

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

Tema: "La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos"

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Turismo

AUTOR: Yaruscuán Chauca Danilo Alexander

TUTOR: Ing. Guevara Guevara Elizabeth J, MSc.

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Yaruscuán Chauca Danilo Alexander con el número de cédula 0401863220 ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de los servicios turísticos"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Ing. Guevara Guevara Elizabeth Josefina MSc.
TUTORA

Tulcán, julio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Yo, Yaruscúan Chauca Danilo Alexander con cédula de identidad número 0401863220 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



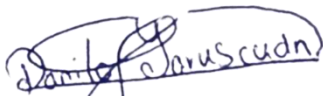
Yaruscúan Chauca Danilo Alexander

AUTOR

Tulcán, julio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, Yaruscúan Chauca Danilo Alexander declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Yaruscúan Chauca Danilo Alexander

AUTOR

Tulcán, julio de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme todos los días sabiduría y fortaleza para enfrentar diferentes dificultades que se me han presentado en este pequeño transcurso de vida universitaria.

A mi madre María Rosa Chauca Pozo por apoyarme en cada decisión y proyectos que me propongo y por creer en mis capacidades. Su esfuerzo ha sido impresionante y su amor por mí es incalculable, me ha brindado todo y cada cosa que he necesitado. Sus enseñanzas las empleo cada día.

De manera especial a la MSc. Elizabeth Guevara quien además de ser tutora de mi investigación ha sido una excelente profesional que me ha brindado su valioso tiempo y predisposición para poder culminar mi trabajo de titulación.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por haberme brindado excelentes profesionales en especial a los docentes de la carrera de turismo quienes han sabido brindarme sus conocimientos durante todo este tiempo, los cuales me servirán en el transcurso de mi vida profesional.

Finalmente agradezco a todas las personas que me apoyaron con la debida información para el desarrollo de mi investigación. Al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo de manera especial a la Unidad de Turismo quienes me abrieron sus puertas para poder conocer más sobre el manejo de la gestión turística en el cantón.

Danilo Alexander Yaruscuan Chauca

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no hubiese alcanzado mi objetivo de ser profesional. Tu bendición a lo largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por eso te doy mi trabajo en ofrenda por tu paciencia y amor madre mía.

Danilo Alexander Yaruscuán Chauca

ÍNDICE

| | |
|--|----|
| RESUMEN | 11 |
| ABSTRACT | 12 |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| I. EL PROBLEMA | 15 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 16 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 17 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 18 |
| 1.4.1. Objetivo General | 18 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 18 |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación | 18 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 19 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 19 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO | 21 |
| 2.2.1. Gestión turística..... | 21 |
| 2.2.1.1. Gestión turística en el ámbito de las acciones y planes | 22 |
| 2.2.1.2. Gestión turística en el ámbito social | 22 |
| 2.2.1.3. Gestión turística en el ámbito económico | 24 |
| 2.2.2. Calidad de los servicios turísticos | 31 |
| 2.2.2.1. Sistemas de gestión de calidad..... | 31 |
| 2.2.2.2. Cultura de la calidad | 31 |
| 2.2.3. Servicio turístico | 31 |
| 2.2.3.1. Tipos de servicio | 32 |
| 2.2.4. Modelo Servqual..... | 32 |
| 2.2.4.1. Dimensión de fiabilidad..... | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.4.2. Dimensión de capacidad de respuesta | 33 |
| 2.2.4.3. Dimensión de seguridad..... | 33 |
| 2.2.4.4. Dimensión de empatía | 33 |
| 2.2.4.5. Dimensión de elementos tangibles | 33 |
| III. METODOLOGÍA | 35 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 35 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 35 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación..... | 35 |
| 3.1.2.1. Investigación descriptiva..... | 35 |
| 3.1.2.2. Investigación no experimental..... | 35 |
| 3.1.2.3. Investigación correlacional..... | 36 |
| 3.1.2.4. Investigación transversal | 36 |
| 3.1.2.5. Investigación de campo | 36 |
| 3.1.2.6. Investigación documental | 36 |
| 3.2. HIPÓTESIS | 37 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 37 |
| 3.3.1. Definición de las variables | 37 |
| 3.3. 2. Operacionalización de variables | 38 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 40 |
| 3.4.1. Método inductivo deductivo..... | 40 |
| 3.4.2. Método hipotético deductivo | 40 |
| 3.4.3. Método analítico sintético | 40 |
| 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 40 |
| 3.5.1. Población..... | 40 |
| 3.5.2. Tipo de muestreo | 41 |
| 3.5.2.1 Tamaño de la muestra..... | 41 |
| 3.5.2.2. Alfa de Cronbach | 41 |
| 3.5.3. Prueba estadística de Chi Cuadrado..... | 42 |

| | |
|--|----|
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 44 |
| 4.1. RESULTADOS | 44 |
| 4.1.1. Resultado de la encuesta..... | 44 |
| 4.1.2. Resultados de la satisfacción turística Modelo SERVQUAL | 46 |
| 4.1.3. Análisis de criterios de Modelo de Servqual..... | 47 |
| 4.1.4. Análisis de las brechas de calidad de servicio | 49 |
| 4.1.5. Resultados de la entrevista | 51 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 54 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 56 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 56 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 57 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 58 |
| VII. ANEXOS | 61 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Funciones del personal de turismo | 24 |
| Tabla 2. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia El Goaltal..... | 27 |
| Tabla 3. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia La Libertad | 28 |
| Tabla 4. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia San Isidro | 29 |
| Tabla 5. Proyectos para el impulso del turismo El Ángel..... | 30 |
| Tabla 6. Operacionalización de variables independiente y dependiente | 38 |
| Tabla 7. Procedimiento de la muestra | 41 |
| Tabla 8. Rangos del coeficiente de confiabilidad..... | 42 |
| Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad..... | 42 |
| Tabla 10. Comprobación de hipótesis | 43 |
| Tabla 11. Datos generales de la encuesta | 45 |
| Tabla 12. Tipo de servicio..... | 46 |
| Tabla 13. Expectativas y percepciones de la calidad del servicio | 46 |

| | |
|---|----|
| Tabla 14. Nivel de satisfacción por servicio | 47 |
| Tabla 15. Nivel de importancia de criterios..... | 47 |
| Tabla 16. Criterios de la calidad del servicio | 49 |
| Tabla 17. Criterios de la calidad establecimiento de alimentación (Viejo Farol) | 49 |
| Tabla 18. Criterios de la calidad establecimiento de alojamiento (Polylepis) | 50 |
| Tabla 19, Entrevista a miembros del GAD- Espejo | 52 |
| Tabla 20. Entrevistas..... | 63 |
| Tabla 21. Visitantes | 64 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Organigrama de funcionarios en el departamento de turismo..... | 23 |
| Figura 2. Estructura modelo de Servqual..... | 34 |
| Figura 3. Entrevista a Marcelo Paspuezán - Analista de turismo | 63 |
| Figura 4. Entrevista a David Peñaherrera - Concejal del GAD Espejo..... | 63 |
| Figura 5. Encuesta a visitantes - El Ángel..... | 64 |
| Figura 6. Encuesta a visitantes - San Isidro..... | 64 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC | 61 |
| Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas | 62 |
| Anexo 3. Recolección de información..... | 63 |
| Anexo 4. Formato Entrevista | 65 |
| Anexo 5. Formato Encuesta | 66 |

RESUMEN

El objetivo central de la presente investigación fue analizar la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicio turístico para conocer el grado de correlación entre las dos variables. La gestión turística en el cantón Espejo ha pasado por diversas etapas de transición, permite que la población empiece a generar una cultura enfocada en el desarrollo turístico. Con la finalidad de recolectar la información para el estudio se realizaron dos instrumentos, uno dirigido al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo y el otro a los visitantes que realizan el consumo de servicios en el ámbito de alojamiento (Polylepis) y alimentación (Viejo Farol), a través del modelo Servqual se determina el nivel promedio de la calidad. Para la tabulación de datos se utilizó el programa estadístico SPSS. Para identificar la incidencia se empleó Chi Cuadro lo facilitó la significación asintótica (bilateral) de 0,046 la cual cumple con el grado de significación que debe de ser de menos 0.05. Finalmente, las conclusiones del estudio muestran que los establecimientos presentaron resultados desfavorables en la calidad del servicio, cuyas percepciones quedaron por debajo de las expectativas en cada uno de los criterios que contiene el modelo de SERVQUAL.

Palabras Claves: Gestión turística, Calidad, servicios turísticos del cantón Espejo

ABSTRACT

The main objective of the present research was to analyze tourism management in the canton Espejo and the quality of tourist service to know the degree of correlation between the two variables. Tourism management in this canton has undergone various stages of transition, allowing the population to cultivate a tourism culture. Additionally, two instruments were developed to collect information for the study, one for the "Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo" and one for visitors to the canton who consume services in the field of accommodation (Polylepis) and feeding (Viejo Farol), using the SERVQUAL model to calculate the average quality. The data were tabulated using the SPSS statistical program. Using Chi-Square to identify the incidence, an asymptotic significance (bilateral) of 0.046 was obtained, which exceeds the threshold for significant results of less than 0.05. Lastly, the study concluded that the establishments showed unfavorable results in terms of service quality, with perceptions falling below expectations for each of the SERVQUAL criteria.

Keywords: Tourism management, Quality, tourist services of the canton Espejo.

INTRODUCCIÓN

La gestión turística está fundamentada por una serie de procesos que al aplicarlos correctamente generan un aporte al desarrollo turístico. Lo deben ejecutar los Gobiernos Autónomos Descentralizados puesto que ellos tienen la competencia en el sector. A través de diferentes dimensiones se debe generar políticas que estén destinadas a la promoción y crecimiento; proyectos y programas para potencializar la gestión en los servicios turísticos, en el ámbito social se debe brindar apoyo a los emprendimientos turísticos y como factor fundamental se debe designar el debido presupuesto.

Para evaluar la calidad de los servicios turísticos de alojamiento (Polylepis) y alimentación (Viejo Farol), se hizo uso del modelo Servqual, el cual emplea una escala de Likert, este modelo considera cinco aspectos fundamentales que son: Los componentes materiales; La fiabilidad; La capacidad de respuesta; La seguridad, y finalmente la empatía.

Para obtener información de la variable independiente (Gestión Turística) se realizaron entrevistas a los funcionarios públicos que trabajan en el área de turismo del GAD Espejo y para la variable dependiente (Calidad de los servicios turísticos) se realizaron encuestas a los turistas. Los resultados obtenidos permitieron evaluar que la gestión turística que se está ejecutando en el sector es medianamente satisfactoria y la calidad de los servicios turísticos se encuentran en un rango medio, que efectivamente con la intervención de varios factores podrían estas variables tener un crecimiento.

La investigación, está considerada bajo la Guía Metodológica de la UIC de la UPEC. El capítulo I contempla el problema y su respectiva formulación, justificación, objetivos y preguntas de investigación. En el capítulo II se aborda la Fundamentación Teórica (antecedentes/marco teórico); El capítulo III brinda información de la metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación y su operacionalización de variables que va acompañada de la hipótesis, enfoque, tipo de investigación, métodos y el respectivo análisis estadístico; En el capítulo IV se muestran los resultados y discusión de la investigación; información que ha sido recolectada mediante técnicas como la encuesta y entrevista. En el capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado con la investigación; El

capítulo VI refleja las referencias bibliográficas; y finalmente en el capítulo VII se contemplan los anexos de la investigación.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ecuador es considerado uno de los países más diversos del mundo, compuesto por cuatro regiones distintas: insular, litoral, interandina y amazonia, que ofrecen una amplia variedad de biodiversidad y lo convierten en un destino turístico imperdible. La provincia del Carchi, en particular, se distingue por ser una comunidad trabajadora que ha logrado construir numerosas infraestructuras turísticas a través del esfuerzo y la superación personal. El cantón de Espejo cuenta con una gran cantidad de atractivos turísticos naturales, como ríos y bosques, y también alberga una de las 74 áreas protegidas del país, la Reserva Ecológica. Además, la zona se destaca por su patrimonio cultural, con dos museos de gran renombre y la Iglesia Matriz, reconocida por su impresionante arquitectura.

De acuerdo con los resultados de las Encuestas Nacional de Empleo, desempleo y Subempleo en el Ecuador (INEC 2017), el turismo ha surgido como una fuente significativa de generación de empleo directo e indirecto en las áreas de alojamiento y servicios de alimentación. En la actualidad, el turismo es visto como un pilar fundamental para el desarrollo económico y social, ya que beneficia principalmente a las comunidades. Por lo tanto, es importante que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, que tienen la responsabilidad de gestionar el desarrollo turístico de sus respectivas jurisdicciones, reconozcan que la inversión en la promoción del turismo es esencial y no debe ser subestimada.

Desde el punto de vista de Herrero y Fernández (2011) es importante involucrar variables con efectos de potenciación "algunas de estas son: el incremento de los flujos económicos, cambios de ordenación urbana y en la estructura productiva, mejoras en los niveles de educación, modificación de la imagen y de las condiciones de competitividad, etc." (p.407)

La oferta de servicios turísticos debe ser renovada para cumplir con altos estándares de calidad y establecer una diferenciación con respecto a otros negocios en la industria. De esta manera, se espera lograr un crecimiento en la actividad turística y satisfacer las necesidades de los turistas, quienes demandan nuevas opciones para su disfrute.

En el GAD municipal del cantón Espejo existe una Ordenanza que regula la actividad turística del cantón, vigente desde el año 2005, mediante la cual asume las atribuciones, funciones competencias transferidas por el Estado Ecuatoriano a través del MINTUR, teniendo como objetivo primordial promover el desarrollo turístico del cantón. En esta ordenanza se establecen funciones y atribuciones de la Unidad de Turismo. (Ilustre Municipio de Espejo, 2005)

La competencia de los destinos turísticos actualmente es muy significativa, por lo que debe estar en constante mejora para que el turista se sienta satisfecho. Espejo es un cantón que busca introducirse en la calidad a su máximo nivel mediante los servicios turísticos que oferta.

El sector turístico no está suficientemente impulsado, a lo que suman carencias en dotación de servicios básicos, infraestructura y vialidad, lo cual, junto a la limitada promoción del territorio, al reducido equipamiento turístico, escasa información del talento humano en materia turística, han ocasionado el retraso en el desarrollo turístico y la poca de demanda de turistas. (Gad- Espejo, 2015).

Según se indica, la gestión turística y la calidad de los servicios requieren un importante impulso que fomente un aumento en la demanda de visitantes y que permita el mejor aprovechamiento de los servicios ofrecidos en la zona.

Paspuezán (2022) analista de turismo del GAD de Espejo en la entrevista realizada menciona que la gestión turística en el cantón ha presentado deficiencias por parte de las autoridades de turno, quienes no la miran como una fuente de ingreso económico para la población. Por esta razón, se considera de gran importancia la realización de una planificación turística que tenga como objetivo el desarrollo de más actividades relacionadas con el turismo y la mejora de la calidad los servicios correspondientes, ya que la calidad de los servicios turísticos es restringida debido a que los habitantes locales que administran negocios turísticos carecen de ciertas habilidades y conocimientos para mejorarlos, para ello se debe fortalecer el trabajo mancomunado en turismo desde el GAD y buscar más inversión en desarrollo de esta actividad productiva conjuntamente con el mejoramiento de seguridad vial e infraestructura.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión turística influye en la calidad de los servicios turísticos en el cantón Espejo en el periodo 2021- 2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión turística está relacionada con el desarrollo de estrategias de intervención que busca el desarrollo del turismo en un determinado lugar. La presente investigación se realizó con el objetivo de analizar la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos.

La finalidad del estudio es analizar el estado de la gestión turística y calidad de los servicios turísticos, Lo que permitirá orientar a los propietarios de los servicios turísticos a la toma de mejores decisiones y ampliar el turismo a través de diferentes tipos de campañas y ferias turísticas con la finalidad de tener mejores resultados, para ello debe estar involucrada la empresa pública y privada debido a que su contribución será un aporte en el ámbito económico como social para el cantón.

Los beneficiarios directos e indirectos son; los turistas, visitantes, los miembros de la Unidad de Turismo y Cultura del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Espejo, así como también los propietarios y miembros de emprendimientos, asociaciones y establecimientos turísticos del sector, quienes serán los encargados de implementar las estrategias turísticas derivadas de este estudio, a través de nuevas experiencias, lo que a su vez puedan fomentar oportunidades de emprendimiento, el mejoramiento de la economía local y promover la cultura del cantón Espejo. Además, la población en general también se beneficia de los resultados, puesto que el cantón se ha convertido en un importante generador de empleo.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Sustentar bibliográficamente gestión turística y calidad de servicios turísticos.
- Diagnosticar la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos.
- Relacionar la gestión turística del cantón Espejo en la calidad de servicios turísticos.

1.4.3. Preguntas de Investigación

¿En qué consiste la gestión turística y la calidad de servicios turísticos?

¿Qué caracteriza la gestión turística en el cantón Espejo?

¿Cuál es la calidad de los servicios turísticos presentes en el cantón Espejo?

¿Cuál es la relación de la gestión turística del cantón Espejo en la calidad de servicios turísticos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para esta investigación se ha considerado diferentes documentos y tesis que hacen referencia a este estudio, estos documentos se los consideró como una guía debido a que contienen información de fuentes confiables.

En su investigación (Mori, 2018) expresa que determinar la relación de la gestión turística con el desarrollo local, así como también evaluar la planificación turística, organización, dirección y control de bienes turísticos ayudan con el soporte de la actividad y se argumentan desde el aspecto diferencial y personalizado bajo un ambiente evolutivo de competitividad, donde se encuentran ofertas turísticas saturadas de productos tradicionales. Cada uno de los siguientes servicios turísticos son elementales: Infraestructura y beneficios básicos; tránsito, conexiones, etapa hidrológica y prestaciones públicas en general. La metodología es de alcance descriptivo-correlacional porque da respuesta a los objetivos planteados. Para ello se tuvieron que realizar entrevistas alrededor de 35 funcionarios, empresarios, y algunos ciudadanos involucrados en la actividad turística. Los datos fueron ingresados a programas informáticos como SPSS y Excel. El aporte de esta investigación contribuye con el desarrollo del estudio, porque se utiliza técnicas de recolección de datos basadas en encuestas realizadas a las personas involucradas en la actividad turística. La investigación es de campo y descriptiva con enfoque cuantitativo.

Velazco (2020) enfatiza que el propósito fundamental de la gestión municipal es analizar al desarrollo económico local, las dimensiones que califican como fortalezas en la variable gestión Municipal, y su influencia en la variable calidad del servicio público; lo que sustenta una relación de influencia directa. La dimensión que califican como debilidad en la variable independiente es lo relacionado a recursos humanos. El enfoque de la investigación es cuantitativo y mediante la estadística descriptiva se podrá lograr los objetivos planteados. Asume un diseño no experimental transeccional-correlacional porque observa los datos en su entorno natural para después ser analizados. La encuesta fue aplicada a los habitantes del lugar y para que el estudio tenga más sustento se ejecutó una entrevista a los funcionarios de la municipalidad. La investigación contribuye con una conceptualización sobre las

dimensiones del turismo en el sector turístico porque brinda información del proceso de la gestión y la llegada de los turistas en grandes cantidades permitiendo que la población aumente sus ingresos económicos.

Desde el punto de vista de Plumed et al. (2018) la planificación turística debe brindar información sobre las alternativas que se debe de tomar para mejorar la actividad turística. En ocasiones, en el ámbito turístico surge la controversia sobre el daño que el turismo puede provocar en el medio ambiente. Sin embargo, esto ocurre cuando existe una falta de planificación. La metodología que se utilizó ha sido doble. en la primera revisión de documentos oficiales del gobierno en cuanto a la evolución de la planificación turística, en la segunda se analizó las campañas de promoción y su influencia con el desarrollo turístico y sostenibilidad. La investigación aporta con el modelo de metodología que se emplea para obtener información de las variables de estudio.

Sobre el desarrollo del Modelo de Servqual Matsumoto (2014) expresa que el nivel de calidad de servicios se lo analiza a través de dimensiones que brinden la información correspondiente. El tipo de metodología que se tomó es de carácter descriptivo, inductivo y deductivo. Es la principal herramienta para evaluar la calidad de servicios, contiene 2 procesos que se los realiza a los clientes, estas son las expectativas y las percepciones, en conjunto con 5 dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la misma metodología con enfoque a los servicios de hospedaje y alimentación en el cantón Espejo. Esta investigación aporta con en el manejo adecuado que se debe realizar con el modelo de Servqual y su respectivo análisis de sus dimensiones.

Venegas (2020) afirma que evaluar la influencia de la calidad en los servicios turísticos en los clientes es de vital importancia para contribuir con el desarrollo turístico. La investigación es exploratoria, descriptiva y explicativa, su enfoque es mixto (cuantitativo y cualitativo), es de diseño no experimental, correlacional y de carácter transversal. Con el análisis de la hipótesis se demostró que las expectativas del cliente si influyen en los servicios turísticos.

El aporte de la investigación brinda información sobre la realidad que posee actualmente el lugar, por ello permite tener ideas que busquen implementar estándares de calidad para que el cliente se pueda sentir de manera extraordinaria al momento de recibir su servicio que ha ido elegido, la gestión pública debe de involucrar normas que permitan que los propietarios se acojan a un reglamento en

que garantice que el cliente pueda sentirse seguro y cómodo al momento en el que el visitante llegue al lugar.

2.2. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presenta una revisión crítica y sistemática de la literatura, que incluye teorías, conceptos, modelos y hallazgos más relevantes sobre las variables del tema de investigación.

2.2.1. Gestión turística

Espinoza (2020) señala en su investigación “se engloban todas aquellas actividades llevadas a cabo en principio y principalmente por el sector público, para las condiciones necesarias que permitan la consolidación del turismo como apoyo al crecimiento económico de una comunidad, ciudad o país favoreciendo un entorno que permita y favorezca las operaciones propias de la industria turística...”.

La gestión turística es una variante de la gestión, ocupada específicamente de la dirección basada en criterios científicos de las actividades relacionadas con el turismo. Para hacerlo, se nutre de diversas disciplinas, por lo que es multidimensional. Además, se apoya en acciones y planes de gestión, tales como las políticas públicas, proyectos y programas planeados y desarrollados por las entidades de gobierno encargadas de la promoción, crecimiento y desarrollo del sector turístico.

En la investigación se indagó sobre las acciones que se toman referente a la gestión turística municipal (GAD de Espejo). Gómez y Vílchez (2017) enfatizan “son las acciones del gobierno local que consiste entre otras, en lo siguiente: Seguimiento y control de las etapas de la planificación turística y de sus resultados, coordinación en todos los agentes sociales, promover la participación comunitaria, apoyo al sector empresarial, mantenimiento y actualización de un sistema de información turística, capacitación de los recursos humanos” (p. 44)

Es importante resaltar que la industria turística ha experimentado varios cambios desde hace varios años, con viajeros más exigentes e informados; además del incremento de personas con ansias de conocer nuevos lugares y culturas, que involucra con más énfasis la planificación y la gestión de los destinos turísticos.

Para la planificación de nuevos enfoques se debe tener en cuenta el punto de vista que tenga la demanda turística debido a que es aquella que puede definir el valor de la calidad de los servicios turísticos que cuenta la localidad. Las experiencias

que tengan es un factor de incidencia que ayudará al crecimiento de visitas y esto significara que la población podrá tener más ingresos por parte del turismo.

2.2.1.1. Gestión turística en el ámbito de las acciones y planes

En la opinión de Gómez y Vílchez (2017) "El involucramiento de las autoridades en la actividad turística es vital si se pretende alcanzar el desarrollo de un destino competitivo. Sus funciones deben estar orientadas a conducir adecuadamente los lineamientos turísticos, políticas y proyectos que apunten a los objetivos que se planificaron". (p. 89)

Una manera de evaluar el nivel de importancia es a través de las diferentes políticas, acciones, planes, proyectos y programas, orientados a la gestión turística del GAD del cantón Espejo. A nivel provincial existe una mesa técnica provincial de turismo que aglutina a representantes de las instituciones involucradas de manera directa o indirecta en la actividad turística de la provincia, se reúnen para tratar temas de relevancia y de gran trascendencia sobre el desarrollo turístico. Con esto se busca que el cantón sea un referente provincial y nacional del turismo comunitario, ecológico cultural y arqueológico, con prestadores de servicios con suficientes conocimientos e instalaciones de calidad para atender al turista, además que estén articulados a una consolidada red cantonal de turismo, lo cual permita generar importantes recursos económicos, que posibiliten una mayor calidad de vida y la reducción de la migración de habitantes.

La misión es el propósito por la cual existen las diferentes empresas públicas y privadas, para ello deben cumplir con los siguientes parámetros: Ser amplia dentro de una línea con expansión, pero lo suficiente específica y bien definida, fácil de entender y lograr. Motivadora es decir inspiradora y alcanzable, también debe ser permanente orientada a inspirar a la empresa durante todo su ciclo y además congruente, es decir, que sea consistente con lo que hace y desea.

2.2.1.2. Gestión turística en el ámbito social

Es muy indispensable tenerla en cuenta debido a que incluye a los principales actores que son las autoridades locales y la población que deben buscar el desarrollo turístico del destino a través de la promoción y desarrollo de actividades que puedan fortalecer los conocimientos. Esto debe conllevar a que se realicen nuevas gestiones La participación de las autoridades locales y la comunidad en el desarrollo turístico de un destino es esencial ya que cumplen un rol importante en el impulso que se le dé a la actividad turística de un destino.

La Unidad de Turismo ha tomado la decisión de elegir una estructura propia, estando definida de la siguiente manera:

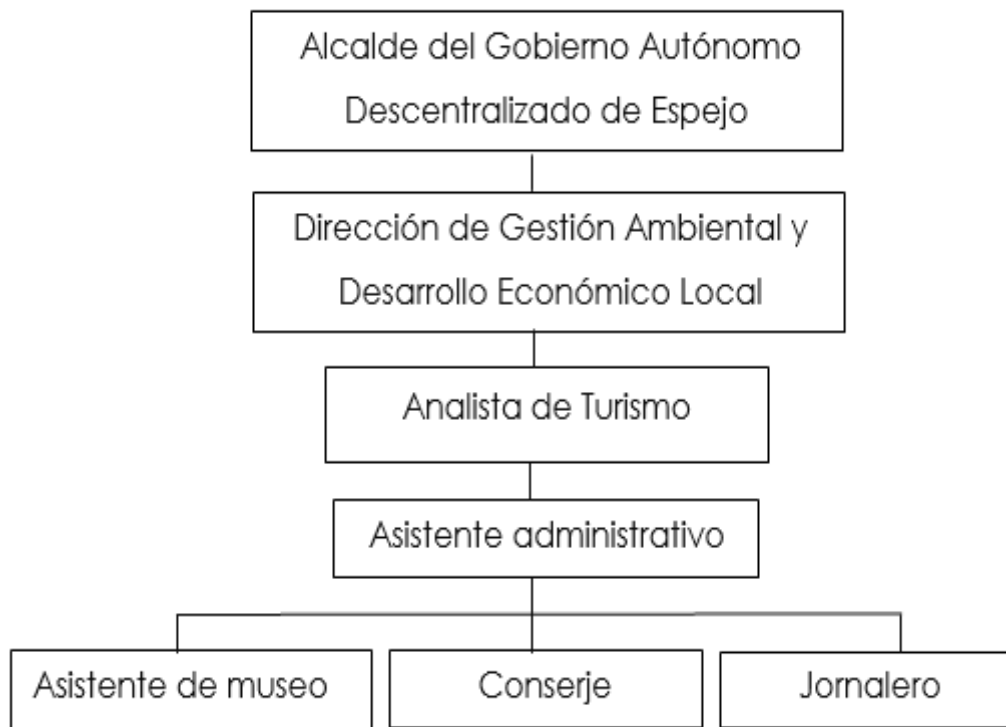


Figura 1. Organigrama de funcionarios en el departamento de turismo

Fuente: GAD Espejo, 2019

En la siguiente tabla se encuentran detallada las principales funciones que deben de realizar:

Tabla 1. Funciones del personal de turismo

| Cargo | Principales funciones |
|--------------------------|--|
| Analista de turismo | Elaboración de Proyectos Ordenanzas Señalización Turística. Planificación y Coordinación de actividades turísticas. Manejo de Publicidad Turística y Redes Sociales. Cronograma de eventos turísticos. Realizar informes mensuales de las actividades del área para el conocimiento del director de Gestión Ambiental y Desarrollo económico local. Buscar convenios turísticos con entidades públicas o privadas para fortalecer el turismo en el cantón |
| Asistente Administrativo | Manejar materiales y formatos de información turística de los atractivos del cantón. Realizar informes mensuales de las actividades del área para el conocimiento Analista de turismo. Colaborar en campañas de difusión para promocionar el turismo en el cantón. Inspección de establecimientos turísticos. Organización de eventos. |
| Asistente Museo | Realizar tareas administrativas. Supervisión de las colecciones que existen en el museo. Supervisión de que los visitantes que cumplan con las reglas establecidas del museo. Colaborar en campañas de difusión para promocionar el turismo en el cantón. Realizar informes mensuales de las actividades del área para el conocimiento del Analista de turismo. |
| Conserje | Cuidado y limpieza de la oficina. Colaborar en campañas de difusión para promocionar el turismo en el cantón. Realizar informes mensuales de las actividades del área para el conocimiento del Analista de turismo. |
| Jornalero | Cuidado y limpieza de atractivos turísticos del cantón. Colaborar en campañas de difusión para promocionar el turismo en el cantón. Realizar informes mensuales de las actividades del área para el conocimiento del Analista de turismo. |

En este contexto, (Gad-Espejo, 2015) sugiere que es preciso generar y/o fortalecer el conocimiento, las acciones y la conciencia turística de todos los actores involucrados, para que se gestionen las oportunidades que ofrece el turismo y se aproveche el potencial turístico del patrimonio cultural de una localidad. Así patrimonio y turismo.

2.2.1.3. Gestión turística en el ámbito económico

Con base en el catastro (Gad-Espejo, 2015) en el cantón existe 747 establecimientos registrados, de ellos 12 corresponden a manufactura, donde se ocupan 251 personas.

Los establecimientos comerciales son 695 y de servicios 40. Es relevante destacar que en el sector de servicios que tienen la mayor cantidad de la población ocupada 1311, frente a 1138 del comercio. Servicios tiene una tasa de 32,8 personas por establecimiento, mientras el comercio llega a 1,6 persona por establecimiento. Así mismo la tasa de manufactura es de 21 personas por establecimiento.

Según información de la fundación ayuda en acción, dentro de los grupos organizados en el cantón Espejo con distinto nivel de consolidación, se encuentran aquellos que realizan actividades como confección de artesanías, prestación de servicios, producción agroecológica, cría de animales menores, producción de leche, todos estos se podrían anclar a la actividad turística, en vista que proveen de productos o servicios que esta actividad demanda.

Todo lo anterior requiere de los recursos necesarios para su implementación, por lo que parte fundamental de la gestión turística es contar con los recursos necesarios para llevar a cabo todas las políticas, planes, proyectos y programas, para lograr los objetivos planteados. Por tal motivo, es necesario determinar la cantidad del presupuesto del GAD de Espejo se dedica a la gestión turística en general,

Dicho presupuesto, debería ser asignado, entre otros usos, a los siguientes:

- Posicionar los atractivos turísticos, así como las costumbres y tradiciones del cantón Espejo a través de la implementación de diversas estrategias de marketing.
- Crear y desarrollar productos turísticos (senderos, circuitos, paquetes) en los que se incorpore la variedad de recursos turísticos de la localidad, tanto los naturales como los culturales.
- Realización de campañas de promoción y difusión ofertando al cantón Espejo como destino turístico tanto para visitantes nacionales como extranjeros

Estrategias de intervención

En atención a la problemática determinada de manera participativa y de la información primaria y secundaria analizada, en el cantón Espejo se encuentran 5 estrategias de intervención que tendrían que desarrollarse para impulsar el sector turístico.

Para operativizar las estrategias se sugiere que se tenga en cuenta el siguiente nivel de prioridad:

1. Organización y articulación público-privada
2. Formación de talento humano

3. Dotación de servicios básicos e infraestructura turística
4. Construcción y aplicación de políticas públicas
5. Información y promoción turística.

Mecanismos para la puesta en marcha

Se plantea un conjunto de ideas de proyectos a desarrollarse en cada territorio, sin embargo, varios de ellos pueden considerarse como transversales para todo el cantón.

Tabla 2. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia El Goaltal

| Proyecto | Estrategia | Responsables | Política PDOT | Programa PDOT | Proyecto PDOT |
|--|-------------------|--------------------------------------|---|--|--|
| Mejoramiento de viviendas para turismo comunitario | 3 | | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades económicas. | | |
| Mejoramiento de senderos turísticos | 3 | | Garantizar la conectividad y la dotación de infraestructura de calidad para la eficiente movilidad integral y ordenada de las personas. | | Mantenimiento y pavimentación de las vías urbanas y rurales del cantón |
| Implementación de nuevos senderos turísticos | 3 | GADM Espejo MINTUR GADP Carchi | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades económicas. | Desarrollo y gestión turística cantonal. | Adecuación de senderos de interpretación ambiental |
| Capacitación a guías nativos de las comunidades | 2 | Banco del estado. GADP El Goaltal | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades económicas. | | Formulación de planes de capacitación en turismo Proyecto de aviturismo |
| Construcción de otro tipo de infraestructuras para los turistas junto a los atractivos naturales | 3 | | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades, | | Plan de desarrollo turístico cantonal. Adecuación de espacios turísticos – balnearios |

Tabla 3. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia La Libertad

| Proyecto | Estrategia | Responsables | Política PDOT | Programa PDOT | Proyecto PDOT |
|--|------------|---|---|--|--|
| Conformación de organizaciones locales e turismo comunitario | 1-3 | | Fortalecer la cohesión social de la población a las organizaciones sociales y productivas de los asentamientos humanos fomentando el rescate de la memoria ancestral y el desarrollo humano. | Producción con innovación tecnológica participativa Fortalecimiento del tejido social | Fortalecimiento de la organización y asociación productiva. Fomentar y fortalecer la participación ciudadana del cantón |
| | | GADM Espejo MINTUR | Aprovechamiento de la producción sostenible, mediante la gestión ambiental, el control y uso de suelo | | |
| Dotación de infraestructura turística y equipamiento | 1-3 | GADP Carchi Comunidades involucradas | Promover la conservación, protección, preservación, mantenimiento y difusión del patrimonio natural y los servicios ambientales y turísticos con una planificación, regulación, control de uso y gestión ambiental de forma sustentable y sostenible. | Desarrollo y gestión turística cantonal. | Adecuación de senderos de interpretación ambiental Proyecto de aviturismo en el corredor ecológico golondrinas |
| Implementación de nuevos senderos turísticos | 3 | | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades económicas. | | |

Tabla 4. Proyectos para el impulso del turismo en la parroquia San Isidro

| Proyecto | Estrategia | Responsables | Política PDOT | Programa PDOT | Proyecto PDOT |
|--|------------|---|---|--|--|
| Valorización de activos materiales e inmateriales de la parroquia. | 2-5 | GADM Espejo Ministerio de Cultura y Patrimonio | Gestionar el mejoramiento de las condiciones de infraestructura, equipamiento y tecnología en los servicios turísticos. | Desarrollo cultural respetando la multiculturalidad y la diversidad de la población. | Diagnóstico de la situación patrimonial del cantón, Implementación de un plan de cultura cantonal Restauración del patrimonio cultural y recuperación del patrimonio natural, Impulsar el conocimiento de la historia y de realidad local, que permitan aprender, preservar y difundir la memoria del cantón. Fortalecimiento y preservación a las manifestaciones culturales. |

Tabla 5. Proyectos para el impulso del turismo El Ángel

| Proyecto | Estrategia | Responsables | Política PDOT | Programa PDOT | Proyecto PDOT |
|---|------------|--|---|--|--|
| Abrir espacios comunitarios para ofrecer servicios de alimentación y venta de artesanías. | 3 | GADM Espejo MINTUR | Fomentar el sector servicios y turismo regulando el uso y ocupación del suelo con fines recreativos y actividades económicas. | Desarrollo y gestión turística cantonal. | Proyecto de promoción turística del cantón Formulación de planes de capacitación de turismo |
| Promoción y marketing turístico | 4-5 | GADP Carchi Asociaciones de turismo | | | Proyecto de promoción turística del cantón |
| Implementación de propuesta de señalética | 3 | | | | Proyecto de promoción turística del cantón |

Los proyectos mencionados en las anteriores tablas proporcionan métodos eficaces para el desarrollo turístico. Se basan en propuestas que beneficien de manera económica y sociocultural a la población, a través los servicios ofrecidos y producto turístico que se ofertan.

2.2.2. Calidad de los servicios turísticos

2.2.2.1. Sistemas de gestión de calidad

Castellucci (2011) deduce "son documentos de aplicación voluntaria que contienen especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología, y deben satisfacer determinados requerimientos, según las normas que se han establecidos. Para ello se toma la norma ISO 9001 que especifica los requisitos para la gestión de la calidad a toda empresa para demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan con requisitos de los clientes" (p. 25).

En el cantón Espejo se debe de realizar un gran porcentaje de inversión para beneficio de toda la población siendo así un elemento muy indispensable para el desarrollo del turismo en la localidad. El trabajo conjunto entre el sector privado y público debe de tener como principal objetivo un mayor alcance de visitas en el cantón.

2.2.2.2. Cultura de la calidad

Mancuzo (2020) recomienda que "en toda compañía reine la conciencia y el compromiso profesional, pero no de manera impuesta. Cada trabajador habla y escucha hablar sobre la calidad en el ambiente laboral. Admite que se dé el contexto por lo que cada empleado procure eficiencia en la labor que desempeña".

Las personas que poseen sus negocios y que están involucradas con el turismo tienen la obligación de considerar un rango recomendable el valor de los costos, para esto se debe de tener en cuenta que en la actualidad la industria turística se ha orientado en la generación de alianzas estratégicas para ser una fuente generadora de empleo para las comunidades.

2.2.3. Servicio turístico

Plantea Ramírez (2016) que "es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias del servicio planteadas por la composición socioeconómica de una determinada corriente turística".

2.2.3.1. Tipos de servicio

a) Servicio de alojamiento

La OMT (1998) da a conocer que "es la actividad ejercida por los establecimientos que presten servicios de hospedaje al público a cambio de un pago de forma profesional, este puede ser de manera temporal o permanente y puede incluir otros servicios complementarios".

b) Servicio de alimentación

Antonietti (2016) indica que "es una actividad de comercio en el mayor de los casos público donde se paga por el consumo de comida y bebidas. En la actualidad existe una gran variedad de modalidades de servicio y tipos de consumo",

2.2.4. Modelo Servqual

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. Matsumoto (2014) argumenta en su investigación que "es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas del cliente, y como ellos aprecian el servicio. Permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos, provoca conocer factores incontrolables e impredecibles" (p. 185).

2.2.4.1. Dimensión de fiabilidad

Como expresa Prieto (2015), "se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. Por ejemplo, si las lecturas del peso de una cesta de manzanas varían mucho en sucesivas mediciones efectuadas en las mismas condiciones, se considerará que las medidas son inestables, inconsistentes y poco fiables".

La carencia de precisión podría tener consecuencias indeseables en el coste de ese producto en una ocasión determinada. De esta concepción se sigue que de la variabilidad de las puntuaciones obtenidas en repeticiones de la medición puede obtenerse un indicador de la fiabilidad, consistencia o precisión de las medidas. Si la variabilidad de las medidas del objeto es grande, se considerará que los valores son imprecisos y, en consecuencia, poco fiables. De manera semejante, si una persona contesta a una prueba repetidamente en las mismas condiciones, de la variabilidad de las puntuaciones podría obtenerse un indicador de su grado de fiabilidad.

2.2.4.2. Dimensión de capacidad de respuesta

Empleando las palabras de Gómez (2022), "es la disposición que existe para atender a las personas y a la velocidad de lograrlo. Así que no se trata únicamente de considerar el proceso de compra, sino también la atención, que incluye la respuesta a dudas, el tiempo de espera entre una consulta o la resolución de un problema, sin olvidar el servicio de seguimiento después de cerrar una compra".

2.2.4.3. Dimensión de seguridad

Rey (2019), indica que, "en el ámbito de la calidad se la pueda puede definir como aquel conocimiento mostrado por los empleados mediante sus habilidades y sus actitudes que inspiren credibilidad y confianza del cliente a la hora de adquirir un servicio".

Tener conocimiento y transmitirlos adecuadamente, genera en los turistas confianza y seguridad al momento de optar por un servicio, hacen que ellos puedan disfrutar de una experiencia agradable, originando en ellos la iniciativa de difundir su experiencia a otros turistas. Para esto el empleado debe de tener una gran cantidad de conocimientos para que al momento de ofertar sus servicios pueda desenvolverse de una buena forma en la que el cliente se sienta satisfecho y lo más importante como la confianza.

2.2.4.4. Dimensión de empatía

Gómez (2022) se refiere "nivel de atención personalizada que se les puede dar a los clientes. Al fin y al cabo, no todos los clientes tienen las mismas necesidades o los mismos problemas, ni siquiera el mismo carácter. Por eso será importante que en el servicio sea evidente que se observan estas diferencias para atenderlos como mejor resulte".

2.2.4.5. Dimensión de elementos tangibles

Cajal (2015) fundamenta que "constituyen la base material y organizacional para el desarrollo del turismo. Está conformada por servicios básicos, servicios para actividades culturales y lúdicas, servicios de protección al turista y otros".

El turismo se ha convertido en una industria de gran auge a nivel mundial, anualmente más de mil millones de personas se desplazan fuera de su lugar habitual para visitar lugares de gran atractivo, con el fin de pasar sus vacaciones, entretenerse, o realizar otras actividades de ocio. La infraestructura debe de ser de acorde con la innovación

y creatividad puesto que esto genera a los clientes un ambiente de tranquilidad en el que se pueda disfrutar.

A continuación, en la siguiente figura se muestra la estructura de las etapas a seguir del modelo de Servqual para poder obtener su respectivo análisis.

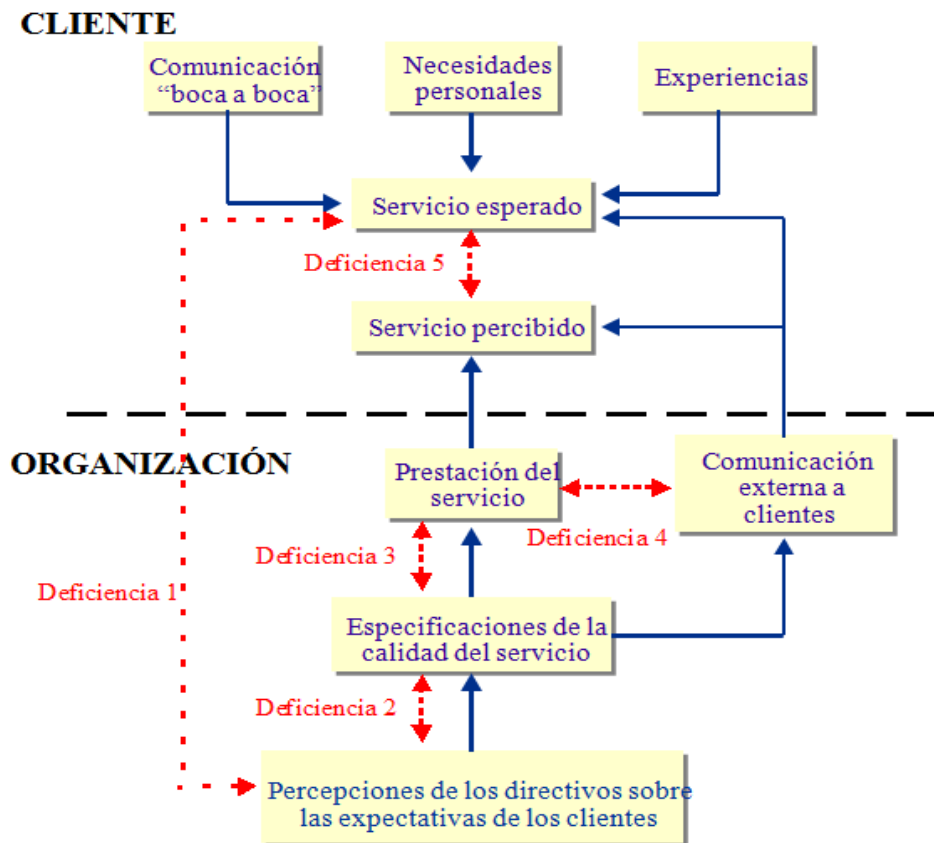


Figura 2. Estructura modelo de Servqual
Fuente: Modelo de SERVQUAL

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se ha tomado en cuenta el enfoque cuantitativo. Se acoge a la idea que se ha propuesto para dar respuesta a los objetivos planteados para la realización.

Desde el punto de vista de Kerlinger (2002), "se domina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción control de objetivos de las causas".

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación descriptiva

Hernández, Fernández y Batista (2010) refieren a estudios descriptivos a los que se proporcione en una investigación características y perfiles de una persona, grupo, comunidad al objeto de análisis. Su principal objetivo es recopilar la información de manera independiente o conjunta, que no están sujetas a indicar la relaciones entre ellos. (pag.80)

En el caso de esta investigación se la utilizo para poder describir las variables de estudio dependientes e independientes y respectivamente sus indicadores,

3.1.2.2. Investigación no experimental

Kerlinger y Lee (2002) mencionan que la investigación no experimental se trata de la búsqueda empírica y sistemática en la que el investigador no posee control directo con las variables independientes, menciona las manifestaciones que ya no son manipulables. Las inferencias sobre las relaciones entre las variables se realizan sin la intervención directa de los cambios que los acompañan a las variable independiente y dependiente. (pág. 504)

Este tipo de investigación se la utilizó porque no hubo manipulación de los datos obtenidos para su respectivo análisis.

3.1.2.3. Investigación correlacional

Citando a Hernández, Fernández y Baptista (2010) se la denomina investigación correlacional "al grado de asociación entre dos o más variables, miden, cada una de ellas y, después, cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a pruebas" (pag.81)

Se empleo esta investigación para identificar el grado de relación que existe entre la variable de gestión turística del cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos.

3.1.2.4. Investigación transversal

Con base a Tamayo y Tamayo (2010) se expresa que el propósito de una investigación transversal es describir las condiciones del estudio para interpretar el análisis de la incidencia e interrelación en su respectivo momento, no pretende medir la evolución del fenómeno en el tiempo.

Permite identificar la estrategia de estudio con la finalidad de analizar el comportamiento de las variables en el momento determinado en el que se lo realiza..

3.1.2.5. Investigación de campo

Zorrilla (2007) afirma que "es aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en el que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtendrán datos relevantes a ser analizados".

Mediante este tipo de investigación se recolecta datos cualitativos e informativos para su respectivo diagnóstico. Su utilidad solventa las necesidades de la problemática.

3.1.2.6. Investigación documental

En la opinión de Hernández, Hernández, Fernández y Baptista (2015) es "detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera a selectiva, de modo que puedan ser útiles para el propósito de estudio".

Se requirió de esta investigación para hacer una revisión de documentos existentes relacionados con las variables de estudio.

3.2. HIPÓTESIS

Se propone como Hipótesis Alternativa, la siguiente: La gestión turística en el cantón Espejo incide en la calidad de servicios turístico.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

3.3. 2. Operacionalización de variables

Tabla 6. Operacionalización de variables independiente y dependiente

| Variable / Definición | Dimensión | Indicador | Técnica | Instrumento |
|--|------------------------------|--|--|--------------|
| <p>Independiente: Gestión turística Se constituye a través de acciones y planes de gestión que se llevan cabo por parte del sector público con la finalidad de determinar las condiciones necesarias con el propósito de consolidar el turismo como apoyo al crecimiento económico y social en la población.</p> | Acciones y planes de gestión | <p>Políticas destinadas a la promoción y crecimiento del turismo en el cantón Espejo</p> <p>Proyectos y programas del GAD del cantón Espejo para la gestión turística de los servicios turísticos que se ofrecen en el sector.</p> | Entrevista Funcionarios del Gad de Espejo | Cuestionario |
| | Sociales | Promoción y apoyo a las personas que ofertan servicios turísticos para el fomento del turismo. | | |
| | Económico | <p>Presupuesto asignado para el turismo.</p> <p>Manejo del presupuesto turístico.</p> | | |

| Variable / Definición | Dimensión | Indicador | Técnica | Instrumento |
|--|------------------------|---|----------------------|--------------|
| Dependiente: | | | | |
| Calidad de servicio turístico | | | | |
| Es el elemento primordial de la producción y desarrollo económico global, esta se rige a partir de las siguientes dimensiones que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y los elementos tangibles. Ayudan a satisfacer necesidades y exigencias del cliente, así como de las estrategias y expectativas del servicio. | Elementos tangibles | Distribución Accesibilidad Información. | | |
| | Fiabilidad | Calidad del servicio Resolución de problemas | Encuestas visitantes | Cuestionario |
| | Capacidad de respuesta | Rapidez. Grado de comunicación. | | |
| | Seguridad | Comportamiento Confianza | | |
| | Empatía | Atención Variedad del servicio. | | |

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo deductivo

Arrieta (2018) menciona que, tanto el método inductivo como el deductivo son estrategias de razonamiento lógico el método inductivo usa premisas específicas para sacar conclusiones generales y el método deductivo usa principios generales para sacar conclusiones específicas.

En el estudio el método inductivo permitió establecer un marco referencial para el análisis de variables de la investigación y el deductivo para conocer las relaciones que tienen entre ellas.

3.4.2. Método hipotético deductivo

Ruiz (2023) menciona que este método comienza con una hipótesis respaldada por el desarrollo teórico de una ciencia en particular y sigue las reglas de la deducción lógica para sacar nuevas conclusiones y predicciones empíricas y luego probar la hipótesis.

Se utilizó este método porque a través de la deducción se pueden generar y probar que la hipótesis ayuda a verificar en base a los resultados de la investigación.

3.4.3. Método analítico sintético

Rodríguez y Pérez (2017) deducen que este enfoque se refiere a dos procesos intelectuales inversos que trabajan al unísono: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que divide mentalmente un todo en sus partes y propiedades, sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Esto le permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es una operación inversa que crea mentalmente una unión o combinación de partes previamente analizadas y permite descubrir relaciones y propiedades generales entre elementos de la realidad.

Este método fue considerado para examinar las variables de investigación y luego sintetizar los datos y resultados obtenidos.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población

Arias (2006) cita "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivos las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio" (pág.81).

La movilidad espacial es uno de los fenómenos más visibles de las poblaciones contemporáneas, y al mismo tiempo de los más complejos e influyentes sobre el resto de las actividades humanas.

3.5.2. Tipo de muestreo

Muestreo Aleatorio

Consta de elementos que tienen la misma probabilidad de ser elegidos. Los individuos que aportan a la investigación son parte de la muestra por lo que se eligieron al azar.

3.5.2.1 Tamaño de la muestra

Permite al investigador conocer el número de individuos que serán necesarios para realizar la investigación en una población lo que permite obtener datos que se aprovecharán para que el estudio tenga más confiabilidad.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula de población infinita debido a que no existe una base de datos de ingresos de visitantes a el cantón Espejo.

$$N = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

A continuación, se describen los parámetros utilizados para el cálculo de la muestra

Tabla 7. Procedimiento de la muestra

| Población | Infinita |
|-------------------------------|----------|
| Nivel de confianza (Z) | 93% |
| Probabilidad a favor (p) | 50% |
| Probabilidad en contraste (q) | 50% |
| Error de estimación (e) | 7% |
| Tamaño de la muestra (n) | 167 |

3.5.2.2. Alfa de Cronbach

Permite evaluar la confiabilidad estadística de las preguntas que se encuentran en el instrumento, para esto se utilizó el Coeficiente del Alfa de Cronbach, mediante la siguiente formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] * \left[1 - \frac{\sum_1^k = 1S_i^2}{S_i^2} \right]$$

Nomenclatura:

$\sum_1^k = 1S_i^2$: Suma de varianzas de cada una de las afirmaciones

S_i^2 = Varianza total de las filas (afirmaciones propuestas).

K: Número de afirmaciones o ítems.

A continuación, se muestra la escala en que se evalúa la confiabilidad del valor “ α ”:

Tabla 8. Rangos del coeficiente de confiabilidad

| Rangos | Coeficiente Alfa |
|----------|------------------|
| Muy alta | 0.81 a 1.00 |
| Alta | 0.61 a 0.80 |
| Moderada | 0.41 a 0.60 |
| Baja | 0.21 a 0.40 |
| Muy baja | 0.01 a 0.20 |

En la tabla anterior se muestra el nivel de los rangos del coeficiente de confiabilidad

Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos | |
|------------------|--------------------------------------|----------------|
| | estandarizados | N de elementos |
| 0,941 | 0,943 | 28 |

3.5.3. Prueba estadística de Chi Cuadrado

Barrios (2014) en su investigación menciona “que la prueba de Chi Cuadrado está compuesta de una serie de discrepancias de una hipótesis que contribuyen a la comprobación sobre las funciones de las probabilidades que contienen las variables. Esta prueba no pertenece a la estadística paramétrica pues no establece suposiciones restrictivas, distribución de probabilidad, valores y el conocimiento de sus parámetros.” (p.4)

Prueba de hipótesis

El estadístico permite conocer el grado de relación que contienen las variables de la investigación. Para lo cual se toma en cuenta a los ítems más adecuados que contengan información específica sobre la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos.

Tabla 10. Comprobación de hipótesis

| Prueba de Chi Cuadrado | | | |
|-------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | Df | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 15,747 ^a | 8 | ,046 |
| Razón de verosimilitud | 20,506 | 8 | ,009 |
| Asociación lineal por lineal | ,120 | 1 | ,729 |
| N de casos válidos | 167 | | |

El grado de incidencia que contiene la gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos, se obtuvo al realizar la prueba estadística (Chi Cuadrado), para ello se planteó la hipótesis alternativa y nula en el estudio, la significación asintótica (bilateral) es de 0,046 , la cual cumple con el grado de significación que debe de ser de menos 0.05 , por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa que indica que si existe incidencia la gestión turística con la calidad de los servicios turísticos en el cantón Espejo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados que se han obtenido con la ayuda de la aplicación de los instrumentos, como son encuestas y entrevista.

Consecutivamente, se realizó el debido análisis de los resultados que se obtuvieron, de tal manera sirve de sustento para la discusión y posteriormente para las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado.

4.1.1. Resultado de la encuesta.

En la siguiente sección se muestran los resultados de la encuesta que fue utilizada para la recolección de información a través del modelo de SERVQUAL y el análisis en el sistema de codificación SPSS para determinar la calidad de servicio en cada subdimensión. Fue aplicada de forma aleatoria a los visitantes a los cuales se les pregunto sobre la variable de investigación relacionada con la calidad de servicios que se brindan en el cantón.

PARTE I. Datos Generales

Con este instrumento se pudo obtener datos generales del segmento de personas que se les aplico. Permite conocer el género, nivel de estudios y edad de los visitantes. El grado de importancia es muy bueno, permite establecer tendencias y preferencias entre hombres y mujeres.

Tabla 11. Datos generales de la encuesta

| | | Género | |
|---------------------|-------------------------|-----------|----------|
| | | Masculino | Femenino |
| Nivel académico | Enseñanza Primera | 12 | 31 |
| | Técnico Superior | 4 | 11 |
| | Profesión Universitaria | 39 | 70 |
| Ocupación | Desempleado | 8 | 27 |
| | Trabajo Ocasional | 25 | 25 |
| | Contrato Fijo | 14 | 28 |
| | Estudiante | 13 | 27 |
| Edad | 18-23 | 20 | 26 |
| | 24-29 | 20 | 60 |
| | 30-35 | 2 | 11 |
| | 36-41 | 13 | 15 |
| | 50-99 | 31 | 69 |
| Ingresos económicos | 100-199 | 3 | 0 |
| | 200-299 | 12 | 28 |
| | 300-399 | 0 | 8 |
| | 400-499 | 0 | 3 |
| | Más de 500 | 9 | 4 |

De acuerdo con la información obtenida, se puede mencionar que la mayoría de los encuestados son de sexo femenino; Un 67.1% de las personas tienen profesión universitaria; En el caso de ocupación la mayor parte de encuestados manifestaron encontrarse en un trabajo ocasional; De igual manera según la encuesta realizada se obtuvo datos de que en la mayoría de los visitantes que ingresan al cantón Espejo su edad oscila entre los 24 y 29 años. Los ingresos económicos de este grupo varían entre los 50 y 99 dólares, permitiendo conocer que se pueden realizar actividades turísticas y después adquirir los servicios turísticos que se brindan en el sector.

PARTE II. Variables de Investigación Calidad de servicios turísticos.

Tabla 12. Tipo de servicio

| | Frecuencia | % | |
|----------|--------------|-----|-------|
| Servicio | Alimentación | 110 | 65,9 |
| | Alojamiento | 57 | 34,1 |
| | Total | 167 | 100,0 |

En la investigación realizada se puede determinar que a la mayoría de las personas a quien se les aplico la encuesta han preferido el servicio de alimentación debido al gran potencial gastronómico característico de la provincia del Carchi. El servicio de alojamiento no es muy adquirido debido a que los visitantes consideran que es un lugar de paso, las visitas que realizan son direccionadas a la Reserva Ecológica El Ángel.

4.1.2. Resultados de la satisfacción turística Modelo SERVQUAL

Su principal característica es evaluar las dimensiones de expectativas y percepciones en lo referente a la calidad de los servicios turístico. Para obtener los resultados se realizó una encuesta inicial en la que se pudo conocer las expectativas de los clientes, posteriormente se aplicó también para poder analizar la percepción después de que el cliente ha recibido el servicio. A través de los resultados se realizó el promedio de cada encuesta, al obtenerlos se restó el promedio de las percepciones al de las expectativas, con los datos obtenidos se obtuvo el valor de la calidad del servicio.

Tabla 13. Expectativas y percepciones de la calidad del servicio

| | |
|----------------------|-------|
| Expectativas | 3,39 |
| Percepciones | 3,12 |
| Calidad del servicio | -0.27 |

Acerca de todos los criterios de evaluación que utilizan los clientes para evaluar la calidad en el servicio turístico que se ofrece en el cantón Espejo se obtuvo los siguientes resultados demostrando que la disposición de los prestadores de servicios no solo brinda (seguridad) a los usuarios, sino que también ayudan con sus necesidades obvias y atención directa a los usuarios (empatía). En el criterio de la percepción, la mejor evaluación la obtiene el criterio de (empatía), el cual es directamente relacionado con la credibilidad y confianza que brindan a sus clientes.

En el caso de la capacidad de respuesta su principal fortaleza es el grado de comunicación.

Tabla 14. Nivel de satisfacción por servicio

| | Servicios | Alimentación | Alojamiento |
|------------------------|------------------|---------------------|--------------------|
| EXPECTATIVAS | | | |
| Elementos tangibles | | 3,32 | 3,30 |
| Fiabilidad | | 3,35 | 3,33 |
| Capacidad de respuesta | | 3,39 | 3,37 |
| Seguridad | | 3,47 | 3,48 |
| Empatía | | 3,45 | 3,43 |
| TOTAL | | 3,40 | 3,38 |
| PERCEPCIÓN | | | |
| Elementos tangibles | | 3,01 | 3,02 |
| Fiabilidad | | 3,15 | 3,13 |
| Capacidad de respuesta | | 3,18 | 3,14 |
| Seguridad | | 3,0 | 3,0 |
| Empatía | | 3,22 | 3,17 |
| TOTAL | | 3,11 | 3,09 |

La expectativa y percepción de los establecimientos que brindan los servicios de alimentación y alojamiento, son consecuencia de la información que fue recopilada de los clientes que han adquirido estos servicios antes mencionados. Los criterios que han sido evaluados en la encuesta a través de una escala de Likert dan como resultado de se encuentran en un valor promedio de 3,38994 que se demuestra que es un valor neutral. En base a esta escala los valores que se han tomado en cuenta es de 1, que es el valor más bajo en el que el cliente se siente muy insatisfecho por el servicio, su puntaje más alto es de 5 que manifiesta estar muy satisfecho

4.1.3. Análisis de criterios de Modelo de Servqual

Tabla 15. Nivel de importancia de criterios

| Criterios modelo SERVQUAL | Importancia |
|--|--------------------|
| Apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación que utiliza el establecimiento, | 19,78 % |
| Habilidad del establecimiento para realizar el servicio prometido de forma segura y precisa. | 11,75 % |
| Disposición del establecimiento para ayudar a los clientes y darles un pronto servicio. | 16,88 % |
| Conocimiento y trato amable de los empleados del establecimiento y su habilidad para transmitir confianza, | 33,18 % |
| Cuidado, atención individualizada que el establecimiento le da a sus clientes | 18,40 % |
| Total | 100 % |

a) Criterio de elementos tangibles.

Se enfocan en los aspectos visuales de infraestructura, equipo, materiales y empleados pertenecientes a negocios que brindan servicios turísticos, para Matsumoto esta dimensión es del 13,5% que la ubica en último lugar que representa la importancia del criterio en cuestión, lo que confirma que los usuarios no les generan mucha importancia, en cambio en la investigación se obtuvo el 19,78% que se ubica en el segundo lugar ya que esto hará que el cliente vuelva a utilizar el servicio en el futuro ocasión.

b) Criterio de fiabilidad.

La confiabilidad se refiere a la capacidad de prestar servicios con prudencia, para Matsumoto (2014) en su estudio, a partir de la importancia de cada dimensión el usuario dio el 30% a esta, como el más relevante de todas las dimensiones. Los usuarios dan un porcentaje de importancia respecto a la encuesta actual que es de 11,75%, considerándose la menos importante, es decir, para algunos usuarios una dimensión es más importante, mientras que para otros la misma dimensión puede ser menos importante, este resultado puede variar según el tipo de servicio a la que se atiende el análisis, por lo que los establecimientos deben centrarse en mejorar.

c) Criterio de capacidad de respuesta,

Entendida como la voluntad de brindar asistencia y servicio oportuno, para Matsumoto esta dimensión se encuentra en un rango medio con una importancia del 17,5%, la información que se obtuvo de los clientes proporcionó un 16,88%. De esta forma, los dueños de los establecimientos deben prestar la debida atención y buscar posibles soluciones para mejorar la eficiencia.

d) Criterio de seguridad.

Para Matsumoto, la seguridad asociada con inspirar confianza al usuario es muy indispensable, el porcentaje de dimensión es de 24% que ocupa el segundo lugar de importancia después de la fiabilidad. En el estudio actual, los usuarios le otorgan alrededor del 33,18% de confianza aspectos más valiosos, por lo que creen en la confianza, la amabilidad y la seguridad. Los establecimientos de servicios deben hacer que los clientes se sientan tranquilos en cualquier momento durante su estancia.

e) Criterio de empatía

Busca ofrecer una atención personalizada que logre satisfacer sus necesidades. según Matsumoto, para esta dimensión corresponde al 15% que la ubica en el cuarto lugar. Al realizar la comparación con el estudio realizado a los usuarios se obtiene el 18,40% que la posiciona en el tercer nivel de importancia, la recomendación es para el personal con la finalidad de que debe de enfocarse más en los gustos y preferencias de los usuarios.

4.1.4. Análisis de las brechas de calidad de servicio

Tabla 16. Criterios de la calidad del servicio

| Criterios | Expectativas | Percepciones | Calidad del servicio |
|------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| Elementos tangibles | 3,30357 | 3,03144 | -0,27213 |
| Fiabilidad | 3,34857 | 3,18683 | -0,16175 |
| Capacidad de respuesta | 3,38429 | 3,15210 | -0,23219 |
| Seguridad | 3,48036 | 3,02395 | -0,45641 |
| Empatía | 3,44464 | 3,19162 | -0,25303 |

Zeithaml et al. (2002) cita “el modelo de las brechas posiciona los conceptos claves, estrategias y decisiones en el marketing de servicios en una forma que inicia con el cliente y diseña las tareas de la organización alrededor de lo que se necesita para medir los índices de calidad basados en el modelo de SERVQUAL con el objetivo de brindar información de los criterios en los que se tiene problemas”.

Tabla 17. Criterios de la calidad establecimiento de alimentación (Viejo Farol)

| Criterios | Expectativas | Percepciones | Calidad del servicio | Nivel de importancia |
|------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Elementos tangibles | 3,32018 | 3,01316 | -0,30702 | 21,65% |
| Fiabilidad | 3,35088 | 3,14737 | -0,20351 | 14,35% |
| Capacidad de respuesta | 3,38947 | 3,17895 | -0,21053 | 14,84% |
| Seguridad | 3,47368 | 3,00439 | -0,46930 | 33,09% |
| Empatía | 3,44737 | 3,21930 | -0,22807 | 16,09% |

La calidad en los servicios de alimentación es muy indispensable para que el cliente se sienta muy satisfecho de la gastronomía que brinda el lugar. A través del modelo de Servqual se identificó que el nivel de calidad que tienen los elementos tangibles es de -0.30702, en el cual se debe desarrollar mejoras en la apariencia física de las instalaciones, y manejo de equipos. En el caso de la fiabilidad que tiene -0,16175, se debe de perfeccionar la calidad del servicio esto a través de capacitaciones a todo

el personal, para que ellos tengan la habilidad de ofrecer un servicio seguro, confiable, y libres de error. La capacitación debe realizarse por personas expertas, en las instalaciones.

La capacidad de respuesta tiene una brecha de calidad de -0,21053. Para optimizar este establecimiento, se propone la instalación de tecnología más avanzada que facilite y ayude al trabajo del personal. La tecnología adecuada sería la instalación de un software que permita registrar de manera fácil y rápida los datos de los clientes, lograr diferenciar y clasificar a los clientes nuevos y antiguos. También se debe contar con un sistema computarizado que facilite la información de los materiales disponibles, es decir, materiales existentes, para poder afirmar al cliente si el producto puede ser realizado y entregado en su debido tiempo.

La dimensión de empatía tiene un valor de -0,22807. Para disminuir esta diferencia se debe corregir la programación de las atenciones, para evitar que los clientes esperen demasiado tiempo para ser atendidos. El criterio de seguridad obtuvo -0.46930. Para mejorar la atención de los clientes, es necesario que el personal conozca todo el material que tiene en existencia, para que, de este modo, pueda responder al cliente con rapidez, con relación al envío de la cotización. Para esto se propone utilizar el programa de Excel o Vtiger6 para la administración eficaz del inventario.

Tabla 18. Criterios de la calidad establecimiento de alojamiento (Polylepis)

| Criterios | Expectativas | Percepciones | Calidad del servicio | Nivel de importancia |
|------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Elementos tangibles | 3,23825 | 3,01754 | -0,28070 | 19,46% |
| Fiabilidad | 3,33333 | 3,13333 | -0,20000 | 13,87% |
| Capacidad de respuesta | 3,36842 | 3,14386 | -0,22456 | 15,57% |
| Seguridad | 3,47807 | 3,00000 | -0,47807 | 33,15% |
| Empatía | 3,42544 | 3,16667 | -0,25877 | 17,94% |

Con respecto al servicio de alojamiento en el criterio de elementos tangibles, parte de los encuestados está de acuerdo en que los equipos tienen el aspecto moderno, pues los equipos de cómputo y la tecnología empleada en los servicios de recepción del hostel, la publicidad que utiliza la empresa es de muy buena calidad, aunque gran parte de la información se encuentra en su página web todavía existen clientes que prefieren información en el mismo punto de atención. En cuanto a la fiabilidad los resultados, existe un grupo que está muy de acuerdo con el cumplimiento de lo

ofrecido por la empresa. Parte del éxito se debe a tener un nivel de comunicación óptimo para el servicio, aunque en ciertas ocasiones no ha funcionado de la mejor manera. Es muy común que los errores se presenten, más aún cuando estos tienen que ser prestados en operaciones inmediatas. Por eso el factor humano en este caso juega un papel fundamental para evitar errores que a futuro perjudiquen las operaciones.

En el caso de la capacidad de respuesta, gran parte de los encuestados corroboran que está en un nivel intermedio. Para los empleados es importante lograr captar la atención total de los usuarios y para ello reciben capacitaciones constantes por parte del Establecimiento.

En el tema de seguridad el conocimiento que puede emanar por parte de los trabajadores es fundamental para entender este resultado. Ellos tienen una adecuada preparación que se ve reflejado en la percepción de los clientes. No obstante, existen algunos huéspedes que han sufrido ciertos percances que hace que los servicios de seguridad no sean muy valorados.

Y finalmente en la empatía el punto a tener más en cuenta es la atención personalizada siendo hoy en día la clave de éxito de muchas empresas, atender a sus clientes conociendo sus necesidades para poder detectar áreas de oportunidad y así estar disponible al cambio. Ciertamente, el servicio a veces se ve alterado según la temporada, o del día o fecha especial en el que visiten el hotel. Existen momentos de mucha demanda y frente a esto la empresa explota al máximo sus recursos para mejorar los tiempos en la atención.

4.1.5. Resultados de la entrevista

Este instrumento se lo utilizó con la finalidad de analizar la gestión turística que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado de Espejo, y para investigar si esta toma en cuenta la calidad de los servicios turísticos en el sector, se la realizó al Analista de Turismo del GAD- Espejo y a un miembro de la cámara edilicia del GAD. Fue estructurada con preguntas de fácil comprensión, para contribuir a los análisis y conclusiones de la investigación.

A continuación, se presenta el análisis de la respuesta de los entrevistados:

Tabla 19. Entrevista a miembros del GAD- Espejo

| Análisis de las entrevistas a miembros del GAD-Espejo | |
|---|---|
| Preguntas | Análisis |
| Nombre de los entrevistados: | Ing. Marcelo Paspuezán Ing. David Peñaherrera |
| Cargo que desempeña el entrevistado: | Analista de Turismo Miembro de la Cámara edilicia del GAD-Espejo |
| Nombre del entrevistador: | Danilo Yaruscuán |
| Fecha y lugar: | 12 de diciembre del 2022 – El Ángel |
| Dentro de la gestión turística del GAD Espejo ¿Qué tipo de acciones son consideradas como prioritarias? | Los entrevistados mencionan que la gestión turística por parte del GAD-Espejo en relación con el turismo se debe trabajar más sobre la planificación, se debe tener el manejo adecuado del plan de desarrollo turístico cantonal con la finalidad de obtener una priorización de presupuestos para el sector turístico (mantenimiento, recuperación, promoción). La articulación de trabajo con la empresa privada activa en el mercado turístico para recuperación y generación de nueva oferta turística. A través de la investigación, promoción y recuperación de la identidad cultural se trata de implementar proyectos de inversión que beneficien la vitalidad, producción ancestral, mantenimiento de espacios patrimoniales, reducción de afectación a los recursos naturales propios del territorio. |
| ¿Realiza el GAD un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal que labora en el área de turismo? | El diagnóstico de necesidades de capacitación del personal que labora en el área de turismo se la realiza una vez al año y que se prevé que a finales del 2023 se tenga una base de datos actualizada para proyectos de capacitación en el sector turístico involucrando a todos los actores de seguridad, transporte y servicios. |
| ¿Dentro de la distribución del presupuesto del GAD Espejo, existe una cantidad destinada para el turismo en el cantón? ¿Es un porcentaje fijo del presupuesto anual? | Dentro de la distribución del presupuesto del GAD Espejo, indican los funcionarios que se destina de acuerdo con la ley (CONSTITUCIÓN, COOTAD, LEY DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA entre otros) en donde mediante el presupuesto participativo se destinan recursos de acuerdo con los proyectos priorizados por la ciudadanía y otra parte del mencionado presupuesto es destinado previo análisis técnico desde cada unidad operativa. |
| ¿Qué estrategias de incentivos la institución desarrolla para fomentar y atraer capitales e inversiones turísticas al cantón? | Los funcionarios entrevistados detallan que las estrategias de incentivos que la institución desarrolla para fomentar y atraer capitales e inversiones turísticas al cantón son a través de trabajos conjuntos en actividades turísticas, promoción mejoramiento y accesibilidad con las condiciones de las partes involucradas. |
| ¿Con que proyectos cuenta el GAD Espejo para la promoción turística de los servicios turísticos que se ofertan en la localidad? | Los proyectos con que cuenta el GAD Espejo para la promoción turística de los servicios turísticos son: Jornadas culturales, ferias productivas y gastronómicas que involucran a la sociedad civil y prestadores de servicios cuyos recursos se invierten en fechas |

específicas de acuerdo con el territorio de la cabecera cantonal y parroquial, manifiestan los entrevistados.

¿Qué convenios con otras empresas públicas o privadas tiene para asistencia técnica en materia turística?

Los convenios que tiene esta unidad proyectan un porcentaje muy alto con entidades públicas como las universidades que son: Politécnica Estatal del Carchi, Técnica del Norte, entre otras. Los convenios van encaminados más a lo que son prácticas preprofesionales y proyectos de vinculación con la sociedad y con empresas privadas, responden los entrevistados.

¿Qué tipo de actividades fomenta el GAD Espejo, para aumentar y mejorar el nivel de conocimiento en materia turística para las empresas que ofertan servicios turísticos?

Analizan los funcionarios que las actividades que fomenta el GAD Espejo, para aumentar y mejorar el nivel de conocimiento en materia turística son: La promoción, involucramiento en actividades como ferias locales, participación en ferias fuera del cantón con emprendimientos. Los eventos que se realizan para la promoción turística se basan en planificación que la institución ha venido trabajando anteriormente en festividades y en las jornadas culturales que se las realizan en el mes de septiembre, algunas de ellas son: Ferias, espectáculos artísticos, eventos deportivos; culturales, sin dejar a un lado la recuperación de costumbres y tradiciones.

¿Qué tipo de actividades fomenta el GAD Espejo, para aumentar y mejorar el nivel de conocimiento en materia turística para las empresas que ofertan servicios turísticos?

Las actividades que fomenta el GAD Espejo, para aumentar y mejorar el nivel de conocimiento en materia turística son la: promoción, involucramiento en actividades como ferias locales, participación en ferias fuera del Cantón con emprendimientos. Los eventos que se realizan para la promoción turística se basan en planificación que la institución ha venido trabajando anteriormente en festividades y en las jornadas culturales que se las realizan en el mes de septiembre algunas de ellas son: Ferias, espectáculos artísticos, eventos deportivos; culturales, sin dejar a un lado la recuperación de costumbres y tradiciones.

¿Qué material informativo existe sobre la segmentación y el perfil del turista que visita los destinos turísticos del cantón?

No se posee material de segmentación y solo se registran las visitas en general. Menciona que datos sobre ingreso de turistas solo se manejan con los que ingresan a Reserva Ecológica El ángel teniendo en cuenta a la información que les proporciona el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica porque ellos son los encargados del cuidado de esta Área Protegida.

¿Qué recomendaciones aporta usted para mejorar la calidad de los servicios turísticos en el cantón?

Las recomendaciones que dan los entrevistados para mejorar la calidad de los servicios turísticos en el cantón son la creación de política interna (ordenanzas) para promover la inversión en turismo. Con el objetivo de la visita de nuevos segmentos de turistas como nacionales y extranjeros. Las alternativas de promocionar un turismo estudiantil llevaran a que los futuros profesionales tengan más conocimientos para el desarrollo de nuevas actividades en el campo laboral. Al fortalecer el trabajo mancomunado en turismo se buscará más inversión en desarrollo de servicios turísticos de calidad, mejoramiento de seguridad vial e infraestructura.

4.2. DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta investigación es analizar si la gestión turística en el cantón Espejo influye en la calidad de los servicios turísticos que se ofrecen en el lugar.

Tomando en cuenta como referencia los datos obtenidos en la investigación sobre la calidad de servicios turísticos, los resultados demostraron que el uso de instrumentos es muy indispensable para la recolección y análisis de datos. En la información recolectada se pudo constatar que el nivel de porcentaje en las dimensiones que utiliza Matsumoto(2014) es muy significativo con esta investigación. De los se los ha tomado como más importante la seguridad 33,18%, elementos tangibles 19,78%, empatía 18,40 y como menos importantes a la capacidad de respuesta 16,88% y la fiabilidad 11,75%. El GAD Espejo y los ofertantes de servicios turísticos concuerdan que la calidad es la principal estrategia de que los visitantes y turistas puedan disfrutar del patrimonio que poseen las localidades del cantón, pero en los resultados se puede evidenciar de que no se cumple con la mayoría de las exigencias.

Venegas (2020) afirma que evaluar la influencia de la calidad en los servicios turístico en los clientes es de vital importancia para contribuir con el desarrollo turístico. Sin embargo, para este estudio fue clave tomar en cuenta a las dimensiones de acciones y planes de gestión, social y económica para el respectivo análisis. En el Ecuador existe un sinnúmero de reglamentos que buscan la protección del patrimonio natural y cultural existente, que, a través de este, las organizaciones y empresas que estén involucradas con el turismo puedan cumplir con sus obligaciones, pero por la falta de capacitaciones hacia ellos, provoca que se incumplan las leyes y se los realice de manera tradicional y no con la respectiva normativa vigente.

La "Planificación turística, promoción y sostenibilidad", fue muy fundamental para conocer sobre la planificación que se debe realizar a través de estrategias de sostenibilidad que beneficien a las localidades (Plumed et al. 2018) sobre el daño que el turismo puede provocar en el medio ambiente. La metodología que se utilizó ha sido doble en la primera revisión de documentos oficiales del gobierno en cuanto a la evolución de la planificación turística. El turismo en este sector todavía no se lo considera como una potencia que beneficie a la protección de la naturaleza por falta de recursos humanos y económicos.

La gestión turística según el estudio de Mori (2018), utiliza una metodología de alcance descriptivo-correlacional para dar respuesta a las interrogantes presentadas. Con la metodología antes mencionada el autor logró determinar que

la relación de la gestión turística con el desarrollo local y la evaluación de la planificación turística ayudan con el soporte de la actividad y se argumentan desde el aspecto diferencial y personalizado bajo un ambiente evolutivo de competitividad, donde se encuentran ofertas turísticas saturadas de productos tradicionales. Por otro lado, para el análisis de la presente investigación la metodología utilizada fue el modelo SERVQUAL con la finalidad de desarrollar una base de datos amplia que facilite al mejoramiento de la gestión turística en el cantón Espejo y a su vez que se puedan ejecutar ordenanzas que permitan un avance en el desarrollo turístico. Con esto se puede mencionar que para mejorar la gestión turística de algún sector es recomendable utilizar el modelo Servqual ya que permite obtener datos más amplios en un periodo de tiempo determinado.

Velazco (2020) enfatiza que el propósito fundamental de la gestión municipal es analizar al desarrollo económico local, las dimensiones que califican como fortalezas en la variable gestión Municipal, y su influencia en la variable calidad del servicio público; lo que sustenta una relación de influencia directa. En cuanto al GAD Espejo se propone la creación de nuevas ordenanzas que permitan que la variable de gestión turística se desarrolle de mejor manera. El enfoque de la investigación es cuantitativo; Asume un diseño de investigación no experimental transeccional-correlacional porque observa los datos en su entorno natural para después ser analizados. Para ello se tomó diferentes métodos como el inductivo deductivo que permitió realizar el análisis de las variables, el método hipotético deductivo para la verificación de resultados y analítico sintético que ayudo examinar los datos y las variables.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La gestión turística del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo está basada en el fomento de nuevas alternativas, la calidad es una de las principales bases que puede implementar para el incremento de la demanda de visitantes.
- En el cantón Espejo no existen organizaciones que se encarguen en realizar el estudio del nivel de calidad de servicio que se oferta, la importancia de esta investigación es que permite considerar que su uso es muy indispensable en todos los establecimientos, y que la satisfacción del cliente puede ayudar a que se incremente la oferta de los servicios turísticos.
- De acuerdo con el modelo de Servqual, que evalúa cinco dimensiones del servicio de hospedaje, se ha constatado que la seguridad es el criterio más relevante, obteniendo un destacado 33.15% de importancia. Le siguen en importancia los elementos tangibles, con un 19.46%, y la empatía, con un 17.94%. Es evidente que los visitantes resaltan la necesidad de explorar nuevas alternativas para fortalecer la seguridad y generar una mayor confianza en el servicio ofrecido.
- El criterio más importante en los servicios de alimentación calificado por los clientes que conformaron la muestra de estudio fue la seguridad con 33,09%, seguido de los elementos tangibles con 21,65% y la empatía con 16,08%.
- Al relacionar la gestión turística realizada por parte del GAD del cantón Espejo con la calidad de los servicios turísticos, a través de Chi Cuadrado se obtuvo como resultado que la significación asintótica (bilateral) es de 0,046 , la cual cumple con el grado de significación que debe de ser de menos 0,05

5.2. RECOMENDACIONES

- Impulsar, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Espejo, nuevos proyectos, planes y políticas de gestión turística que brinden un aspecto positivo en el turismo. A esto se debe incorporar campañas de socialización y promoción.
- Es muy importante comprender que la visita de clientes en los servicios turísticos constituye unas experiencias integrales, por ello deben implementarse planes de mejora en los servicios, esto conlleva a la mejora de la valoración y en paralelo a la calidad.
- Se recomienda realizar un trabajo conjunto entre la empresa privada y el GAD de Espejo que permita realizar canales de comercialización turística a través de plataformas sociales, para generar mayor afluencia de visitantes en el cantón y se permita conocer la oferta turística.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- Arrieta, E. (2018). *Método inductivo y deductivo*, Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/#:~:text=Tanto%20el%20m%C3%A9todo%20inductivo%20como,en%20la%20producci%C3%B3n%20de%20conocimiento.>
- Antonietti, B. (2016). *Servicios turísticos I*. Obtenido de: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas, Editorial Episteme.
- Cajal, A. (2015). *Instalación turística: ¿Qué es y como está conformada?* Obtenido de Lifer: <https://www.lifer.com/instalacion-turistica/>
- COOTAD, *Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. (2015). Quito, Ecuador: Sector Público Gubernamental.
- Espinoza, C., (2020). *La gestión turística del cantón Mira y su incidencia en el desarrollo del patrimonio cultural*, Obtenido de: <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/957/1/364-%20CARLA%20MISHEL%20ESPINOZA%20ESPINOZA.pdf>
- Gad-Espejo (2015). *Consultoría para la actualización del Plan estratégico de desarrollo turístico del cantón Espejo*. El Ángel, Carchi, Ecuador,
- Gómez, D. (2022). *Servqual: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>,
- Gómez, M. y Vílchez, C. (2017). *Gestión turística municipal y su influencia en la actividad turística de la ciudad de Bagua Grande, provincia de Utcubamba-Región Amazonas 2011-2016*. Universidad Nacional Toribio García Mendoza de Amazonas, Chachapollas, Perú.
- Gutiérrez, R., (2021). *Entrevistas estructuradas, semiestructuradas*. Cuenca, Editorial Universidad de Castilla de la mancha.
- Hernández R., Fernández C., y Batista P, (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta Edición). México: McGraw-Hill

- Hernández R., Fernández C., y Batista P, (2015). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill
- INEC (2017). *Programa Nacional s Estadística 2017-2021*. Instituto Nacional de Estadística y Censo. Quito, Ecuador.
- Herrera, L., & Fernández, M. (2011). *La cultura y el turismo como factores de desarrollo de la economía de Valladolid*. Recuperado de <http://giec.blogs.uva.es/files/2012/03/Galeradas-Finales-cajamar-DIC-2011.pdf>
- Ilustre Municipio de Espejo (2005). *Ordenanza de la actividad turística*. El Ángel, Carchi, Ecuador
- Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de i investigación en ciencias sociales* (4ª. ed.). México: McGraw- Hill, pag.504.
- Mancuzo, G. (2020). *Atención al cliente*. Obtenido de Compara Dotftwareblog: <https://blog.comparasoftware.com/cultura-de-calidad/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20cultura%20de,se%20corr esponde%20con%20la%20calidad>.
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). *Desarrollo del Modelo de Servqual para la medición de la calidad de servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Obtenido de Universidad Católica Boliviana San Pablo: <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Morales. (2019). *Usos de las encuestas*, Obtenido de repositorio.ucv.edu: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39991>
- Mori, D. (2018). *La gestión turística municipal y su relación con el desarrollo local de la provincia de Huallaga*. Obtenido de: repositorio.ucv.edu: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39991>
- Organización Mundial del turismo. (1998). *Introducción al turismo*. (1a. ed.). Madrid : OMT.
- Plumed, M., Gómez Bruna, D. y Martín Duque, C. (2018):" *Planificación turística, promoción y sostenibilidad ambiental: el caso de España*". Retos, vol.8 (15)
- Prieto, G. (2015). *Fiabilidad y validez*. Obtenido de de Universidad de Salamanca: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>

- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción de conocimiento*. Revista Ea.82,
- Rey, S. (2019). *Satisfacción y calidad de servicio del turista en comercio turístico de Callao, 2019*. Obtenido de: [repositorio.usmp.edu.pe https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5698/REY_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5698/REY_SS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, J. (2023). *Glosario de términos de uso frecuente en la investigación*. Obtenido de Universidad de Colima https://recursos.ucol.mx/tesis/glosario_terminos_investigacion.php?letter=M#:~:text=M%C3%89TODO%20HIPOT%C3%89TICO%20DEDUCTIVO%3A,vez%20son%20sometidas%20a%20verificaci%C3%B3n.
- Tamayo y Tamayo, M. (2010), *El proceso de la investigación científica, incluye glosario y manual de evaluación de proyectos* (5ª. ed.). Guadalajara: Limusa.
- Venegas, J., (2020). *Calidad y servicios turísticos en el cantón Penipe provincia de Chimborazo*. Obtenido de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6480/1/CALIDAD%20Y%20SERVICIOS%20TUR%c3%8dSTICOS%20EN%20EL%20CANT%c3%93N%20PENIPE%2c%20PROVINCIA%20DE%20CHIMBORAZO.pdf>
- Velazco, R. (2020). *La gestión municipal y su efecto en el desarrollo económico local del distrito de Lares-Calca-Cusco*. 2019. Obtenido de <http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/869/Tesis%20-%20Velazco%20Espitia%2C%20Rolando.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Zeithaml, Valeroe., & Bitner, Mary. (2002). *Marketing de servicios*. México : México: McGraw-Hill
- Zorrilla, S. (2007). *Introducción a la metodología de la investigación*. México océano

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC




UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



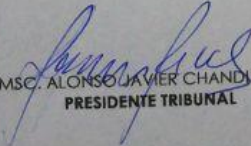
| | | | |
|----------------------------|--|-----------------------------|---|
| ESTUDIANTE: | YARUSCUÁN CHAUCA DANILO ALEXANDER | CÉDULA DE IDENTIDAD: | 0401863220 |
| PERIODO ACADÉMICO: | 2023A | | |
| PRESIDENTE TRIBUNAL | MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ | DOCENTE TUTOR: | MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA |
| DOCENTE: | MSC. ESTEBAN WLADIMIR ANDRADE PALACIOS | | |
| TEMA DEL TIC: | La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos. | | |

| No. | CATEGORÍA | Evaluación cuantitativa | OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES |
|-----|---|-------------------------|---|
| 1 | PROBLEMA - OBJETIVOS | 9,33 | |
| 2 | FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 9,33 | |
| 3 | METODOLOGÍA | 9,67 | |
| 4 | RESULTADOS | 9,33 | |
| 5 | DISCUSIÓN | 9,67 | |
| 6 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 9,00 | Revisar las conclusiones que reflejen los datos numéricos de cada establecimiento. Que respondan a los objetivos de la investigación. |
| 7 | DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL | 9,33 | |
| 8 | FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN | 10,00 | |

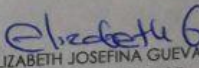
Obteniendo una nota de: **9,57** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

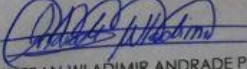
Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **20 de julio 2023**



MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL



MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE TUTOR



MSC. ESTEBAN WLADIMIR ANDRADE PALACIOS
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Danilo Alexander Yaruscúa Chauca

Fecha de recepción del abstract: 24 de julio de 2023

Fecha de entrega del informe: 24 de julio de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



EDISON BOANERGES
PEÑAÑIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Recolección de información

Tabla 20. Entrevistas



Figura 3. Entrevista a Marcelo Paspuezán - Analista de turismo



Figura 4. Entrevista a David Peñaherrera - Concejal del GAD Espejo

Tabla 21. Visitantes



Figura 5. Encuesta a visitantes - El Ángel



Figura 6. Encuesta a visitantes - San Isidro

Anexo 4. Formato Entrevista



Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales
Carrera de Turismo



La entrevista a continuación tiene como objetivo recabar información, para el desarrollo de la investigación: "La gestión turística del cantón Espejo y la calidad de los servicios turísticos". Requiere el apoyo del analista de turismo. La información es necesaria como parte de los objetivos de la investigación.

Objetivo de la Entrevista: Conocer el trabajo de gestión turística que se realiza por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado, y su dicha gestión toma en cuenta la calidad de los servicios turísticos.

Nombre del entrevistado:

Fecha y lugar:

1. Dentro de la gestión turística del GAD Espejo ¿Qué tipo de acciones son consideradas como prioritarias?
2. ¿Realiza el GAD un diagnóstico de necesidades de capacitación del personal que labora en el área de turismo?
3. ¿Dentro de la distribución del presupuesto del GAD Espejo, existe una cantidad destinada para el turismo en el cantón? ¿Es un porcentaje fijo del presupuesto anual?
4. ¿Qué estrategias de incentivos la institución desarrolla para fomentar y atraer capitales e inversiones turísticas al cantón?
5. ¿Con que proyectos cuenta el GAD Espejo para la promoción turística de los servicios turísticos que se ofertan en la localidad?
6. ¿Qué convenios con otras empresas públicas o privadas tiene para asistencia técnica en materia turística?
7. ¿Qué tipo de actividades fomenta el GAD Espejo, para aumentar y mejorar el nivel de conocimiento en materia turística para las empresas que ofertan servicios turísticos?
8. ¿Qué eventos de promoción turística programa la institución en festividades locales en los que existe bastante afluencia turística?
9. ¿Qué material informativo existe sobre la segmentación y el perfil del turista que visita los destinos turísticos del cantón?
10. ¿Qué recomendaciones aporta usted para mejorar la calidad de los servicios turísticos en el cantón?

Anexo 5. Formato Encuesta



Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales
Carrera de Turismo



N° de Encuesta: _____

El **objetivo** de la presente encuesta es analizar la variable de la calidad de servicios turísticos del cantón Espejo, en la investigación denominada: "La gestión turística en el cantón Espejo y la calidad de servicios turísticos"

Agradezco su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

PARTE I. Datos Generales

1. Género: a) Masculino () b) Femenino () c) LGTBI+ ()
2. Nivel académico: a) Sin estudios () b) Enseñanza Primaria () c) Enseñanza Secundaria () d) Técnico Superior () e) Profesión Universitaria () f) Posgrado ()
3. Ocupación: a) Desempleado () b) Trabajo Ocasional () c) Contrato Fijo () d) Jubilado ()
4. Edad: a) 18-23 () b) 24-29 () c) 30-34 () d) 34-39 () e) 40-44 () f) Más de 45 ()
5. Ingresos económicos: a) \$ 50-99 () b) \$ 100-199 () c) \$ 200-299 () d) \$ 300-399 () e) \$ 400-499 () f) Más de \$ 500 ()

PARTE II. Variables de Investigación Calidad de servicios turísticos.

ITEMS

Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert.

| | | | | |
|--------------|-----------------|---------|------------|----------------|
| Insatisfecho | Poco satisfecho | Neutral | Satisfecho | Muy satisfecho |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

a) Nivel de satisfacción que le genera la gestión turística en el cantón Espejo.

Expectativa 1 2 3

Percepción 1 2 3

Seleccione el tipo de servicio que ha recibido

- Alojamiento
- Alimentación

Elementos Tangibles

1. Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

2. El personal de servicios que le atendió tiene una apariencia limpia y agradable.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

4. Cuenta con equipos modernos para la prestación de los servicios.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Fiabilidad

5. El servicio es de calidad.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

6. Cuando el personal de servicios promete hacer algo en cierto tiempo lo cumple.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7. Cuando el cliente tiene un problema, el personal de servicios demuestra interés en solucionarlo,

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

8. El servicio que adquirió fue presentado correctamente desde la primera vez.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

9. El personal de servicios demuestra estar capacitados para responder preguntas.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Capacidad de respuesta

10. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

11. Información recibida por el personal de servicios.

| | | | | | |
|-------------|---|---|---|---|---|
| Expectativa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Percepción | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

12. Grado de comunicación del personal de servicios con el cliente.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

13. El personal de servicios demuestra que están capacitado para ofrecer un pronto servicio.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

14. El personal de servicios siempre está dispuesto en ayudar a sus clientes.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

Seguridad

15. El comportamiento del personal de servicios le inspira confianza y seguridad.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

16. El personal de servicios demuestra igualdad para todos sus clientes.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

17. Siente confianza en la integridad del personal de los servicios.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

18. Amabilidad del personal de servicios.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

Empatía

19. El personal de servicios se preocupa por los intereses del cliente.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

20. El personal de servicios entiende las necesidades específicas del cliente.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

21. El personal de servicios brinda atención siempre con una sonrisa en el rostro.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5

22. Horarios de atención a conveniencia del cliente.

Expectativa 1 2 3 4 5
Percepción 1 2 3 4 5