

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA**  
Facultad de Ciencias Económicas  
Licenciatura en Administración de Empresas



**Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas,  
Chiquimula**  
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ariz Izael Javier Duarte

Chiquimula, octubre de 2019

**Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas,  
Chiquimula**

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Ariz Izael Javier Duarte

Lcda. María Alejandra Valdez Velásquez (**Asesor**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisor**)

Chiquimula, octubre de 2019

## **AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA**

**M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus**  
Rector

**Dra. Alba Aracely Rodríguez de González**  
Vicerrectora Académica

**M. A. César Augusto Custodio Cobar**  
Vicerrector Administrativo

**EMBA. Adolfo Noguera Bosque**  
Secretario General

## **AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**M.A Ronaldo Antonio Girón Díaz**  
Decano

**Lic. Axel René Sosa Vargas**  
Coordinador


Chiquimula, julio de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Presente

Por este medio doy fe que soy el autor del Artículo Científico titulado **“Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Ariz Izael Javier Duarte

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201806376

**REF.: C.C.E.E.L.ADM. -PS.018-2019  
SEDE CHIQUIMULA**

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
GUATEMALA, 15 DE OCTUBRE DEL 2019  
ORDEN DE IMPRESIÓN**

**Tutor:** Msc. María Alejandra Váldez Velásquez  
**Revisora:** Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas Lara  
**Carrera:** Licenciatura en Administración de Empresas

**Artículo científico titulado: "Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula"**

**Presentada por:** Ariz Izael Javier Duarte

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

**En el grado de:** Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz  
Decano  
Facultad de Ciencias Económicas



Chiquimula, agosto de 2019.

**Señores**  
**Facultad de Ciencias Económicas**  
**Presente**

Pongo a su consideración, para que por su medio, conozcan el presente dictamen de trabajo de graduación, para que se proceda a lo que corresponda previo a optar el título de Administración de Empresas en el grado de licenciado el estudiante: **Ariz Izael Javier Duarte**.

Procedí asesorar el trabajo de graduación intitulado: **“Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula”**.

En mi calidad de **ASESOR**, después de haber tenido a la vista las correcciones, haber realizado la revisión técnica correspondiente y verificando que el sustentante demostró originalidad y buen desempeño en su aplicación de conocimientos y habilidades en un área específica de las Ciencias Económicas. Siendo importante mencionar que el autor es responsable del contenido, interpretación, uso de las fuentes y forma de presentación del informe.

Por lo expuesto, el trabajo de graduación profesional en mi opinión cumple con los requisitos exigidos por la guía de elaboración de Artículo Científico elaborado para el programa de Maestría y Licenciatura de este centro de estudios.

Atentamente,



**MSc. María Alejandra Valdez Velásquez**  
**ASESOR**  
**Colegiado No. 11378**

Guatemala, 30 de agosto de 2019

Señores  
Facultad de Ciencias Económicas  
Universidad Panamericana  
Presente


Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“Satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula”**, realizado por Ariz Izael Javier Duarte, carné No. 201806376, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,

  
Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas  
Colegiado No. 059

*Elsy Maricruz Barillas Divas*  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADO No. 059

## **Dedicatoria**

### **A Dios**

Gracias por todas sus bondades y misericordias, y por ser el centro de mi vida y ayudarme hasta este momento a concluir con unas de mis metas, gracias por darme la paciencia y sabiduría

### **Mi familia**

Pilar fundamental en cada uno de mis pasos, son quienes han sido el soporte para llegar a este momento, siempre están para apoyarme a que tome las mejores decisiones para mi vida y por enseñarme que todos lo que deseo lo puedo alcanzar con disciplina, humildad y basar mi vida en valores.

### **Mis amigos**

Personas especiales que en todo momento me han brindado ayuda incondicional, sus motivaciones han sido elementales en este ciclo de aprendizaje. En especial a Erick Antonio Rodríguez Duarte; mi hermano del alma, que desde al inicio de mi carrera universitaria fuiste un apoyo incondicional

### **Mis sobrinitos**

Mariángel Sofía, Josecarlos Emmanuel, personitas muy especiales que Dios mando a mi camino, con sus picardías y entusiasmo alegran mis días.

### **A mi Asesor**

Licenciada María Alejandra Valdez Velásquez, infinitas gracias por su apoyo, paciencia y comprensión, durante la elaboración de este proyecto

### **A mis compañeros**

Gracias por compartir tantos momentos agradables y por el apoyo incondicional, los llevaré siempre en mi corazón.



# Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Abstract</b>                           | i         |
| <b>Introducción</b>                       | ii        |
| <b>1. Metodología</b>                     | <b>1</b>  |
| 1.1 Planteamiento del problema            | 1         |
| 1.2 Pregunta de investigación             | 2         |
| 1.3 Objetivos de investigación            | 2         |
| 1.3.1 Objetivo general                    | 2         |
| 1.3.2 Objetivos específicos               | 2         |
| 1.4 Definición del tipo de investigación  | 2         |
| 1.5 Sujeto de investigación               | 3         |
| 1.6 Alcance de la investigación           | 3         |
| 1.6.1 Temporal                            | 3         |
| 1.6.2 Geográfico                          | 3         |
| 1.7 Definición de la muestra              | 3         |
| 1.7.1 Empleo muestra finita               | 4         |
| 1.8 Definir instrumentos de investigación | 4         |
| 1.9 Recolección de datos                  | 4         |
| 1.10 Procesamiento y análisis de datos    | 5         |
| <b>2. Resultados</b>                      | <b>6</b>  |
| 2.1 Presentación de resultados            | 6         |
| <b>3. Discusión y conclusiones</b>        | <b>21</b> |
| 3.1 Extrapolación                         | 21        |
| 3.2 Hallazgos y análisis general          | 25        |
| 3.3 Conclusiones                          | 26        |
| <b>4. Referencias</b>                     | <b>27</b> |
| 4.1 Libros                                | 27        |
| 4.2 Legislación                           | 27        |
| 4.3 Fuentes electrónicas                  | 27        |
| <b>5. Anexos</b>                          | <b>28</b> |

## Lista de gráficas

|                |                            |    |
|----------------|----------------------------|----|
| Gráfica No. 1  | Calidad, Precio y Servicio | 6  |
| Gráfica No. 2  | Cobertura                  | 7  |
| Gráfica No. 3  | Eficacia y Habilidad       | 8  |
| Gráfica No. 4  | Competitividad             | 9  |
| Gráfica No. 5  | Confianza                  | 10 |
| Gráfica No. 6  | Calidad en los Productos   | 11 |
| Gráfica No. 7  | Materia Prima              | 12 |
| Gráfica No. 8  | Precios                    | 13 |
| Gráfica No. 9  | oferta y demanda           | 14 |
| Gráfica No. 10 | ubicación                  | 15 |
| Gráfica No. 11 | Servicio                   | 16 |
| Gráfica No. 12 | Empatía                    | 17 |
| Gráfica No. 13 | Personal Capacitado        | 18 |
| Gráfica No. 14 | Infraestructura            | 19 |
| Gráfica No. 15 | Limpieza y Orden           | 20 |

## **Abstract**

El objetivo principal fue identificar la satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula tomando los factores de calidad, precio y servicio, de los comercios, hoteles y restaurantes del municipio y así poder determinar la satisfacción del cliente.

El estudio permitió la concientización al sector empresarial sobre la importancia de brindar una satisfacción completa y poder llenar las expectativas del cliente, sabiendo que un turista satisfecho llevará la publicidad a otros visitantes, mientras que, si el turista no recibe la atención deseada, llevará una mala percepción y se generará disminución en las ventas.

El precio de los productos y la calidad de los mismos son las quejas más relevantes que los turistas manifiestan, por lo que es un factor clave que los comerciantes deben atender para lograr el crecimiento económico esperado en el municipio de Esquipulas, a través de estrategias que permitan lograr clientes satisfechos y así seguir impulsando el turismo en el departamento.

## **Introducción**

La importancia de ofrecer calidad, buen precio, y servicio a los turistas durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula es cada día fundamental, debido a la exigencia del mercado, solo atendiendo estas características el sector empresarial obtendrá mejores rentabilidades e incrementos de visitas de turistas a los comercios, hoteles y restaurantes.

En primer capítulo, podemos encontrar, que es lo que deseo realizar y que solución y alternativa se le dará, para poder persuadir la insatisfacción del turista, mediante objetivos específicos, como; Determinar la opinión de turistas en su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula también; Conocer la percepción del turista sobre la calidad de los servicios obtenidos en los restaurantes, hoteles y comercios en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula y conocer si los restaurantes, hoteles y comercios brindan los precios esperados por los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas, Chiquimula a través de una investigación descriptiva.

En el segundo capítulo, se da a conocer el conglomerado de gráficas con sus resultados del estudio realizado, por medio de encuestas que se efectuaron a los 350 turistas a través visitantes de comercios, hoteles y restaurantes con mayor fluidez. A través de la encuesta se logró determinar la calidad de los productos, que tipo de servicio, y que precios maneja el sector empresarial.

El tercer capítulo, muestra los hallazgos que se obtuvieron con el estudio nos da alertas que la calidad, servicio y precio que está brindando el sector empresarial no es satisfactorio a los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas, Chiquimula por tal motivo se tiene que hacer un análisis exhausto y una concientización profunda para esto no siga en declinación en la próximas visitas de los turistas.

# Capítulo 1

## Metodología

### 1.1 Planteamiento del problema

La satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula ayuda a un gran crecimiento económico para el sector empresarial, pero en nuestros días este tema es ignorado tanto por comercios, hoteles y restaurantes; han descuidado este tema tan importante aún teniendo conocimiento que Esquipulas por medio de su fe religiosa es un punto de atracción turístico a nivel centroamericano, en términos generales se puede hacer referencia que toda la economía global de Esquipulas depende de las visitas de los turistas, por tal motivo se tiene que llegar a una concientización con el sector empresarial y asociaciones turísticas acerca de la importancia de tener a un turista bien satisfecho.

Es por ello que se presenta una investigación a fondo sobre los factores de calidad, precio y servicio para identificar los inconvenientes más comunes de insatisfacción que los turistas presentan durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula y a través de esta investigación contribuir al desarrollo económico en el sector empresarial, la evaluación se realizará específicamente en los comercios, hoteles y restaurantes en relación a su desempeño y funciones, mediante una encuesta la cual indicará preguntas sobre la satisfacción del turista.

Y mediante los resultados obtenidos sobre esta investigación el objetivo principal es, atraer más turistas y enmendar todos los incidentes insatisfactorios que se han obtenido durante la visita a la ciudad de Esquipulas, y con la ayuda de las instituciones turísticas poder capacitar a los empresarios y concientizarlos que la atención que se está brindando no es la adecuada, y por ende se tiene que mejorar la atención y así poder atraer más visitantes, que contribuirán a que el crecimiento económico sea más favorable.

## 1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál es la satisfacción del turista durante su estadía en la Ciudad de Esquipulas?

## 1.3 Objetivos de investigación

### 1.3.1 Objetivo general

Identificar los factores que inciden en la satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula que permiten el crecimiento económico del sector empresarial.

### 1.3.2 Objetivos específicos

1. Evaluar la calidad de los productos que ofrecen los comercios, hoteles y restaurantes a los turistas en su estadía en la ciudad de Esquipulas.
2. Establecer si los comercios, hoteles y restaurantes brindan los precios esperados por los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas.
3. Conocer la percepción del turista sobre la calidad de los servicios obtenidos en los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas.

## 1.4 Definición del tipo de investigación

Se utilizó la investigación descriptiva, la cual permitió identificar, evaluar y analizar datos sobre la calidad, servicio y precios que los restaurantes, hoteles y comercios de Esquipulas ofrecen. La investigación se determinó a través de cuestionarios dirigidos a turistas de la Ciudad de Esquipulas los cuales incluirán preguntas basadas en calidad, servicio y precio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes lo cual permitirá conocer la percepción de los mismos, con el fin de concientizar a los propietarios de los negocios sobre la importancia de ofrecer un buen servicio para el crecimiento económico de las diferentes empresas.

## 1.5 Sujeto de investigación

Para el desarrollo de la investigación se tomarán en cuenta los comercios, hoteles y restaurantes que son más visitados por los turistas durante su estadía en la ciudad de Esquipulas.

## 1.6 Alcance de la investigación

La investigación permitió conocer la satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula y es sumamente importante realizarla porque de esa manera podemos determinar la calidad, el servicio y precio, que los comercios, hoteles y restaurantes están brindando a los turistas. Se realizó a través de cuestionarios para poder evaluar e identificar la calidad del servicio y precio recibido durante su estadía.

### 1.6.1 Temporal

La investigación se realizó durante los meses de mayo a julio del presente año, basada en un cuestionario de preguntas sobre la calidad, servicio y precio, de los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas.

### 1.6.2 Geográfico

Se realizó en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula, específicamente en los comercios, hoteles y restaurantes con mayor afluencia.

## 1.7 Definición de la muestra

Para poder determinar un resultado satisfactorio de la muestra, la investigación se realizó con 350 turistas, que visitan la ciudad de Esquipulas.

Comercios: 80

Hoteles: 170

Restaurantes 100

### 1.7.1 Empleo muestra finita

La muestra es finita, se encuestaron 350 turistas de forma personal sobre la satisfacción durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, basadas en la calidad, servicio y precio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes.

A través del uso de la fórmula de la población finita de un promedio mensual de 3810 turistas que visitan la ciudad de Esquipulas, información obtenida del INGUAT sede Esquipulas, Chiquimula y de la Basílica de Esquipulas se realizó de la siguiente manera:

$$N = \frac{Z^2 (p) (q) N}{e^2 (N-1) + Z^2 (p) (q)}$$
$$N = \frac{3.92 (0.5) (0.5) 3810}{0.010 (3809) + (3.92 * 0.5*0.5)}$$
$$N = 350$$

### 1.8 Definir instrumentos de investigación

Se utilizó un cuestionario de 15 preguntas, basadas en la satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, dentro de los cuales indican los factores y variables que inciden en los comercios, hoteles y restaurantes, su objetivo principal conocer y concientizar al sector empresarial la importancia de brindar, calidad, servicio y precios justos, que a través de este instrumento podemos determinar la satisfacción que obtuvieron los turistas y así poder mejorar para poder incrementar las ventas como también la visita de más turistas.

### 1.9 Recolección de datos

Toda la información se obtuvo por medio de encuestas basadas en técnicas e indicadores, dirigidas a los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas, para poder determinar el universo muestral, se tomaron datos proporcionados del INGUAT y de la Basílica de Esquipulas, utilizando también páginas secundarias de internet. Para la recolección de datos se contó con el apoyo de los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas.



## 1.10 Procesamiento y análisis de datos

Se realizó un análisis cuantificado basado en las encuestas que se realizaron utilizando programas apropiados para llevar a cabo la tabulación de las respuestas y poder llegar a un escrutinio final e identificar la satisfacción que los turistas tuvieron durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, y mediante los resultados obtenidos, si estos fueron satisfactorios continuar en la línea de la innovación constante a medida que del turismo valla en crecimiento consecutivo, y si su resultado fue insatisfactorio buscar nuevas estrategias convincentes al turista tomando en cuenta la mejora en calidad, servicio y precio.

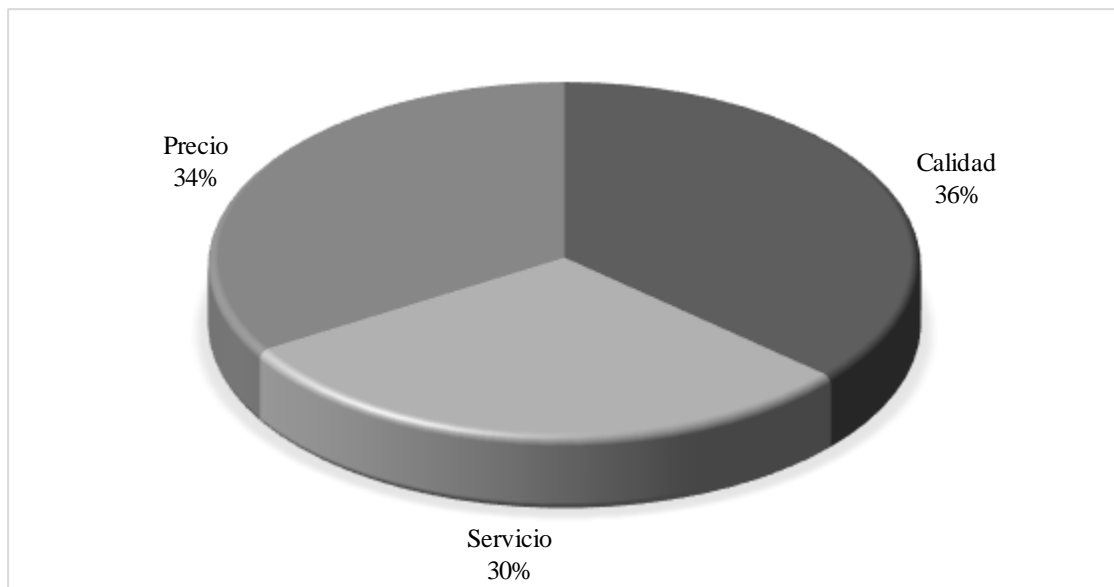
## Capítulo 2

### Resultados

#### 2.1 Presentación de resultados

Se presentan los resultados obtenidos según instrumento utilizado en la investigación, sobre los factores de calidad, precio y servicio para determinar la satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas.

**Gráfica No. 1 Calidad, Precio y Servicio**  
¿Qué busca usted de los comercios, hoteles y restaurantes?



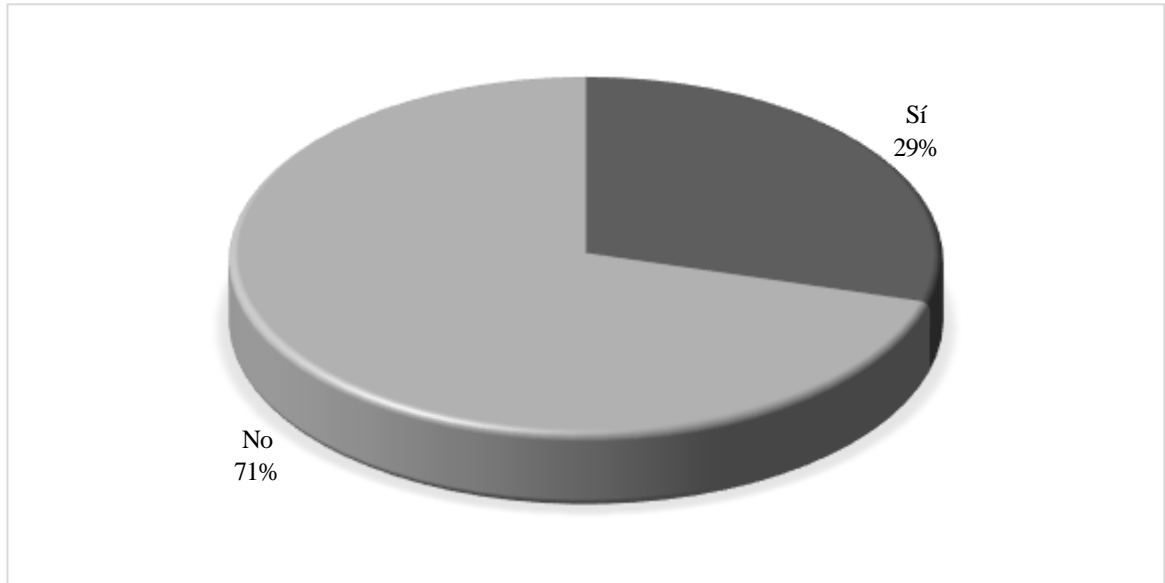
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

De acuerdo a la investigación realizada, tomando en consideración los tres factores que buscan los turistas se determinó que el 36% de los 350 turistas encuestados, lo que buscan es una excelente calidad en los productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes, mientras que un 34% se inclinan por el precio, esperando que estos sean justos y razonables, y un 30% encuentran su satisfacción cuando se les da un buen servicio en cada uno de los negocios que visitan, durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, la inclinación que tienen ellos para poder llenar todas sus expectativas, es que los productos sean de calidad.

## Gráfica No. 2 Cobertura

¿Cree usted que los comercios, hoteles y restaurantes tienen la cobertura necesaria para satisfacer sus necesidades?



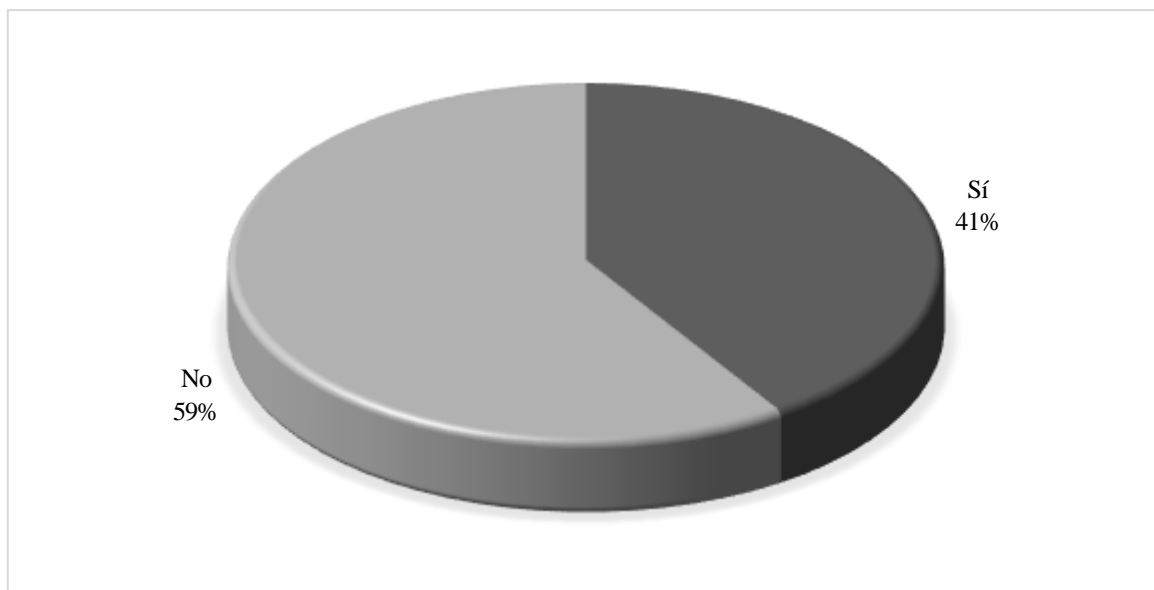
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

Según los resultados del estudio realizado los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas tienen un gran índice de insatisfacción debido a que los comercios, hoteles y restaurantes no brindan lo que el cliente quiere y espera, por lo que no cumplen con llenar cada una de sus expectativas, el 71% de los turistas indican que el volumen de los productos son insuficientes para el consumo de todos los visitantes, ellos desean llevar regalías para sus familiares pero por la escasez de los productos no pueden llevar a sus hogares únicamente se quedan con lo consumido, y un 29% de los 350 turistas encuestados si han sido satisfechos en cuanto a la cobertura, pero tomando ambos porcentajes los propietarios comercios, hoteles y restaurantes tienen que buscar estrategias para poder elaborar más cantidad de productos y así poder satisfacer al turista.

### Gráfica No. 3 Eficacia y Habilidad

¿Considera que el personal de los restaurantes y comercios tienen la eficacia y habilidad para la elaboración de los productos?



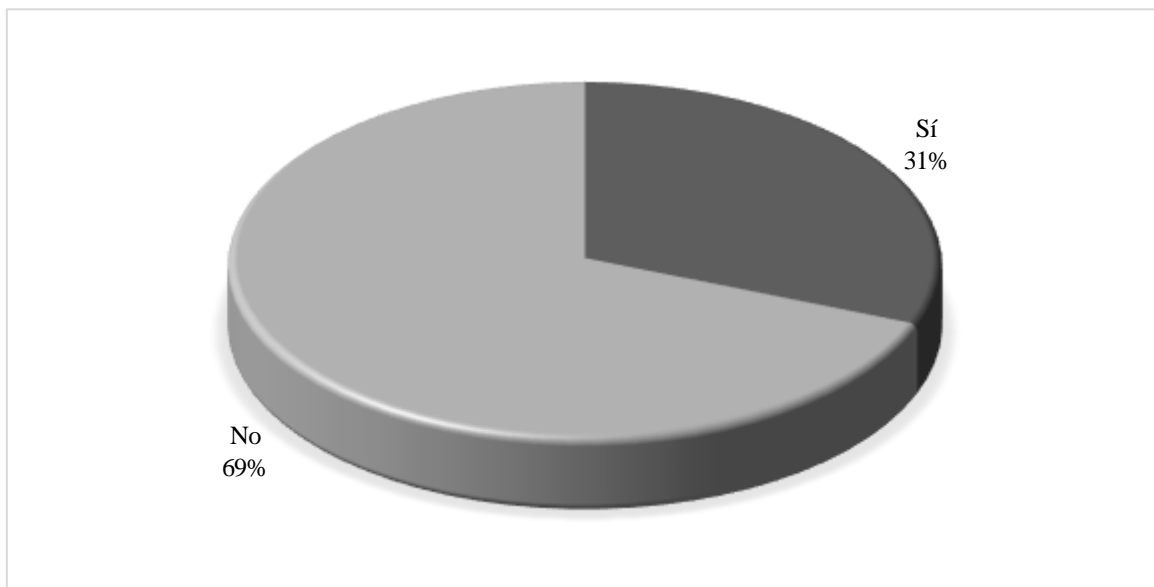
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

Se determinó que hay una gran deficiencia debido a que los empleados no tienen la eficacia ni la habilidad para poder elaborar los productos, no se encuentran capacitados como profesionales, por tal motivo los productos no son de calidad y el turista lo ve como elaboración en categoría baja, de acuerdo a la encuesta realizada a los 350 turistas, el 59% califica a los empleados inexpertos e inhábiles en el desempeño de sus funciones no cuentan con el profesionalismo y capacitación para fabricación de los productos, y un 41% si está satisfecho por el desempeño que tienen los empleados, comparando resultados los comercios, hoteles y restaurantes, tiene que capacitar a todo el personal para poder llenar las expectativas de los turistas.

## Gráfica No. 4 Competitividad

¿Considera que la calidad de los productos en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, Chiquimula es competitiva a nivel nacional?



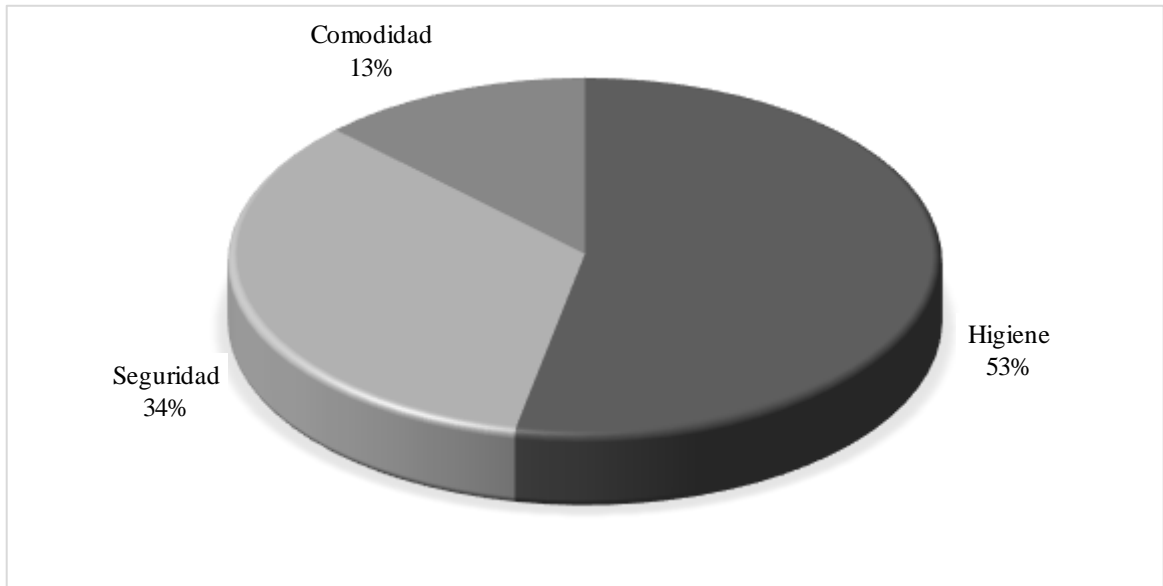
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

A pesar que Esquipulas es un lugar llamativo y con muchos años de tradición para visitas por turismo, se determinó que los productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes no son competitivos a nivel nacional según los gustos y preferencias de los consumidores. En el estudio que se realizó con turistas de todo el país, no se puede competir ni departamentalmente en la calidad de los productos, no se puede exportar por la categoría baja que se le otorga, el turista indicó que la calificación que se da es comparada con los productos que consumen en su lugar de origen. El 69% indican que la calidad que tienen los productos no son competitivos, el 31% dan la calificación que los productos son competitivos. Se tiene que contar con materia prima de calidad y estrategias adecuadas de producción para que el turista pueda adquirir el producto esperado y de esta manera lograr que éste llene los requisitos para poder competir a nivel nacional.

## Gráfica No. 5 Confianza

¿Qué factores le generan confianza para visitar a los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas?



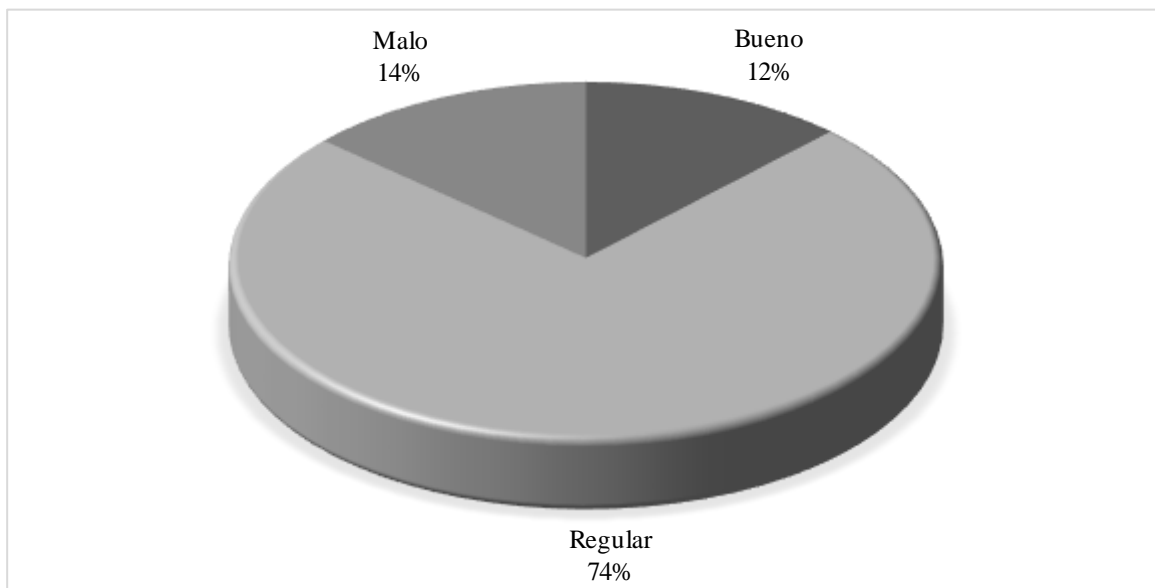
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

En relación a los factores le generan confianza para visitar a los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, en la investigación se determinó que el factor principal en que se enfocan al evaluar los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas es la higiene. De los 350 encuestados el 53% respondió que para ellos es muy importante ese indicador, porque de allí depende la comodidad y confianza al consumir cualquier tipo de producto y/o servicio, otro 34% lo que busca es que exista seguridad, y que se sienta protegido ante toda adversidad que se pueda manifestar en su entorno, y solo un 13% lo que desean encontrar para sentirse en plena confianza es la comodidad, que sea todo en un ambiente agradable lleno de iluminación, ventilación, sillas o butacas acogedoras.

## Gráfica No. 6 Calidad en los Productos

¿Cómo califica usted la calidad de los productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes?



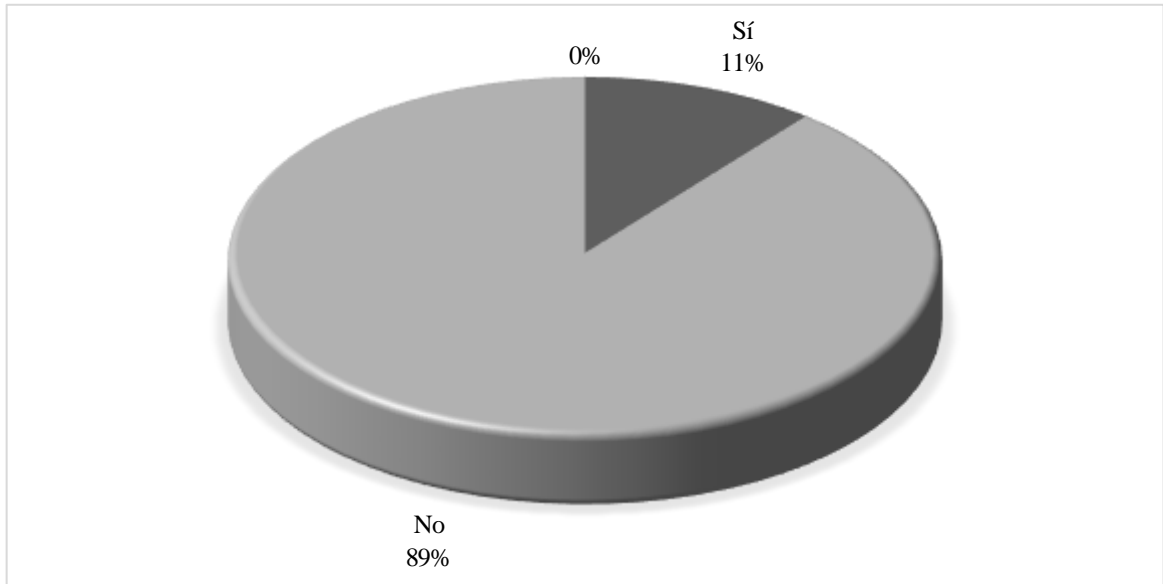
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

Se puede apreciar que la mayoría de los encuestados con un 74% califica como regular la calidad de los productos que ofrecen los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, lo cual es sumamente preocupante debido a que únicamente el 12% los considera bueno, mientras que para el 14% la calidad de los productos ofrecidos es mala, sumando porcentajes entre malo y regular con un 88% el factor negativo en la calidad de los productos ofrecidos, por consiguiente los propietarios de dichos comercios deben enfatizar la calidad de sus productos para poder competir en el mercado local, lo cual a futuro se reflejará en crecimiento, económico y en cartera de clientes, es de vital importancia centrar la atención en quienes califican como mala la calidad, un factor que es directamente proporcional al precio.

## Gráfica No. 7 Materia Prima

¿La materia prima con la que elaboran los productos, los comercios y restaurantes, llenan sus expectativas?



Fuente: elaboración propia; julio, 2019

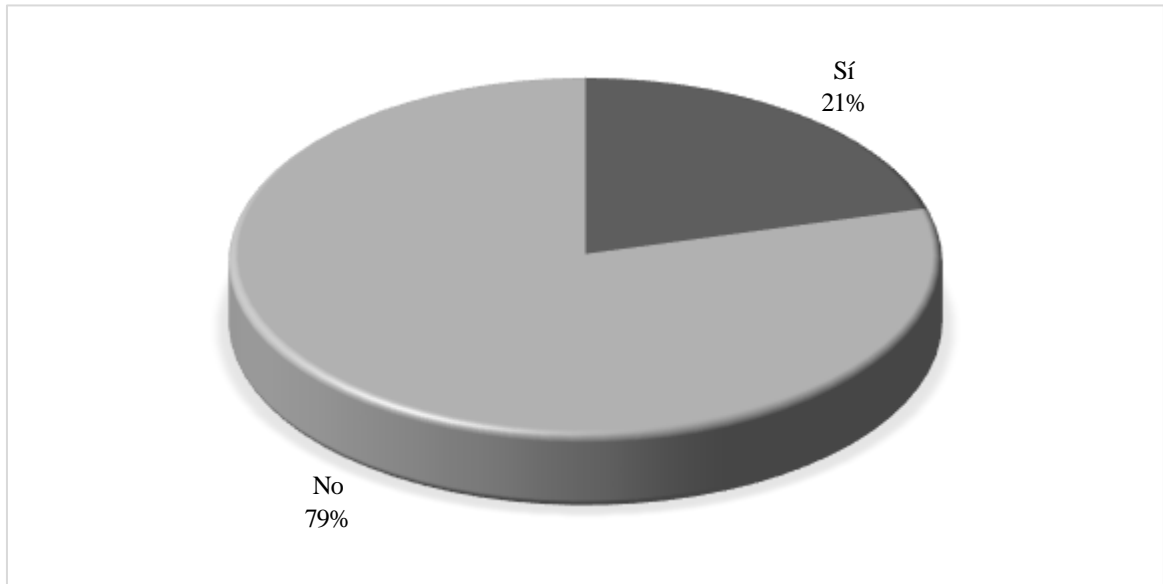
### Análisis:

Una de las quejas de los turistas se debe a la mala calidad de la materia prima en la elaboración de los productos, no se cuenta con los estándares de calidad requeridos para satisfacer la preferencia de los visitantes, lo que repercute que un 89% está insatisfecho que los productos son de categoría baja, porque la materia prima que utilizan los comercios y restaurantes no son de calidad, que en vez de llenar sus expectativas, son incómodos al momento de consumirlos, los propietarios de los negocios deben abordar este tema, el porcentaje que se queja es muy elevado, deben hacer alianzas con comercios y restaurantes de otros departamentos o de la ciudad Capital de categoría alta para identificar el tipo de materia prima que se utiliza y tener un esquema y ponerlo en práctica en sus negocios.



## Gráfica No. 8 Precios

¿Considera que los precios que brindan los comercios, hoteles y restaurantes son justos?



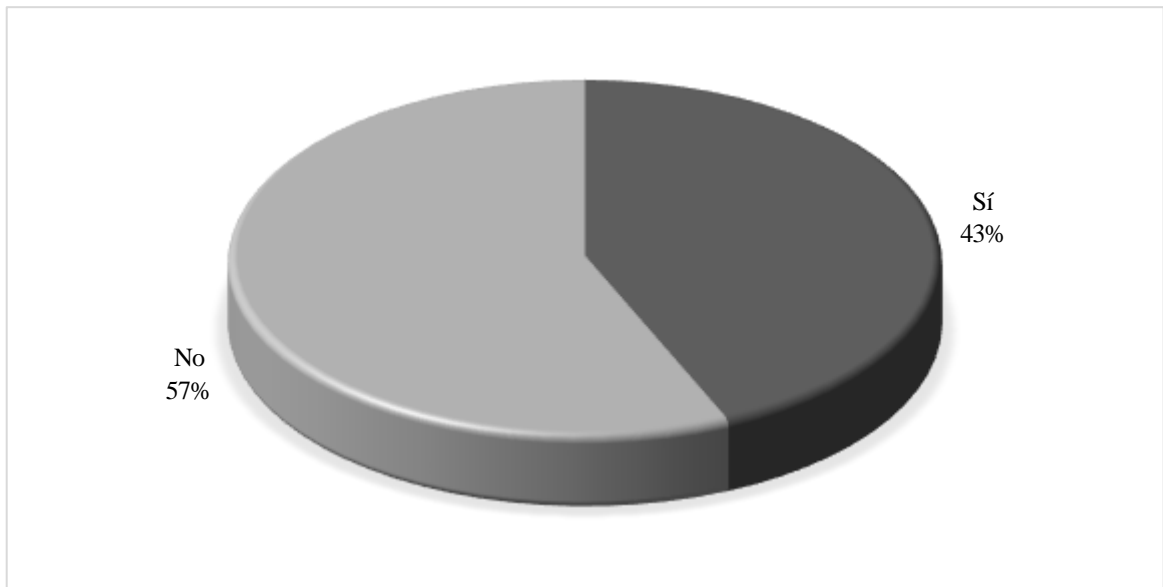
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

Se pudo determinar que la insatisfacción de los turistas se debe a que los precios que brindan los comercios, hoteles y restaurantes son muy elevados en relación a los precios que actualmente se manejan en los demás departamentos y la ciudad Capital, y su mayor queja es que la calidad de los productos no es acorde a su precio, su tamaño y peso. Manifiestan que no son los adecuados debido a que algunos precios se duplican en relación al precio de los lugares donde provienen, el turista hace la aclaración que Esquipulas es un lugar turístico pero los precios no son justos, el 79% está inconforme de los precios tan elevados y poco razonables mientras que solo un 21% está de acuerdo al precio, por tal motivo los propietarios deben de velar por la estandarización de los precios para evitar sanciones de parte de los entes fiscalizadores.

### Gráfica No. 9 Oferta y demanda

¿Considera que la oferta y la demanda de los productos de los comercios, hoteles y restaurantes llenan sus expectativas?



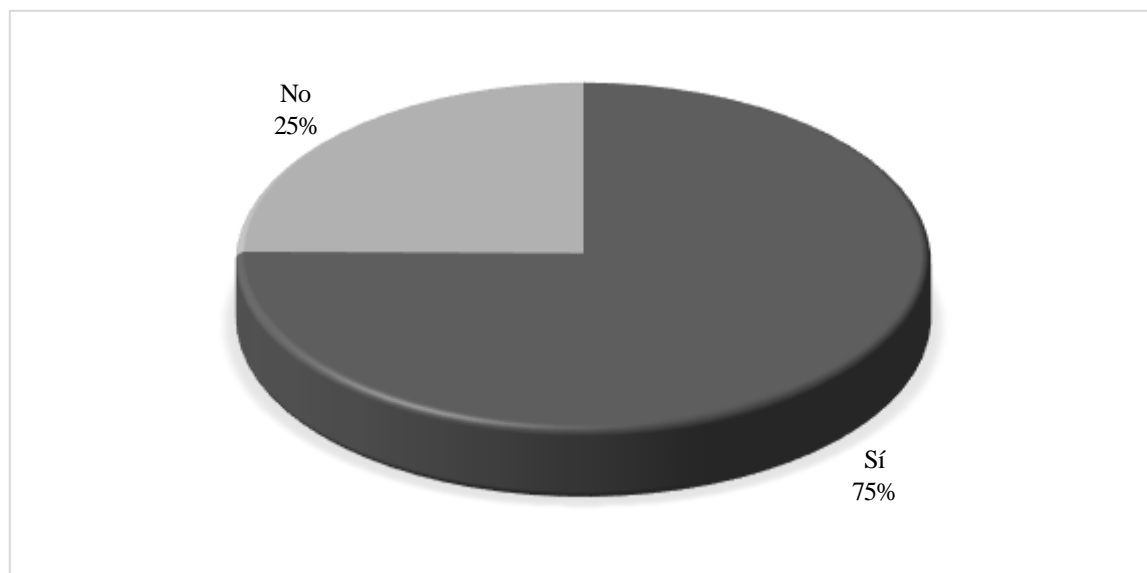
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

Como se puede apreciar, al cuestionar a los sujetos del estudio si consideran que la oferta y demanda de los productos de los comercios, hoteles y restaurantes llenan sus expectativas, el 57% afirmó que no, lo cual es preocupante puesto que el mayor porcentaje de los encuestados no está satisfecho con los productos que oferta el mercado local de Esquipulas, lo cual afecta la economía local, al bajar la demanda, por otro lado únicamente el 43% de los encuestados consideran que los productos satisfacen sus expectativas. Por lo anterior descrito, los propietarios deben poner atención cuidado a lo que los turistas manifiestan, lo cual sin duda afecta la imagen de los comercios, hoteles y restaurantes, a futuro se puede ver reflejado en pérdidas económicas.

### Gráfica No. 10 Ubicación

¿Considera usted que la ubicación de los comercios, hoteles y restaurantes influye en los precios?



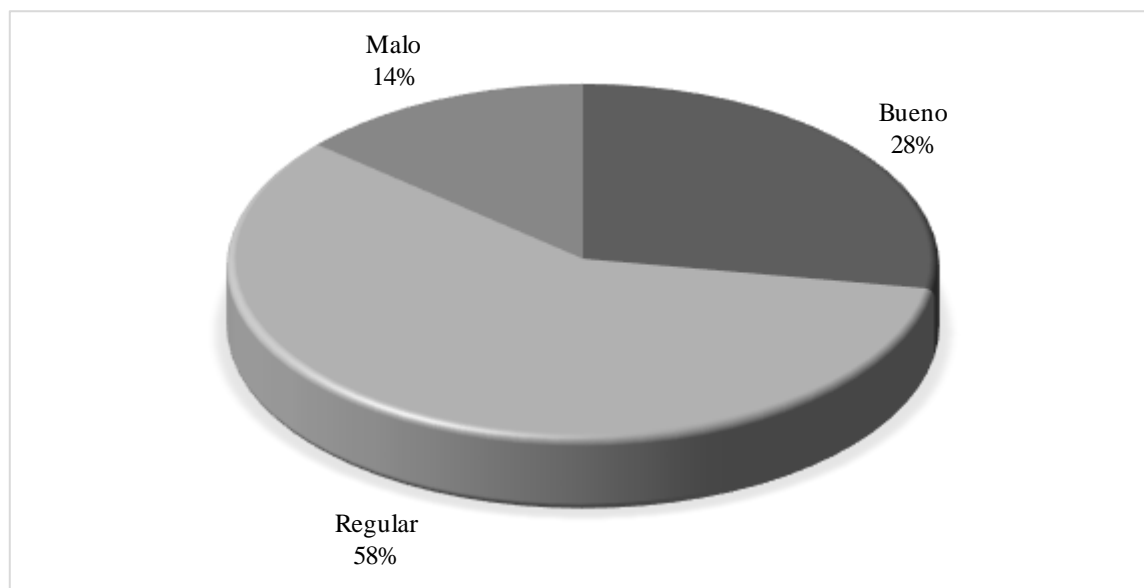
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

En la ciudad de Esquipulas, Chiquimula hay muchos atractivos turísticos y de acuerdo al lugar así es la variación de los precios de los productos, y el turista lo que desea es que los precios sean estandarizados, en la encuesta se le manifestó a los turistas si ellos consideran que si la ubicación de los comercios, hoteles y restaurantes influye en los precios, y conforme a su estadía el 75% indicaron que dependiendo los lugares visitados así es la variación de precios, dando a conocer que algunos comercios, hoteles y restaurantes exceden sus precios, sin embargo un 25% observó que no hay diferenciación de precios según los lugares visitados. Es preocupante que un gran número de turistas sientan insatisfacción por variación de precios, los propietarios por medio de las autoridades gubernamentales y municipales deben de estandarizar sus precios para que no haya discrepancia para los turistas.

### Gráfica No. 11 Servicio

¿Cómo considera el servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas?



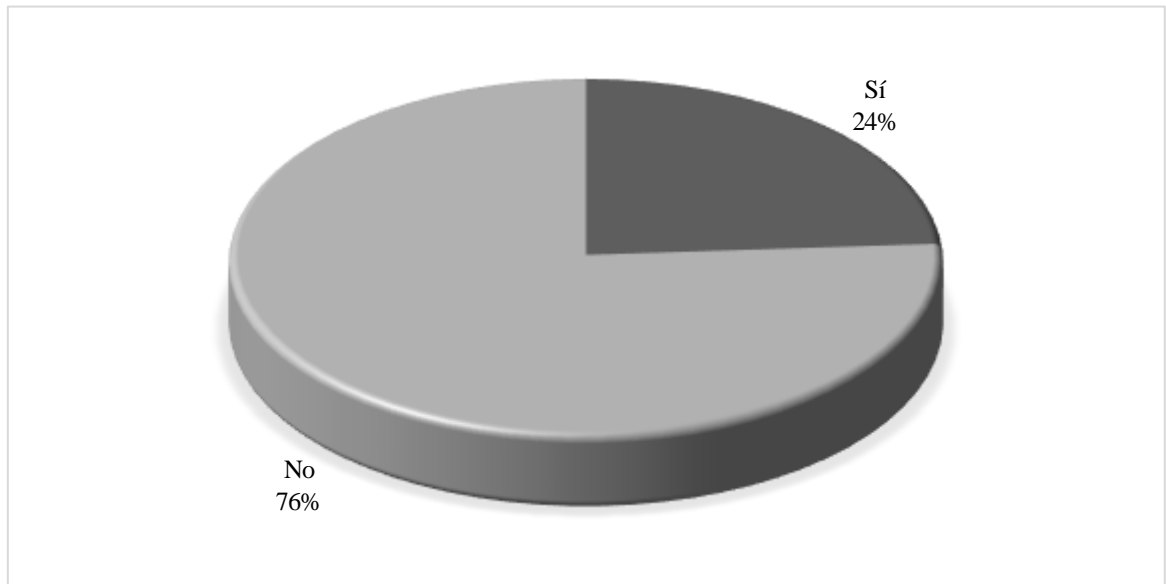
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

A través de la investigación que se realizó en relación al servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas, el turista lo califica de regular, por factores como el hecho de que los propietarios y empleados no son amigables y no brindan la confianza necesaria para estar cómodo en el comercios, hotel o restaurante, en términos porcentuales la medición del servicio, el turista lo califica en un 58% regular lo cual es un indicador que los comercios, hoteles y restaurantes no están brindando un buen servicio, el 28% se sienten satisfechos del servicio y un 14% ve el servicio sumamente malo, es preocupante el gran índice de inconformidad que tiene los turistas sobre el servicio, se debe encontrar formas de concientización tanto para los empleados y propietarios sobre la importancia de atender con un excelente servicio al turista, sabiendo que de la afluencia de las personas depende el éxito de toda empresa.

## Gráfica No. 12 Empatía

¿Durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, el personal y propietarios de los comercios, hoteles y restaurantes fueron empáticos con usted?



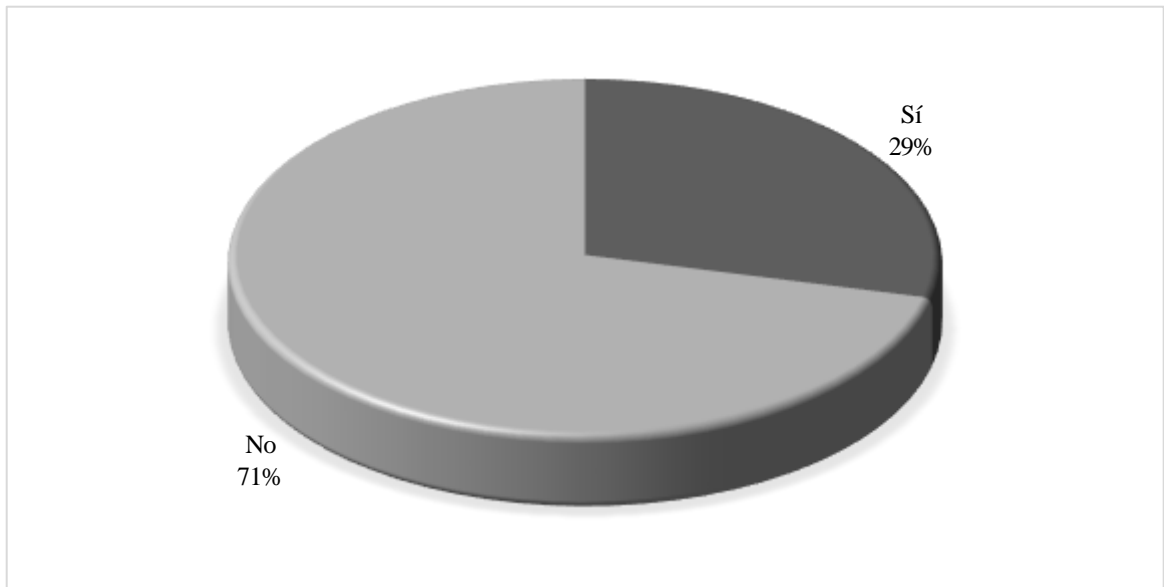
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

### Análisis:

Se puede apreciar que la empatía no es un valor que se perciba en el servicio al cliente en los comercios, hoteles y restaurantes de Esquipulas, según lo demuestra el 76% de los encuestados, al responder que el personal y propietarios no son empáticos durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, por otra parte el 24% afirmó que el personal y propietarios son empáticos, un número relativamente bajo, tomando en cuenta que a todo turista le gusta la empatía cuando de servicio al cliente se trata, por tal motivo es de vital importancia que tanto propietarios como trabajadores practiquen este valor para mejorar el servicio, lo cual será de beneficio colectivo, pues se tendrán turistas satisfechos y propietarios con mayores ingresos.

### Gráfica No. 13 Personal Capacitado

¿Considera que el personal de los comercios, hoteles y restaurantes, están capacitados para brindar un servicio satisfactorio?



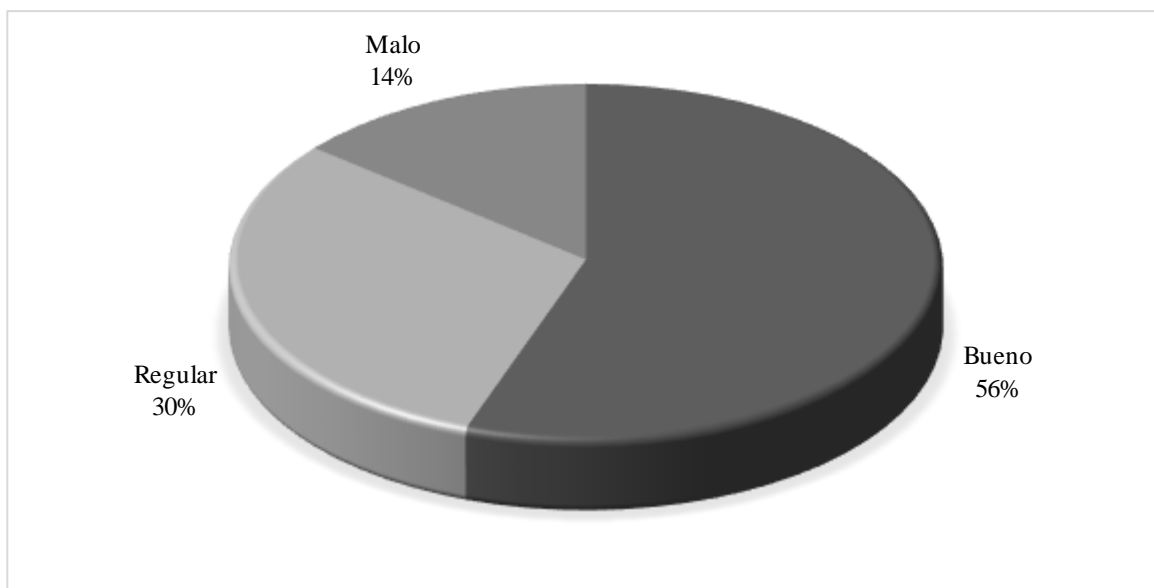
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

Según la pregunta que se realizó a los turistas de como considera que el personal de los comercios, hoteles y restaurantes, están capacitados para brindar un servicio satisfactorio, la respuesta obtenida es alarmante porque el personal no tiene la capacidad para ofrecer un excelente servicio es lo que indican el 71% de los 350 turistas encuestados, y un 29% determinan que el personal tienen la capacitación necesaria para brindar un buen servicio. Comparando resultados, los propietarios de los negocios tienen que invertir en su personal en capacitaciones, con la ayuda de entidades especializadas en el servicio, y poder atender las necesidades de los turistas.

### Gráfica No. 14 Infraestructura

¿Cómo califica la infraestructura de los comercios, hoteles y restaurantes?



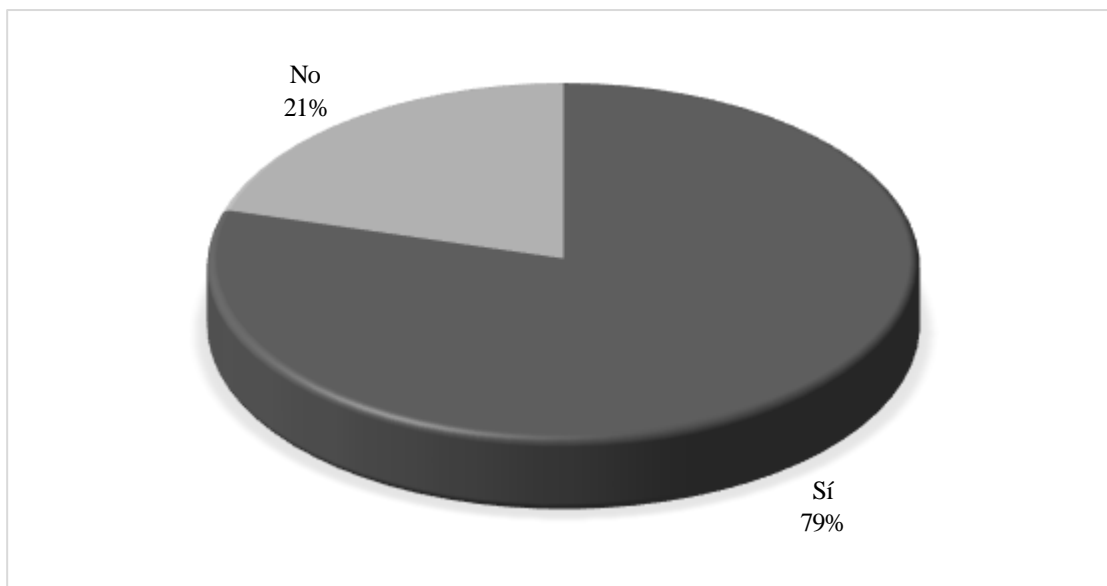
Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

Se puede apreciar que según los turistas que visitan la ciudad de Esquipulas, califican la estructura de los comercios, hoteles y restaurantes como bueno con un 56%, regular 30% y malo un 14%, cabe hacer mención que si sumamos los porcentajes de regular y malo, nos da un 44% que es muy representativo, lo cual demuestra que se debe reforzar la estructura de los comercios, hoteles y restaurantes, tomando como base que una mala estructura genera una mala imagen, lo cual afecta el posicionamiento de dichos negocios.

### Gráfica No. 15 Limpieza y Orden

¿La limpieza y orden de los comercios, hoteles y restaurantes fue agradable durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula?



Fuente: elaboración propia; julio, 2019

#### Análisis:

Como se puede observar los turistas están satisfechos de la limpieza y orden que se mantiene en los comercios, hoteles y restaurantes para ellos es agradable y se sienten cómodos, el 79% de la turistas encuestados respondieron que en relación a la limpieza y orden, llenan todas sus expectativas y cubren todas sus necesidades, mientras que un 21% se encuentran insatisfechos, comparando resultados los comercios, hoteles y restaurantes son aceptables en su limpieza y orden, los propietarios deben de llegar al término calidad total, que el 100% de los turistas estén satisfechos.



## Capítulo 3

### Discusión y conclusiones

#### 3.1 Extrapolación

Según Kotler y Keller (2010) indican que:

Satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p. 144)

Según la experiencia de los 350 turistas encuestados, manifiestan que para ellos la satisfacción depende de factores como calidad, servicio y precio, los cuales son fundamentales para satisfacer las necesidades y superar sus expectativas, por tal razón deben de ser íconos elementales para que ellos reconozcan que sus necesidades fueron atendidas, tomando como base los aspectos que definen los turistas sobre la satisfacción los comercios, hoteles y restaurantes de Esquipulas.

Deben de hacer énfasis y practicarlos para lograr mayor posicionamiento en el mercado, se pudo determinar que los turistas no están satisfechos durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, debido a que los productos son de mala calidad, no hay eficiencia, ni la habilidad de parte del personal y el turista no se siente en confianza ni cómodo, los precios son sumamente elevados no son justos ni razonables, el turista comenta que mejor prefiere no realizar la compra, solo consumir lo necesario sin adquirir productos para llevar a sus tierras, también sienten insatisfacción en el servicio no es el adecuado según sus expectativas referente al que ellos desean recibir.

Según Kotler y Keller (2010) “Calidad es el conjunto de características y rasgos distintivos de un producto o servicio que influyen en su capacidad de satisfacer necesidades manifiestas o latentes” (p. 147)

A través de la presente investigación, se pudo determinar que la calidad es un factor importante para los turistas que visitan los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, porque permite satisfacer las necesidades de éstos, mediante los indicadores; cobertura, eficacia, competitividad, confianza, evaluación y materia prima; sólo poniendo en práctica estos factores el turista podrá decir que existe la calidad en los productos y servicios. De acuerdo a la descripción de Kotler y Keller se determinó que la calidad no se cumple en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas.

De acuerdo a Fisher y Espejo (2011) “El precio es la cantidad de dinero necesaria para adquirir en intercambio la combinación de un producto y los servicios que lo acompañan.” (p. 140)

De acuerdo a datos obtenidos de los turistas en las encuestas, nos indican que para ellos los precios van acorde a la necesidad del cliente, y por ende deben de ser justos y razonables, así mismo el producto debe ser el adecuado por la cantidad de dinero que van a pagar, y los precios deben ser establecidos en todos los comercios, hoteles y restaurantes bajo el principio de oferta y demanda del mercado, entendiendo que también pueden variar de acuerdo a su ubicación.

Los turistas se enfocan muchos en lo que es el precio para poder adquirir los productos y según lo indicado por ellos que en los comercios, hoteles y restaurantes los precios son muy elevados a comparación de los precios actuales de la canasta básica, e indican que están conscientes que Esquipulas es un lugar turístico pero no tiene que existir mucha fluctuación en los precios.

La competencia de los precios en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula es parametrizada dependiendo en que época del año se visita, sus precios no son fijos, entendiendo que por ser un lugar turístico en ocasiones festivas, como ferias, asuetos, días memorables, todos los comercios, hoteles y restaurantes tienen una alza en sus precios, sin embargo la petición de los turistas es que los precios sean estandarizados.

Según Prieto (2014) menciona que “el servicio es toda acción que usted hace para motivar a un cliente” (p.6).

Mediante el estudio se logró establecer que el servicio es un elemento muy importante e intangible, se puede apreciar visualmente o emocionalmente a través de empatía, instalaciones, limpieza y ordenamiento, estos factores permiten saber si el turista fue bien atendido; según la investigación de las 350 personas encuestadas, 205 se sienten insatisfechos con el servicio que se les brindó, equivale a un 58%, dicha insatisfacción se debe a que los propietarios y empleados no son empáticos, así mismo los empleados no están lo suficientemente capacitados para brindar un buen servicio.

“La eficacia se suele describir cómo hacer las cosas correctas; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la organización a alcanzar sus metas” (Robbins, 2010, p. 7)

Mediante el estudio que se realizó los turistas identificaron que el personal no es eficaz en realizar sus labores, de los 350 turistas que se encuestaron el 59% indican que el personal, no tiene la habilidad respectiva para desempeñar sus funciones, y el 41 % del personal tiene las características para realizar su trabajo. Los propietarios de los comercios, hoteles y restaurantes tienen que capacitar a todo el personal, porque el turista indica que uno de los factores de insatisfacción es la poca eficacia y habilidad del personal.

Según el manual del Ministerio de Trabajo de Guatemala del acuerdo gubernativo 229-2014 sobre la higiene y seguridad, indica:

“Que su propósito es regular las condiciones generales en que se deberán ejecutar las labores de sus trabajadores con el fin de proteger su vida, su salud, y su integridad corporal, como también para los clientes que visitan los negocios”.

La insatisfacción del turista se debe a que en los comercios, hoteles y restaurantes, no cuenta con la higiene necesaria, desde la presentación del personal hasta la elaboración de los productos, y se sienten inseguros al momento de adquirir los productos, de acuerdo al estudio realizado de las 350 personas que se encuestan, el 53% indican que ellos lo que buscan es la higiene, el 34% se enfocan en la seguridad, y el 13% lo que quieren es tener comodidad.

De acuerdo a Mankiw (2010) “La oferta y la demanda son las dos fuerzas que hacen que las economías de mercado funcionen. Estas fuerzas determinan la cantidad que se produce de cada bien y el precio al que debe venderse” (p. 65)

Se determinó que el turista quedó insatisfecho en la demanda de productos que necesitaba; los comercios, hoteles y restaurantes, no llenaron sus expectativas, ellos necesitan productos para regalías con sus familiares y no se contaba con los productos necesarios para la venta, de acuerdo a Mankiw N. Gregory la fuerza de toda empresa es la oferta y la demanda, es por ello que los comercios, hoteles y restaurantes tienen que buscar nuevas estrategias de mayor volumen de producción, para poder atender las necesidades del turista.

Más Corazón en las Manos, en su sitio digital nos dice:

Empatía es la actitud que regula el grado de implicación emocional con la persona a la que queremos comprender a ayudar en su sufrimiento.

<https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>

Se pudo determinar que los propietarios y empleados de los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas no son empáticos, no hay comprensión para poder atender las necesidades del turista, los datos obtenidos de la investigación de las 350 personas encuestadas nos indica que el 76% está insatisfecho por la mala atención de parte de los propietarios y empleados, y solo 24% está satisfecho del servicio que se le brindó.

HSEC en su sitio digital nos dice

El orden y la limpieza de los lugares de trabajo es un elemento trascendente para prevenir accidentes. La generación de hábitos es un punto importante cuando se quiere mantener un espacio apto para el trabajo.

<http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=703&edi=31&xit=orden-y-limpieza-en-los-lugares-de-trabajo>

Los turistas nos indican que están complacidos por el orden y la limpieza que se mantiene en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, según los datos la investigación el 79% está satisfecho y 21% observaron que el lugar se encontraba sin orden y limpieza.

### 3.2 Hallazgos y análisis general

En la investigación realizada se encuestaron 350 turistas, lo cual permitió determinar varios factores positivos y negativos. Entre los principales hallazgos se puede mencionar: los turistas desean que los productos que ofrecen los comercios, hoteles y restaurantes sean de mejor calidad y que en su elaboración se utilice la mejor materia prima del mercado.

Al momento de que los turistas piden sus productos en abastecimiento, no se cuenta con la cobertura necesaria, es allí donde los turistas tienden a quejarse que no les brindó el servicio necesario y no se llenó las expectativas deseadas.

Se encontró una deficiencia que los empleados no tienen la eficacia ni la habilidad para poder realizar los productos, no se encuentran capacitados como profesionales, por tal motivo los productos no son de calidad y el turista lo ve como elaboración en categoría baja.

Esquipulas siendo un lugar céntrico para el turismo, se determinó que los productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes no son competitivos a nivel nacional. Los turistas califican la calidad de los productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes, en un término regular, manifiestan que se debe a la escasa materia prima debido a que su elaboración no cuenta con los lineamientos profesionales.

La insatisfacción de los turistas se debe a que los precios que brindan los comercios, hoteles y restaurantes son muy elevados en relación a los precios que actualmente se manejan en los demás departamentos, y su mayor queja es que el precio de los productos no es acorde a la calidad.

En relación al servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas, el turista lo califica de regular, por factores como el hecho de que los propietarios y empleados no son amigables y no brindan la confianza necesaria para estar cómodo en el comercio, hotel o restaurante, otro factor recurrente que se encontró es el personal no cuenta con la capacitación suficiente para desempeñar sus funciones.

### 3.3 Conclusiones

A través de los indicadores cobertura, eficiencia, competitividad, confianza, y evaluación se identificó que la calidad de los productos que ofrecen los comercios, hoteles y restaurantes, a los turistas durante su estadía en la ciudad de Esquipulas no satisface sus expectativas, lo cual se ve reflejado en los siguientes datos, de las 350 personas encuestadas, el 74% indican que la calidad es regular, el 14% la calidad es mala, y solo un 12% se muestran satisfechos.

Se determinó que el precio que está brindando el sector empresarial, específicamente en los comercios, hoteles y restaurantes no es el justo según lo manifestaron los turistas, y está generando inconformidad al sector consumidor que visita, aunque se sabe que la ciudad de Esquipulas es un lugar turístico, los precios son muy elevados y variables según su ubicación geográfica, según el estudio que se realizó a través de las encuestas ésta es una de las quejas mayoritarias, los precios excesivos; manifestaron que ellos ya no les gustaría visitar Esquipulas, lo cual debe ser motivo de preocupación. De acuerdo a los datos obtenidos el 79% muestran su inconformidad y el 21% están de acuerdo con los precios que les ofertaron.

La insatisfacción del turista en relación al servicio es la poca empatía de los empleados hacia ellos, no hay confianza de enlazar una conversación, el turista califica el servicio en término regular, y por ende no cumple con las bases para poder satisfacer sus necesidades, mediante el estudio que se realizó con 350 turistas y tomando en cuenta los indicadores, como; empatía, capacitación, infraestructura, orden y limpieza, el turista califica el servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes, en un 58% Regular, un 28% Bueno y 14% Malo.

## 4. Referencias

### 4.1 Libros

1. Kotler, P., & Keller, Lane. (2010) *Dirección de Marketing* (12ava Edición) Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Pearson Educación.
2. Fisher Laura,& Espejo Jorge. (2011) *Mercadotecnia* (Cuarta edición) México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
3. Mankiw, N. Gregory (2012). *Principios de economía*. (Sexta Edición) México, D.F: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
4. Prieto H, Jorge Eliécer (2014). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos* (3ra. Edición) Bogotá, Colombia.
5. Robbins, Stephen P., & Mary, Coulder. (2010). *Administración*. (Décima Edición) México: Pearson Educación.

### 4.2 Legislación

6. Ministerio de Trabajo **Manual de Trabajo de Guatemala** acuerdo gubernativo 229-2014

### 4.3 Fuentes electrónicas

7. Más corazón en las manos (2019, 11 de julio) *Empatía y ecpactía*.  
Recuperado de <https://www.josecarlosbermejo.es/empatia-y-ecpatia/>
8. HSEC (2019, 11 de julio) *Higiene y Seguridad*  
Recuperado de <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=703&edi=31&xit=orden-y-limpieza-en-los-lugares-de-trabajo>

## **Anexos**





## Encuesta

**La presente encuesta servirá para fines exclusivamente de investigación, tiene como objetivo el estudio sobre “La satisfacción del turista durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, Chiquimula ” Por lo que solicito su valiosa colaboración para responder las siguientes preguntas, la información obtenida será utilizada de forma confidencial y únicamente para usos académicos, por lo que agradezco su apoyo.**

Marque con una X una sola Opción.

1. Durante su visita a la ciudad de Esquipulas, ¿Qué busca usted de los comercios, hoteles y restaurantes?

Calidad \_\_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_\_ Precio \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

2. ¿Cree usted que los comercios, hoteles y restaurantes tienen la cobertura necesaria para satisfacer sus necesidades?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

3. ¿Considera que el personal de los restaurantes y comercios tienen la eficacia y habilidad para la elaboración de los productos?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

4. ¿Considera que la calidad de los productos en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas, Chiquimula es competitiva a nivel nacional?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

5. ¿Qué factores le generan confianza para visitar a los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas?

Higiene\_\_\_\_\_ Seguridad\_\_\_\_\_ Comodidad\_\_\_\_\_

6. ¿Cómo califica usted la calidad de los Productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes?

Bueno\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_\_

7. ¿La materia prima con la que elaboran los productos, los comercios y restaurantes, llenan sus expectativas?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que los precios que dan los comercios, hoteles y restaurantes son justos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

9. ¿Considera que la oferta y la demanda de los productos de los comercios, hoteles y restaurantes llenan sus expectativas?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

10. ¿Considera usted que la ubicación de los comercios, hoteles y restaurantes influye en los precios?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

¿Por qué?\_\_\_\_\_

11. ¿Cómo considera el servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas?

Bueno\_\_\_\_\_ Regular\_\_\_\_\_ Malo\_\_\_\_\_

12. ¿Durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, el personal y propietarios de los comercios, hoteles y restaurantes fueron empáticos con usted?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

13. ¿Considera que el personal de los comercios, hoteles y restaurantes, están capacitados para brindar un servicio satisfactorio?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

14. ¿Cómo califica la infraestructura de los comercios, hoteles y restaurantes?

Bueno\_\_\_\_\_

Regular\_\_\_\_\_

Malo\_\_\_\_\_

15. ¿La Limpieza y orden de los de los comercios, hoteles y restaurantes fue agradable durante su estadía en la ciudad de Esquipulas?

Sí\_\_\_\_\_

No\_\_\_\_\_

**Tabulación de datos obtenidos de la encuesta realizada en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas.**

| <b>Preguntas</b>  | <b>Respuestas</b> |     |
|---|-------------------|-----|
| 1. Durante su visita a la ciudad de Esquipulas, ¿Qué busca usted de los comercios, hoteles y restaurantes?  | Calidad           | 128 |
|   | Servicio          | 104 |
|   | Precio            | 118 |
| 2. ¿Cree usted que los comercios, hoteles y restaurantes tienen la cobertura necesaria para satisfacer sus necesidades?                             | Sí                | 103 |
|   | No                | 104 |
| 3. ¿Considera que el personal de los restaurantes y comercios tienen la eficacia y habilidad para la elaboración de los productos?                  | Sí                | 143 |
|   | No                | 207 |
| 4. ¿Considera que la calidad de los productos en los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas es competitiva a nivel nacional?  | Sí                | 93  |
|   | No                | 257 |
| 5. ¿Qué factores le generan confianza para visitar a los comercios, hoteles y restaurantes de la ciudad de Esquipulas?                              | Higiene           | 186 |
|   | Seguridad         | 120 |
|   | Comida            | 44  |
| 6. ¿Cómo califica usted la calidad de los Productos que brindan los comercios, hoteles y restaurantes?  | Bueno             | 43  |
|   | Regular           | 260 |
|   | Malo              | 47  |
| 7. ¿La materia prima con la que elaboran los productos, los comercios y restaurantes, llenan sus expectativas?                                      | Sí                | 38  |
|   | No                | 312 |
| 8. ¿Considera que los precios que dan los comercios, hoteles y restaurantes son justos?   | Sí                | 72  |
|   | No                | 277 |
| 9. ¿Considera que la oferta y la demanda de los productos de los comercios, hoteles y restaurantes llenan sus expectativas?                         | Sí                | 152 |
|   | No                | 198 |
| 10. ¿Considera usted que la ubicación de los comercios, hoteles y restaurantes influye en los precios?  | Sí                | 263 |
|   | No                | 87  |
| 11. ¿Cómo considera el servicio que brindan los comercios, hoteles y restaurantes en la ciudad de Esquipulas?                                       | Bueno             | 97  |
|   | Regular           | 205 |
|   | Malo              | 48  |
| 12. ¿Durante su estadía en la ciudad de Esquipulas, el personal y propietarios de los comercios, hoteles y restaurantes fueron empáticos con usted? | Sí                | 84  |
|   | No                | 266 |
| 13. ¿Considera que el personal de los comercios, hoteles y restaurantes, están capacitados para brindar un servicio satisfactorio?                  | Sí                | 101 |
|   | No                | 249 |
| 14. ¿Cómo califica la infraestructura de los comercios, hoteles y restaurantes?   | Bueno             | 193 |
|   | Regular           | 106 |
|   | Malo              | 49  |
| 15. ¿La Limpieza y orden de los de los comercios, hoteles y restaurantes fue agradable durante su estadía en la ciudad de Esquipulas?               | Sí                | 278 |
|   | No                | 72  |