ecuador llegan turistas de todas las diferentes zonas del continente, de donde más turistas extranjeros se registran es del continente Americano especialmente del Sur América.

Los motivos de que traen a la mayor parte de turistas extranjeros: turismo, motivos familiares, negocios, por deporte, motivos religioso, estudios, etc.

El Ecuador posee una biodiversidad en su ecosistema el cual es muy apreciado por los turistas, en todas sus provincia existe algo bonito e interesante que conocer, pero sin duda como en otros países lo primero que visitan los turistas son la ciudades principales, en este caso la capital Quito y el puerto principal que es Santiago de Guayaquil.

El Ecuador posee tres formas de ingreso al país las que son aéreas, marítimas y terrestres. Sin duda alguna la forma en donde entran más turistas al Ecuador es por vía aérea, luego la vía terrestre y finalmente la vía marítima.

Al hablar de Guayaquil, no podemos dejar a un lado su historia, lo cual es muy interesante en especial para los turistas, en lo que es escuchar las famosa historias de combate, entre los aborígenes de la ciudad contra los españoles, La tradición popular afirma que Guayas no solo fue el nombre original del territorio y del río que bañaba la actual Guayaquil, sino que era a su vez, el nombre del cacique gobernante de la tribu que en dicho lugar se localizaba. Por otro lado, Kill es un término, con el que se designaba a la diosa ninfa generadora de las fuentes y habitantes de las aguas y de los ríos. La tradición afirma aquí también que Kill era el nombre tomado por la compañera del cacique Guayas. Lo cierto es que era costumbre

Lingüística ritual asociarse el nombre de los jefes de tribus con los de sus dioses o diosas. De la asociación entre estos dos vocablos podría haber nacido la palabra Guaya-Kill o Guaya-Kille, españolizándose luego y con el correr de los tiempos en Guayaquil.

A continuación se realizara un estudio estadístico completo para así determinar la satisfacción de los turistas en la ciudad de Guayaquil.

## **CONTENIDO**

### **1. EL TURISMO EN EL ECUADOR EN LOS ÚLTIMOS AÑOS**

Al Ecuador llegan turistas de todas las diferentes zonas del continente, de donde más turistas extranjeros se registran es del continente Americano especialmente del Sur América, a llegado al Ecuador un promedio de 302034.20 habitantes en los años desde 1998 – 2002.

Los motivos de que traen a la mayor parte de turistas extranjeros, los podemos ver en la siguiente tabla, la cual nos muestra el porcentaje de turistas que llegan al Ecuador de las distintas zonas del mundo.

<b>Motivos</b>	<b>América del Sur</b>	<b>América Central</b>	<b>América del Norte</b>	<b>Europa</b>	<b>Asia</b>	<b>África</b>	<b>Oceanía</b>
<b>Turismo</b>	35,0	38,0	58,0	66,0	62,0	66,0	65,0
<b>Trabajo</b>	62,0	57,0	4,0	6,0	7,8	0,3	0,3
<b>Eventos</b>	1,0	0,5	0,5	0,4	0,3	0,2	0,2
<b>Estudios</b>	1,0	0,5	0,5	0,4	0,3	0,3	0,2
<b>Otros Motivos</b>	1,0	4,0	37,0	27,2	29,6	33,2	34,3

### 1.1. Formas en que los turistas llegan al país.

El Ecuador posee tres formas de ingreso al país las que son aéreas, marítimas y terrestres. Sin duda alguna la forma más usada en el Ecuador para el ingreso de personas al país es por vía aérea, luego la vía terrestre y finalmente la vía marítima, se han registrado promedios de ingreso de turistas extranjeros de 386590.60 por vía aérea, 202893.60 por vía terrestre y 6297.60 por vía marítima en los años desde 1998 a 2002.

<b>Tabla II</b> <b>ENTRADAS DE EXTRANJEROS AL ECUADOR, SEGÚN MEDIOS DE</b> <b>TRANSPORTES Y JEFATURAS DE MIGRACIÓN</b> <b>AÑOS : 1998 – 2002</b>					
<b>Año</b>	<b>1998</b>	<b>1999</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>
<b>Aéreo</b>	<b>353185</b>	<b>343333</b>	<b>382835</b>	<b>421651</b>	<b>431949</b>
Quito	267590	235160	255490	286615	282741
Guayaquil	81554	105221	120550	128819	143861
Tulcán	1993	2952	5857	6035	4574
Esmeraldas	2048	-	-	-	-
Manta	-	-	938	182	773
<b>Terrestre</b>	<b>147700</b>	<b>168232</b>	<b>239561</b>	<b>214397</b>	<b>244578</b>
Tulcán	118956	102404	136695	115868	125155
Huaquillas(El Oro)	25922	54869	88642	83425	101347
Macara	2822	3687	3956	4034	4327
Lago Agrio(Sucumbíos)	-	7068	10014	10869	13619
Ibarra	-	204	254	201	130
<b>Marítimo</b>	<b>9741</b>	<b>6105</b>	<b>4694</b>	<b>4513</b>	<b>6435</b>
Guayaquil	-	2266	950	771	1143
Machala (Pto. Bolívar)	305	160	315	199	362
Esmeraldas	447	1308	1224	1192	2448
Salinas	153	-	271	249	294
Manta	2024	2371	1934	2102	2188
Lago Agrio (Sucumbíos)	6812	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>510626</b>	<b>517670</b>	<b>627090</b>	<b>640561</b>	<b>682962</b>

## **2. ASPECTOS GENERALES DE LA PROVINCIA DEL GUAYAS, GENERALIDADES DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y REGLAMENTOS DE LAS ACTIVIDADES DE LOS SERVICIOS TURISTICOS.**

### **2.1 Generalidades de la ciudad de Guayaquil.**

#### **2.1.1. Aspecto Turístico.**

Matices de modernidad a las orillas de un río caudaloso y serpenteante. Agitación y bullicio en las avenidas, fábricas, tiendas comerciales y en el malecón que bordea las aguas del Pacífico. Movimiento constante en una urbe colorida, que atrapa por su ritmo febril, su empuje comercial, sus noches seductoras.

Tierra costeña, calurosa, húmeda, atractiva y cosmopolita. Así es Guayaquil, la ciudad mimada por el Océano Pacífico y el río Guayas, un gigante de oscuro torrente en el que navegan buques trotamundos y bamboleantes canoas, que parecen extraídas del tiempo de los mitos y las leyendas.

Por ser el corazón industrial y comercial del Ecuador, Guayaquil, está preparada para brindar todas las comodidades de alojamiento a los hombres de empresa que llegan a cerrar un buen negocio y a los turistas ávidos de aventuras, conocimiento y diversión.

Así que no hay preoquite demasiado, porque la ciudad de Guayaquil, ofrece un amplio abanico de posibilidades. Usted podrá encontrar hoteles de todas las categorías y precios. Desde los lujosos cinco estrellas hasta los discretos albergues para los aventureros

El Aeropuerto Internacional Simón Bolívar de Guayaquil, ubicado a 5 kilómetros del centro, es el principal acceso para los turistas. Aeronaves de

las más importantes ciudades del mundo, aterrizan y despegan diariamente del corazón industrial y comercial del Ecuador.

El terminal aéreo de Guayaquil también cumple un importante rol en el traslado de los viajeros a las ciudades de mayor importancia del Ecuador, como son Cuenca, Esmeraldas, Loja, Machala, San Cristóbal, Tulcán, entre otras; además, existe la opción de arribar por vía terrestre

Durante su estancia en Guayaquil, la hora de comer será uno de sus más gratos momentos. En la ciudad, usted podrá encontrar gran variedad de platillos de la gastronomía nacional e internacional.

Podrá experimentar los sabores tradicionales de la comida del Guayas, anímese por el ceviche, un potaje de esencia y corazón costeño, que se prepara en base a pescado o mariscos.

En el ceviche, el pescado se cocina -únicamente- con el jugo de limón y la naranja, lo que le da un sabor especialísimo. Se sirve acompañado de tomate y rodajas de cebollas.

Navegar por el río Guayas es una de las opciones que el viajero no debería dejar de lado en su visita a Guayaquil. La travesía le permitirá conocer las actividades cotidianas de la gente que habita en las riberas.

Ya en tierra firme, usted podrá recorrer las avenidas y calles de la ciudad, simplemente para sentirse atrapado por la belleza de sus parques y del malecón Simón Bolívar o aspirar ese aire antiguo y bohemio, que se desprende de las casas de maderas del histórico barrio de Las Peñas.

Podremos encontrar la majestuosa iglesia "La Catedral" la fue construida en madera en 1547, pero un incendio devoró sus estructuras. En 1948, se erigió el templo actual de estilo neogótico, también podemos visitar mucho parques tales como el Centenario el cual es el más grande de Guayaquil. Ocupa una extensión de cuatro cuadras, en las que se pueden observar varios monumentos, siendo el de mayor importancia el de La Libertad, que muestra

las imágenes de los héroes ecuatorianos, parque Bolívar es el jardín botánico de la ciudad y tiene poco menos de un siglo de existencia. En sus áreas verdes y estanques, se encuentran tortugas e iguanas, que están acostumbradas al contacto con el público.

Museo Municipal: Los jíbaros (una tribu de la Amazonía) tenían la costumbre de reducir las cabezas de sus enemigos, las que luego del procedimiento, quedaban del tamaño de las de un muñeco. Otros museos interesantes son: la Casa de la Cultura Ecuatoriana el cual exhibe objetos precolombinos hallados en la costa ecuatoriana y el Museo del Banco Central una importante muestra de cerámicos, textiles y otros utensilios prehispánicos.

Otras de las opciones que no pueden dejar de visitar son:

**El Malecón 2000:** Un punto de encuentro y de intercambio, un lugar atiborrado de vida que se extiende al lado del mar, acariciado por las olas incesantes del Pacífico. Aquí, los marineros en tierra relatan azarosas historias, los niños venden refrescos e intentan creer que todo es un juego y las parejas intercambian promesas de amor poniendo a las aguas de testigo.

**La Rotonda:** Un espléndido monumento recuerda la histórica reunión entre los libertadores José de San Martín y Simón Bolívar, que determinó la formación de la Gran Colombia

**Barrio Las Peñas:** Fue declarado como Patrimonio Cultural de la Nación en 1982, por ser el conjunto urbano-arquitectónico más representativo de principios del siglo XX. Esta ubicado en el lugar donde se fundó la ciudad y se caracteriza por sus calles adoquinadas y sus casas de madera, de marcado estilo español. Su entorno natural lo constituyen el Cerro Santa Ana ideal para obtener una vista panorámica y el río Guayas.

### 3. ANÁLISIS ESTADÍSTICO UNIVARIADO

En el siguiente capítulo, se realiza un análisis estadístico univariado de cada una de las variables discretas del cuestionario. Este análisis describe la estimación de los parámetros poblacionales de cada variable, al igual que los gráficos correspondientes que indican el comportamiento de las variables. Los estimadores a utilizar son: la media muestral ( $\bar{X}$ ), que indica el valor promedio de los datos; la varianza muestral ( $S^2$ ), que permite saber la variación de los datos con

respecto a la media muestral; la desviación estándar de la muestra ( $S$ ), que mide las mismas unidades que la ( $\bar{X}$ ), la dispersión que tienen los datos alrededor de la media muestral; el sesgo ( $\hat{\alpha}_3$ ), que nos permite determinar la dirección hacia donde se encuentra la concentración de los datos (positiva a la derecha, negativa a la izquierda); la kurtosis ( $\hat{\alpha}_4$ ), que mide el grado de picudez de los datos y puede ser comparada con la distribución normal (platicúrtica si ( $\hat{\alpha}_4$ ) < 3, leptocúrtica si ( $\hat{\alpha}_4$ ) > 3 y mesocúrtica si ( $\hat{\alpha}_4$ ) = 3 ); la mediana muestral ( $\tilde{X}$ ), que es otra medida de tendencia central, que representa el 50% de los datos y finalmente la moda (Mo) que nos permite saber cual es el valor que más se repite o el de mayor frecuencia.

## 4. ANÁLISIS ESTADÍSTICO MULTIVARIADO

### 4.1.1. Análisis de Tablas de Contingencia

<b>Tabla III</b>			
<b>Resultados de los contrastes de hipótesis realizados a diversas tablas de contingencia</b>			
<b>Contraste de Hipótesis</b>	$\chi^2$	<b>Valor P</b>	<b>Conclusión</b>
Género vs. Turista	0,071	0,790	Es Independiente
Género vs. Personas que visitaron Guayaquil	21,061	0,000	No es Independiente
Género vs. Edad	31,146	0,000	No es Independiente
Género vs. Procedencia	0,831	0,658	Es Independiente
Género vs. Motivo de la visita	4,890	0,429	Es Independiente
Género vs. Visitó otras ciudades	12,113	0,001	No es Independiente
Género vs. Se interesó en Guayaquil	45,289	0,000	No es Independiente
Género vs. Hospedaje	0,987	0,610	Es Independiente
Género vs. Las Playas	0,927	0,336	Es Independiente
Género vs. Malecón 2000	3,500	0,061	Es Independiente
Género vs. Barrio las Peñas	0,667	0,717	Es Independiente
Género vs. Centro de la Ciudad	7,680	0,006	No es Independiente
Género vs. Malecón del Salado	1,176	0,278	Es Independiente
Género vs. Parque Histórico	4,381	0,036	No es Independiente
Género vs. Hoteles	0,049	0,824	Es Independiente
Género vs. Restaurantes	0,612	0,736	Es Independiente
Género vs. Taxis	2,297	0,317	Es Independiente
Género vs. Buses	0,152	0,927	Es Independiente
Género vs. Aeropuerto	0,052	0,820	Es Independiente
Género vs. Terminal Terrestre	1,789	0,181	Es Independiente
Género vs. Guayaquileños	0,615	0,735	Es Independiente
Turista vs. Personas que visitaron Guayaquil	43,235	0,000	No es Independiente
Turista vs. Edad	18,007	0,000	No es Independiente
Turista vs. Motivo de la visita	13,850	0,017	No es Independiente
Turista vs. Visitó otras ciudades	0,008	0,927	Es Independiente
Turista vs. Se interesó en Guayaquil	103,826	0,000	No es Independiente
Turista vs. Hospedaje	22,276	0,000	No es Independiente
Turista vs. Las Playas	0,924	0,336	Es Independiente
Turista vs. Malecón 2000	0,008	0,929	Es Independiente
Turista vs. Barrio las Peñas	0,599	0,741	Es Independiente
Turista vs. Centro de la Ciudad	0,435	0,510	Es Independiente
Turista vs. Malecón del Salado	0,825	0,364	Es Independiente
Turista vs. Parque Histórico	0,274	0,601	Es Independiente
Turista vs. Hoteles	0,306	0,580	Es Independiente
Turista vs. Restaurantes	2,000	0,368	Es Independiente
Turista vs. Taxis	3,867	0,145	Es Independiente
Turista vs. Buses	2,062	0,357	Es Independiente
Turista vs. Aeropuerto	0,058	0,809	Es Independiente
Turista vs. Terminal Terrestre	3,287	0,070	Es Independiente
Turista vs. Guayaquileños	5,275	0,072	Es Independiente

## **CONCLUSIONES**

- Según los datos tomados en años anteriores el porcentaje de turistas que visitan el Ecuador tiene un promedio de incremento de un 8.2% anual, y se sigue aumentando, esto es señal que poco a poco no solo la ciudad de Guayaquil se ha convertido en un atractivo turístico sino todo el país.
- La mayor cantidad de turistas que llegan al Ecuador lo realiza vía aérea lo cual representa un 65.12% seguido por el ingreso de vía terrestre con un 33.78% y finalmente vía Marítima con un 1.10%.
- Se conoce que en la provincia del Guayas el 24.8% de la población vive del comercio siendo esta la principal actividad económica, seguida de la agricultura y pesca con un 16.5%.
- Del análisis de independencia de las variables, se establece que el Tipo de turista que visitó Guayaquil es independiente con la atención recibida en los distintos establecimientos y medios de transporte de Guayaquil.
- De la misma forma la mayoría de las variables de atención recibida como por ejemplo en hoteles, restaurantes, transportes y por los guayaquileños presenta independencia lineal con respecto al género del turista.

## **REFERENCIAS**

1. <http://www.explored.com.ec/ecuador/>
2. <http://www.visitaguayaquil.com/>

---

Dra. Julia Saad  
**Directora de Tesis**