



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
TURISMO

PROBLEMA:

**CALIDAD PERCIBIDA POR LOS CLIENTES EN EL COMPLEJO “LA ISLA DE
LUIS Y CLEO”**

AUTORA:

GOMEZ ORTIZ IVETH LUCETTY

TUTOR:

ARELLANO VALENCIA DARÍO JAVIER

BABAHOYO - ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir este sueño de tener el honor de darles esta razón por la cual mis padres estén orgullosos de mí, a ellos también por todo el apoyo que me brindaron para que esto sea posible mis amados viejitos les estoy infinitamente agradecida por todo su esfuerzo y espero poder retribuirles mucho más porque se lo merecen, a mis hermanos, ustedes 2 a los que siempre les he querido dar un buen ejemplo y de igual manera estaré para apoyarlos y espero verlos triunfar, a mis abuelos por sus consejos y por siempre creer en mí aquí estoy dándoles esta gran dicha la cual me hace muy feliz, esto es por ustedes y para ustedes. Agradecerle a la Msc. Nelly Esther Castro Molina por su tiempo y conocimiento brindado que fue de gran ayuda para la realización de este proyecto, a todas esas bellas personas y amistades que estuvieron ahí apoyándome en todo momento, por último, pero no menos importante (yo), felicitar y agradecerme por todo el esfuerzo, lágrimas y por nunca rendirme durante estos 4 años de carrera, fue largo y difícil este recorrido, pero disfruté y aprendí mucho durante el proceso, espero y esto sea el inicio de muchas metas más que deseo cumplir.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



RESUMEN

El presente estudio de caso pretende dar a conocer un análisis sobre la calidad percibida por los clientes del complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” para la medición de los servicios prestados a los turistas que visitan este lugar ya que esto cumple un papel fundamental para la economía no solo del complejo sino también de los pequeños negocios que ofrecen sus servicios, la percepción es un proceso por el cual las personas pueden analizar o procesar la información de un lugar u objeto basado a su experiencia, el objetivo final de la presente investigación es analizar la aceptación que tienen los turistas en base a la calidad.

La metodología empleada fue de carácter exploratorio, por medio de una encuesta empleada a los clientes que frecuentan el complejo “la isla de Luis y Cleo”, esto dio un aporte positivo a la investigación en el cual se pudo conocer el nivel de satisfacción de los turistas con respecto a los servicios que presta el lugar.

Palabras claves: Turismo, Calidad, Diagnostico, Destino Turístico, clientes turistas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
SUMMARY



The present case study intends to present an analysis of the quality perceived by the clients of the tourist complex "the island of Luis and Cleo" for the measurement of the services provided to the tourists who visit this place since this plays a fundamental role. for the economy not only of the complex but also of the small businesses that offer their services, perception is a process by which people can analyze or process information about a place or object based on their experience, the ultimate goal of this research is to analyze the acceptance that tourists have based on quality.

The methodology used was of an exploratory nature, through a survey used to clients who frequent the complex "the island of Luis and Cleo", this gave a positive contribution to the investigation in which it was possible to know the level of satisfaction of the clients. tourists with respect to the services provided by the place.

Keywords: Tourism, Quality, Diagnosis, Tourist Destination, tourist clients.



TURISMO
ÍNDICE

Planteamiento del problema	6
Justificación.....	8
Objetivos del estudio.....	8
Objetivo general:	8
Objetivos específicos:.....	9
Línea de investigación.....	9
Marco conceptual	10
La isla de Luis y Cleo	10
Parroquia Febres cordero.....	11
Destino turístico.....	11
Calidad.....	11
Diagnóstico.....	12
Turismo.....	12
Cliente, turistas	13
Modelos basados en el paradigma de la percepción del desempeño.....	13
Modelo LODGQUAL	13
Modelo de la Servucción	14
Modelo de Estructura Jerárquica.	14
Modelo EVALPROC.....	14
Modelo SERVPERF	14
Marco metodológico	15
Técnicas aplicadas para la recolección de información	16
Encuestas:	16
Instrumento.....	16
Cuestionario:.....	16



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Resultados:	16
Discusión de resultados	17
Conclusión:.....	18
Recomendaciones.....	19
Referencias	20

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La “isla de Luis y Cleo” ubicada en el recinto la Providencia perteneciente a la provincia de Los Ríos cantón Babahoyo parroquia Febres Cordero ofrece actividades al aire libre como



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

caminatas, cabalgatas, balnearios, ríos, cascadas, servicio de alojamiento, un bar restaurante ofrecer pequeños itinerarios donde le ofrece la guianza de estas actividades y organizarle una noche de camping.

En cuanto a los problemas percibidos en el lugar se visualiza insuficiencia de acceso al complejo, se necesita mejora en cuanto al mantenimiento de las instalaciones, no cuenta con vías de acceso para personas con discapacidad como rampas para personas en sillas de ruedas, no tiene sistema braille ni personal capacitado que sepa lenguaje de señas para satisfacer las necesidades de los turistas sordo mudos esto provoca que no puedan dar una guianza completa y de calidad lo cual define al lugar sin el personal adecuado.

El complejo no cuenta con la suficiente infraestructura de actividades como canchas recreativas en servicio para los visitantes generando una mala calidad de atención por falta de entretenimiento o capacitación del personal que trabajan en este establecimiento turístico.

Esta situación perjudica a que los turistas no perciban un turismo de excelencia en el complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” en el recinto la Providencia, otro factor que se encontró es que los propietarios no están suficientemente capacitados para lograr mejores formas de ingreso económico, el complejo tiene mucho espacio y recursos que aprovechar en el cual se puede implementar más actividades de entretenimiento ofrecer variedad para llamar la atención de los turistas y así generar ingresos que pueden ayudar al crecimiento de la isla e impulsar su gran potencial turístico.



JUSTIFICACIÓN

Este trabajo de investigación es importante porque al realizar la encuesta para conocer las opiniones de los turistas podemos analizar las necesidades del complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” y de esta manera proponer acciones de mejora.

Los beneficiarios de este proyecto serán la comunidad, y emprendimientos como restaurante, farmacias o pequeñas tiendas que podrán ofrecer sus servicios a los turistas del complejo, y a la vez el establecimiento ganaría mayor flujo de turistas que ayudarían a incrementar sus ganancias y ayudaría con el marketing del lugar.

Este proyecto es trascendente para las futuras generaciones en cuanto a la conservación de los recursos naturales también se potenciaría el turismo por el cual se podrá brindar una mejor calidad, estimular a la población a la conservación y motivar a los turistas a visitar el complejo ayudando al crecimiento económico de la comunidad y de la “isla de Luis y Cleo”.

Es factible por que se trabajará en la búsqueda de información por medio de una encuesta que será dirigida a la población que visita al complejo sobre la percepción de la calidad basada en su experiencia y opiniones del lugar, este trabajo de investigación es trascendente para las futuras generaciones en cuanto a la conservación de los recursos naturales.

Los propietarios del complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” en el recinto la Providencia está pre dispuesto a dar entrevistas y facilitar información del lugar.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Objetivo general:

Identificar la calidad percibida por los turistas de complejo “la isla de Luis y Cleo”



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Objetivos específicos:

- Realizar una revisión bibliográfica sobre la calidad percibida por los turistas.
- valorar la calidad de servicio que presta el complejo turístico la “isla de Luis y Cleo”.
- Analizar la aceptación que tienen los turistas en base a la calidad que presta el complejo turístico “la isla de Luis y Cleo”

Línea de investigación

El presente trabajo de investigación busca conocer la calidad percibida por los clientes de complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” por medio de la línea de investigación desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos del complejo “la isla de Luis y Cleo” enmarcado en la sub línea de proyecciones para el mejoramiento de la calidad de bienes, productos, servicios y procesos turísticos del lugar.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

MARCO CONCEPTUAL

La isla de Luis y Cleo

El propósito mencionado por el ministerio de turismo (2017), en cuanto al uso de las herramientas para la gestión de la calidad turística es establecer una guía de recomendaciones de uso y manejo de las herramientas para la gestión de la calidad turística, con el propósito de facilitar su implementación a los responsables del sistema de gestión de los establecimientos turísticos.

En cuanto a su alcance este manual plantea aplicar para todas las herramientas de la gestión de calidad la cual cuenta con 33 herramientas divididas en 3 ámbitos de gestión que son administrativa, ambiental y socio cultural. En este trabajo de investigación se puede utilizar las herramientas de gestión administrativa en cuanto al levantamiento de información para poder obtener datos certeros de la calidad del complejo “la isla de Luis y Cleo”.

El complejo turístico “la isla de Luis y Cleo” en la información proporcionada (Stefanie Hurtado, 2018). Se encuentra ubicado al sur a una hora y 30 minutos de la ciudad de Babahoyo en la provincia de los Ríos, parroquia Febres cordero. Es una finca agroturística, uno de su principal atractivo es el rio, tiene una temperatura de 23°C, dentro del establecimiento se encuentra su complejo con múltiples actividades de recreación y balnearios este es visitado por turistas del sector como también de otras ciudades, por lo cual encuentran este lugar como una buena opción para visitar y relajarse.

El complejo “la isla de Luis y Cleo” ubicada en el recinto la Providencia (Daniela Galeas, 2016). Dice que es un lugar muy tropical de la costa ecuatoriana con variedad de actividades, es visitado por estudiantes ya que su publicidad en internet es muy llamativa y se realizan pequeños paquetes para que al visitar este lugar puedan realizar actividades como cabalgatas, caminatas, camping, también cuenta con variedad de especies como aves, caballos y peces.

Por su ubicación tiene un acceso favorable, la isla es muy visitada en fechas como feriado de carnaval, año nuevo y finado, por su hermoso rio las personas pueden disfrutar de sus aguas, su bello

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

paisaje, su clima acogedor muy tropical y húmedo promedio de unos 23°C se sabe que la zona se encuentra a 109 metros sobre el nivel del mar.

Parroquia Febres Cordero

Según (Lucio Cruz, 2020). La parroquia Febres Cordero perteneciente a la provincia de los Ríos cantón Babahoyo, es una de las 4 parroquias rurales hasta la fecha del cantón su representante actual es el sr. Jenrry Patricio Toalombo Badillo, es considerada como zona agrícola y uno de sus principales cultivos más importantes es el arroz y el cacao. Se han empleado técnicas de observación en cuanto a los factores del lugar, se realizó entrevistas a funcionarios del GAD, a los habitantes de los recintos aledaños y también a los turistas que suelen visitar la parroquia.

Destino turístico

En los estudios realizados por (María Cejas, Flora Pérez, Olga Morales, & José Sánchez Pérez, 2005). El destino como hábito es considerado mediante por el cual se realiza las mayores actividades de producción y consumo turístico posible produciendo una gran cantidad de efectos gráficos, sociales, económico y culturales del turismo y aunque no recibe la atención que merece tradicionalmente ha sido definido de forma simplista como sinónimo del producto o sinónimo de lugar en las partes donde se consume y produce turismo, sin embargo el destino se conforma como un subsistema entre 2 sistemas más amplios el sector turístico y el gráfico por tanto participa en parte de ambos, debe ser interpretado, planificado y gestionado.

(Diego Timón Barrado, 2004). Cuenta que el turismo de masas se convirtió en una actividad de función importante en determinadas áreas, el turismo es un sector cuya última motivación es la realización de actividades y el disfrute de ello, el destino turístico como ámbito de cruce entre lo sectorial y lo territorial es importante para la comprensión del turismo.

Calidad

En los estudios realizados por (José García, José Antonio Brea, & del Río María de la Cruz,

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



2013). Hoy en día para alcanzar el éxito en el mercado turístico la calidad es una condición necesaria, esta se puede medir por medio de los servicios que ofrecen los establecimientos turísticos como hoteles, complejos turísticos, restaurantes entre otros, los cuales deben ofrecer buenos servicios como, una higiene adecuada, contar con buena infraestructura, personal capacitado que sepa manejar los planes de contingencia del establecimiento en caso de presentarse algún problema, un personal completo en cuanto a idiomas y lenguaje de señas poder brindar un turismo de igualdad sin importar el país o lugar de origen o condición de los clientes.

Se ve impulsada la implementación del sistema de la calidad en beneficio a lo que se deriva la mejora continua de los servicios prestados generando resultados positivos y medibles, como son mayores beneficios de incrementación en la cuota del mercado.

Diagnóstico

(Ricaurte Quijano, 2018). Redactan que la etapa del proceso de planificación es importante ya que es en donde se establece y evalúa la situación de un destino o un momento determinado, a esto se le denomina como diagnóstico turístico, es decir es la aplicación de acciones o estrategias de planificación turística en un destino que establece una diferencia entre la situación del turismo antes y los resultados obtenidos después.

Turismo

La organización mundial del turismo (OMT, 1994) dicho por (Amparo Sancho, 2019). El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual esto por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros.

Dicho por (Vega Falcón, Freire Muñoz, Guananga Diaz, Garlobo del Rocío, Alarcón Quinapanta, Aguilera Martínez, 2018). La OMT define al turismo local como un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno

habitual por motivos personales, profesionales o de negocio.

Ciente, turistas

El comportamiento de los turistas tanto en el cambio de sus hábitos (María Zaragoza 2018). Redacta que esto se ha convertido en un elemento clave para la toma de decisiones en cuanto a la planificación y gestión de los destinos turísticos. Hoy en día los turistas son cada vez más exigentes en la calidad y cantidad de servicios que consumen, esto hace que los destinos turísticos estén más atentos.

La calidad como como pieza clave dentro del sector terciario y el anhelo por alcanzarla ha llevado a muchos investigadores a desenvolver posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma. Estos modelos de gestión para medir la calidad se componen por elementos interaccionados de manera esquemática lo cual sirve como guía para que las empresas puedan diseñar e implementar los sistemas de gestión de calidad.

Modelos basados en el paradigma de la percepción del desempeño

(Pazmiño Vicente, Navas Mariela Romero Miguel 2021). Estos modelos sólo consideran como variable de entrada los valores de percepción del cliente sobre el desempeño del servicio prestado y surgen como una alternativa a los modelos basados en el paradigma de la disconformidad, en particular al Modelo SERVQUAL. Han recibido poca crítica en la literatura de servicios y siempre se han utilizado para demostrar su superioridad en validez y confiabilidad con respecto a los anteriores.

Modelo LODGQUAL

(Getty y Thompson, 1994) Enlaza la calidad del servicio con la satisfacción del cliente externo y las intenciones de recomendar el servicio a otros y la define como la percepción del desempeño del servicio prestado. Fue empíricamente validado en servicios de alojamiento y de ahí viene su nombre LODGING + QUAL, es decir, calidad del alojamiento. Posteriormente sirvió de inspiración al diseño del modelo HOTELQUAL o de calidad de hotelería. Simplifica las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL a tres.

Modelo de la Servucción

(Gómez M, & de Berrios, O 2008). Realiza una organización sistemática y coherente de los elementos físicos y humanos de la cliente-proveedor, que es necesaria para la prestación de un servicio y cuyas características y niveles de calidad han sido predeterminados.

Modelo de Estructura Jerárquica.

(Frías, R., et al. 2005). Se fundamenta en el paradigma decisional multi criterio o multi atributo y asume como modelos matemáticos para el desarrollo de la estrategia de medición el modelo Proceso analítico jerárquico. Se asume el concepto de "producto" como conjunto de atributos o características, entendiéndose por tales a la ventaja buscada por el cliente en el servicio que consume, es decir, la utilidad como fundamento del concepto del valor percibido.

Modelo EVALPROC

(Ramos Farroñan, Mogollón García, Santur Manuel & Cherre Morán, 2020). (Evaluación + Proceso. Se distingue del resto de los métodos de evaluación de la calidad conocidos. Considera inputs y outputs e incorpora al proceso como tal y establece el concepto de "cadena" y de relaciones causa-efecto, al considerar los outputs como función del proceso, a éste como función de la estructura y a ésta como función de los inputs, sin descartar la existencia de relaciones entre cada elemento y los outputs.

Modelo SERVPERF

(Ramos Farroñan, Mogollón García, Santur Manuel & Cherre Morán, 2020). Sugiere que la operacionalización del concepto calidad del servicio se confunde con el concepto de satisfacción y el de actitud.

La propuesta fue validar un método alternativo para evaluar la calidad del servicio percibida y la significación de las relaciones entre calidad del servicio, satisfacción del cliente e intenciones de volver a comprar.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Marco metodológico

El presente estudio tiene un enfoque de tipo cuantitativo porque está dirigido a la comunidad del recinto la Providencia para conocer la percepción que tienen sobre la calidad del complejo la isla de Luis y Cleo. Se utilizará el modelo Servperf como herramienta para obtener la real valoración de los clientes. Este trabajo es de carácter exploratorio por que no existe información exacta del lugar y se utilizara como modelo documental porque se realizara una revisión de los diferentes modelos de la valoración de la calidad turística.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Encuestas:

Es una serie de preguntas dirigida a una población determinada para la recolección de datos sobre un tema o asunto determinado.

INSTRUMENTO

Cuestionario:

Se utilizó este modelo con una cantidad de 22 preguntas con el objetivo de generar la información necesaria de las personas encuestadas. Se realizó una muestra por conveniencia debido a los casos de COVID no se pudo realizar una encuesta de manera personal por lo que se implementó un cuestionario en Google Forms con preguntas cerradas.

La razón por la que se eligió el método Servper es porque es más recomendable para las investigaciones, debido a que es más eficiente, preciso y nos aseguran la representatividad de la muestra extraída, además el investigador debe garantizar que cada individuo de la población encuestada posea las mismas oportunidades.

RESULTADOS

Se realizó una encuesta el día 25 de julio del 2022 a los habitantes de recinto la Providencia y turistas que visitan el complejo “la isla de Luis y Cleo” en base a la calidad percibida del lugar con preguntas cerradas

El modelo utilizado para esta encuesta fue Servqual el cual se divide en 5 dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para determinar la importancia de cada ítem, se maneja una escala de Likert 3 de 1 al 7, en donde, 1 representa el puntaje más bajo, 7 representa el puntaje más alto y 4 el puntaje intermedio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

En cuanto a los objetivos planteados en este trabajo de investigación se cumplió con los objetivos de análisis sobre la aceptación de los clientes en el servicio prestado y la valoración de la calidad que perciben los clientes que frecuentan el complejo “la Isla de Luis y Cleo”.

con la información que se pudo recolectar de la encuesta hemos podido concluir con estos puntos a investigar.

Valoración	N° de respuestas	%
Muy en desacuerdo	20	2%
Algo en desacuerdo	29	2%
En desacuerdo	320	24%
Neutral	374	29%
En acuerdo	75	6%
Algo de acuerdo	161	12%
Muy en acuerdo	331	25%
Total	1310	70%

Discusión de resultados

La edad promedio de los clientes que más visitan el complejo “la isla de Luis y Cleo” son jóvenes de 18 a 25 años, la frecuencia con la que más visitan el lugar son los fines de semana y feriados, mediante la encuesta los turistas manifestaron lo siguiente.

En cuanto al método Servperf y sus 5 dimensiones establecidas en la encuesta las cuales son, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, mediante la información obtenida y sus resultados de las personas encuestadas se pudo concluir que gran parte de los turistas no se sienten del todo satisfechas con la calidad brindada y una pequeña parte de los manifestantes están satisfechos con el servicio.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

CONCLUSIÓN

En cuanto al objetivo general del presente estudio de caso se identificó la calidad percibida por los turistas del complejo “la isla de Luis y Cleo” mediante una encuesta realizada a los habitantes de recinto la Providencia y los clientes que frecuentan el lugar empleando el método servperf.

Concluyendo con los objetivos específicos se realizó una revisión de la bibliografía en información en cuanto a la calidad percibida por los turistas para poder conocer más a fondo los métodos de medición de calidad que se pueden emplear a aquellos lugares que ofrecen servicios turísticos y de esta manera poder definir el nivel de calidad.

Por medio de la información recaudada de la encuesta en cuanto al perfil del turista se pudo realizar la valoración de la calidad de servicio que presta el complejo turístico la “isla de Luis y Cleo”.

Se analizó la aceptación que tienen los turistas en base a la calidad que perciben del complejo “la isla de Luis y Cleo” llegando a la conclusión que la mayor parte de la población encuestada no está conforme con los servicios que ofrece el complejo, y una pequeña parte de los encuestados manifestaron que se sienten conforme con los servicios que presta el lugar.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar más métodos de medición de calidad para los pequeños negocios cerca del complejo.

Se recomienda levantar más información y trabajos de investigación del complejo en el cual se trate temas de calidad y como definirla.

Se recomienda realizar una valoración más a fondo sobre el servicio que presta el complejo turístico “la isla de Luis y Cleo”

Se recomienda generar más temas de análisis de la aceptación que tienen los turistas en base a la calidad.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

Referencias

- Lucio Cruz, S. T. (2022). *Proceso contable del GAD parroquial de Febres Cordero en el año 2020* (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2022).
- Hurtado Cevallos, S. B. (2018). *Trabajo comunitario y el recurso turístico natural cascada Pailón San Jacinto de la parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo* (Bachelor's thesis, BABAHOYO: UTB, 2018).
- Galeas Vargas, D. L. (2016). *Análisis de la gestión de calidad para prestadores de servicios turísticos en la isla de Luis y Cleo. Recinto Providencia. Provincia Los Ríos* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Turismo y Hotelería.).
- Cejas, M. B., Pérez, F. M. D., Morales, M. O. G., & Pérez, J. S. (2005). La medición de la calidad de los servicios prestados por los destinos turísticos: el caso de la isla de La Palma. *Número patrocinado por*, 265.
- Timón, D. B. (2004). El concepto de destino turístico. Una aproximación geográfico-territorial. *Estudios turísticos*, 160, 45-68.
- Del Río, M. D. L. C., García, J. Á., Alonso, M. V., & Brea, J. A. F. (2013). ALOJAMIENTO RURAL. BARRERAS A LA IMPLANTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA “Q DE CALIDAD TURÍSTICA”. *Journal of Tourism Analysis: Revista de Análisis Turístico (JTA)*, (15), 13-24.
- Ricaurte Quijano, C. V. (2009). Manual para el diagnóstico turístico local.
- Sancho, A. (2019). *Introducción al turismo*.
- Vega Falcón, V., Freire Muñoz, D. A., Guananga Diaz, N. I., Garlobo, E. R., del Rocío Alarcón Quinapanta, M., & Aguilera Martínez, P. (2018). Gastronomía ecuatoriana y turismo local. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(1).
- Zaragoza, M. P. P. (2018). *Los datos estadísticos públicos y su uso en el conocimiento del comportamiento de los turistas en destinos inteligentes* (Doctoral dissertation, Universitat de València).
- Chica, V. E. P., Moscoso, M. F. N., & Zambrano, M. A. R. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el Sector Turístico. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 8(02), 85-96.
- Rios, J., & Santomà Vicens, R. (2008). Calidad de Servicio en la Industria Hotelera desde la perspectiva del SERVQUAL. *Management & Empresa*, 2008, p. 1-12.
- de Gómez, M. Y. B., & de Berrios, O. G. (2008). La servucción y la calidad en la fabricación del servicio. *Visión gerencial*, (1), 21-32.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

Frías Guzmán, M., Haro Águila, Y., & Artiles Olivera, I. (2017). Las habilidades cognitivas en el profesional de la Información desde la perspectiva de proyectos y asociaciones internacionales. *Investigación bibliotecológica*, 31(71), 201-218.

Sanabria, B. F., Román, I. C. M., & Cedeño, X. C. Z. (2016). Modelo EVALPROC para la medición de la calidad del servicio. Caso hotelero. *Dominio de las Ciencias*, 2(1), 63-71.

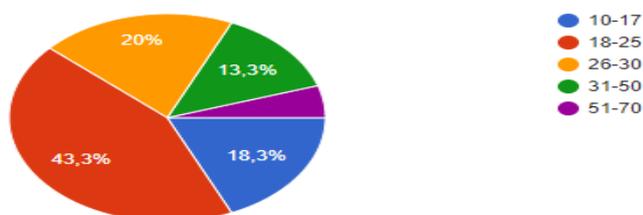
Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
ANEXOS DE ENCUESTA

Rango de edad

Rango de edad

60 respuestas



edad de los encuestados

Fiabilidad

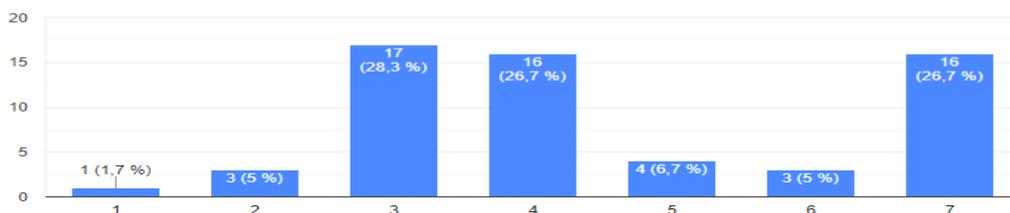
¿El complejo cumple lo que promete en el tiempo establecido?

Fiabilidad

[Copiar](#)

¿El complejo cumple lo que promete en el tiempo establecido?

60 respuestas



fuentes propia

¿Cuándo el cliente tiene problemas los administradores del complejo muestran sincero interés en resolverlo?

¿Cuándo el cliente tiene problemas los administradores del complejo muestran sincero interés en resolverlo?

[Copiar](#)

60 respuestas



fuentes propia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

¿El complejo proporciona sus servicios en el momento en que promete hacerlo?



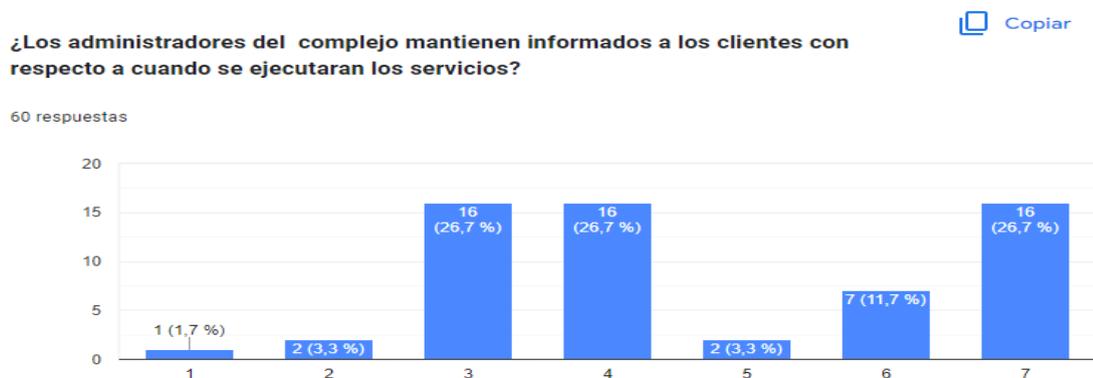
fuentes propia

¿El complejo es insistente en registros libres de error?



fuentes propia

¿Los administradores del complejo mantienen informados a los clientes con respecto a cuando se ejecutaran los servicios?



fuentes propia

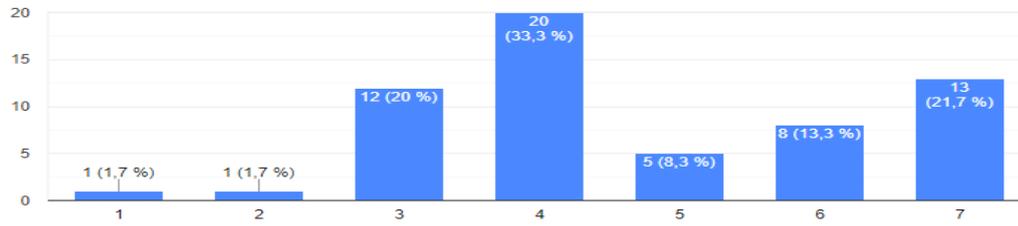
¿Los empleados del complejo dan un servicio rápido?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

¿Los empleados del complejo dan un servicio rápido?

 Copiar

60 respuestas



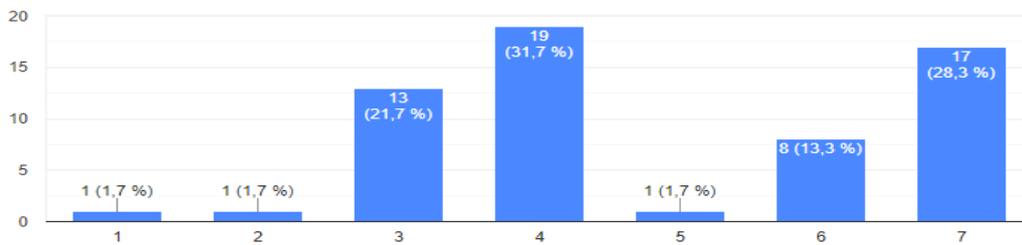
fuelle propia

¿Los empleados están dispuestos a ayudarles?

 Copiar

¿Los empleados están dispuestos a ayudarles?

60 respuestas



fuelle propia

Seguridad

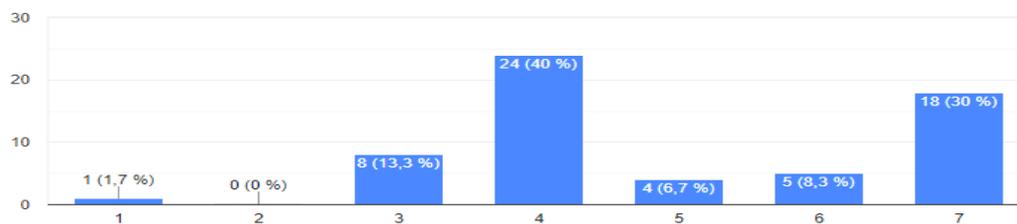
¿El comportamiento de los empleados infunden confianza en usted?

 Copiar

Seguridad

¿El comportamiento de los empleados infunden confianza en usted?

60 respuestas



fuelle propia

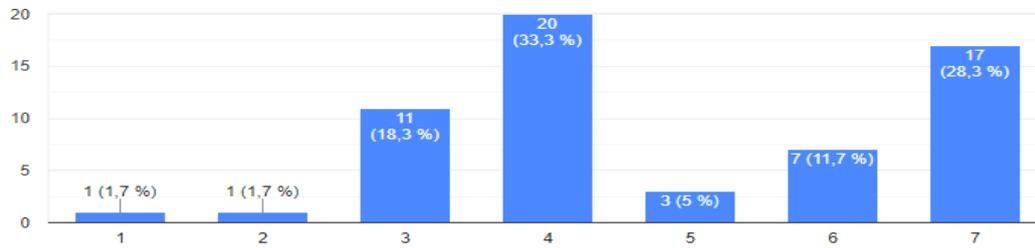
¿Usted como cliente se siente seguro en cuanto a las transiciones del complejo?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

¿Usted como cliente se siente seguro en cuanto a las transiciones del complejo?

[Copiar](#)

60 respuestas



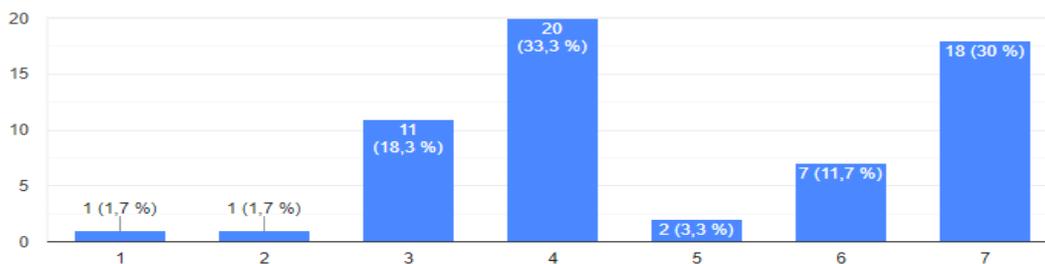
fuentes propia

¿Los empleados son cortés con usted de manera constante?

[Copiar](#)

¿Los empleados son cortés con usted de manera constante?

60 respuestas



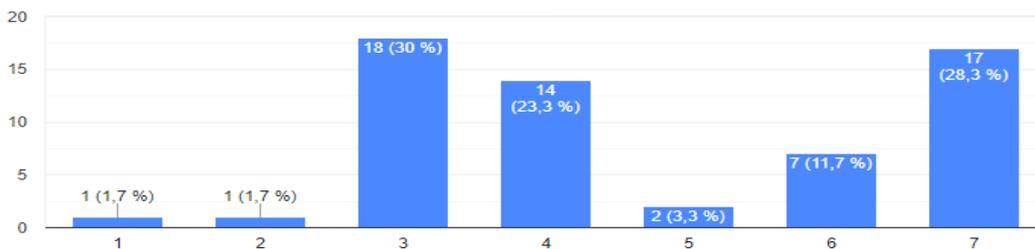
fuentes propia

¿Cree usted que las personas que manejan la publicidad del complejo tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes?

[Copiar](#)

¿Cree usted que las personas que manejan la publicidad del complejo tienen conocimiento para responder a las preguntas de los clientes?

60 respuestas



fuentes propia

Empatía

¿El complejo brinda atención individualizada a los clientes?

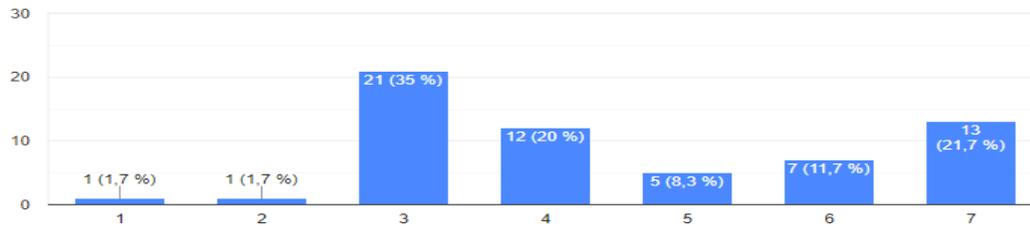
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

Empatía

 Copiar

¿El complejo brinda atención individualizada a los clientes?

60 respuestas



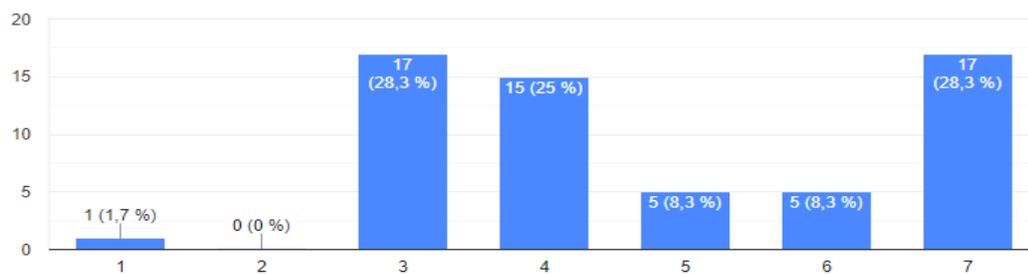
fuentes propia

¿Los empleados entienden y atienden las necesidades específicas de usted?

 Copiar

¿Los empleados entienden y atienden las necesidades específicas de usted?

60 respuestas



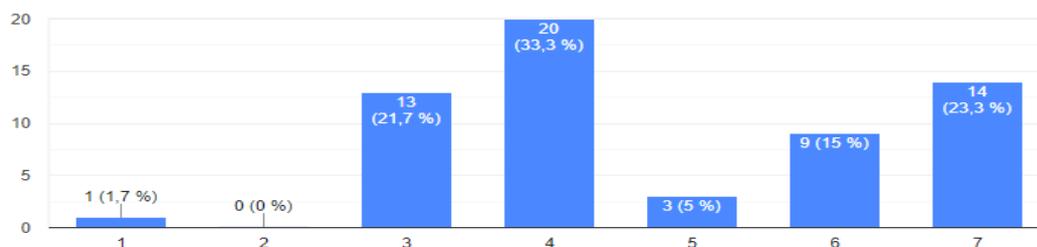
fuentes propia

¿Cree usted que el complejo se preocupe por sus mejores intereses?

 Copiar

¿Cree usted que el complejo se preocupe por sus mejores intereses?

60 respuestas



fuentes propia

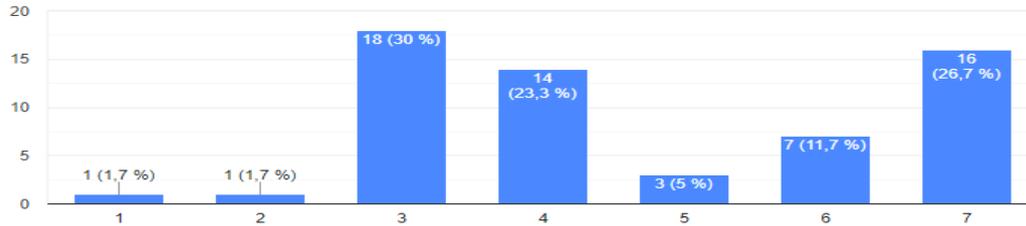
¿La página de publicidad tiene un horario de atención conveniente para todos sus clientes?

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

¿La pagina de publicidad tiene un horario de atención conveniente para todos sus clientes?

 Copiar

60 respuestas



fuelle propia

Elementos Tangibles

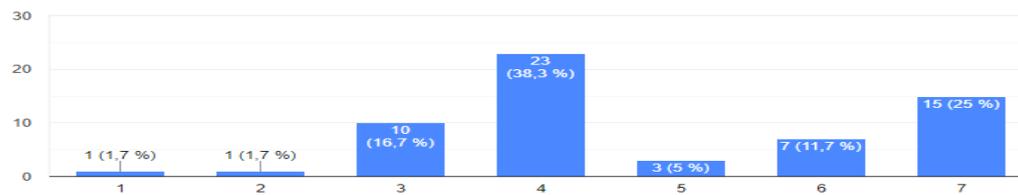
¿El complejo tiene equipos de aspectos modernos?

Elementos Tangibles

 Copiar

¿El complejo tiene equipos de aspectos modernos?

60 respuestas



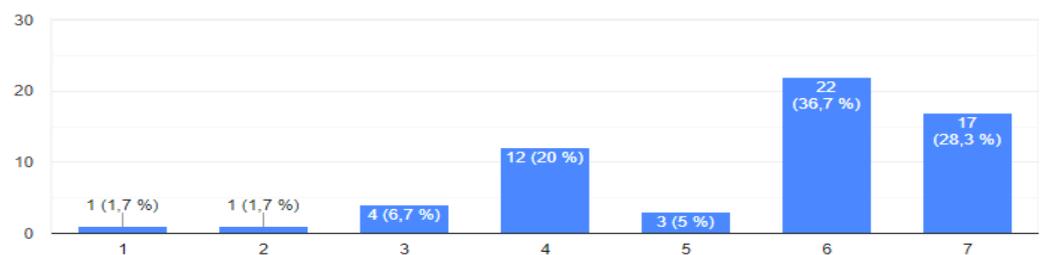
fuelle propia

¿Las instalaciones físicas del complejo son atractivas?

 Copiar

¿Las instalaciones físicas del complejo son atractivas?

60 respuestas



fuelle propia

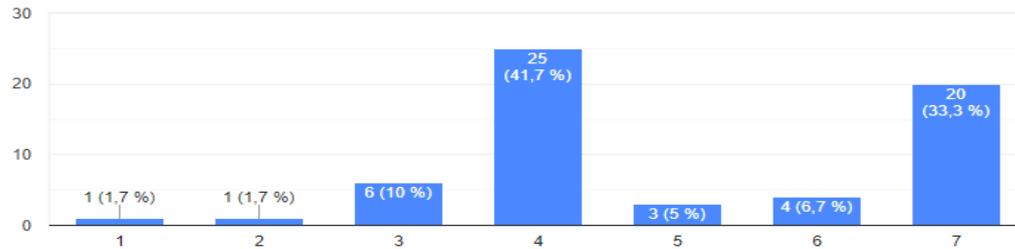
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO

¿Los materiales asociados con el servicio se ven visualmente atractivos para la publicidad del complejo?

 Copiar

¿Los materiales asociados con el servicio se ven visualmente atractivos para la publicidad del complejo?

60 respuestas



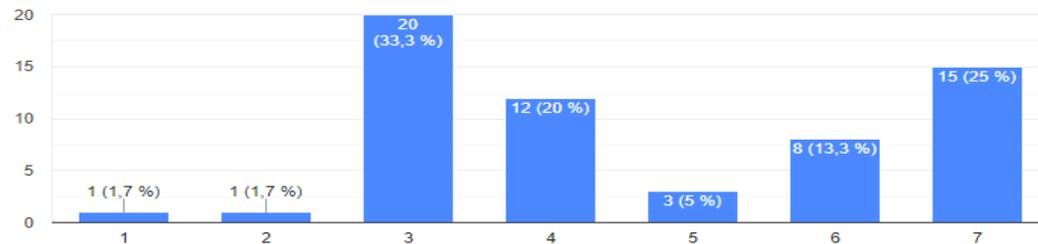
fuentes propia

¿Los empleados del complejo se presentan arreglados y pulcros?

 Copiar

¿Los empleados del complejo se presentan arreglados y pulcros?

60 respuestas



fuentes propia

Anexos del complejo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



fuelle propia



Fuente propia



fuelle propia

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



fuentes propia



fuentes propia