



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



1

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

**PROBLEMA:**

Calidad De Los Servicios de Operación En Las Giras Académicas De La  
Carrera De Turismo

**AUTOR:**

Moreno Marcillo Luis Enrique

**TUTOR:**

MSC. Olaya Reyes Johana Alejandra

**BABAHOYO-ECUADOR**

**2023**



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



2

**Dedicatoria**

Dedico mi tesis principalmente a Dios, quien me ha dado la perseverancia que necesito para completar esta tarea, y a mis padres, cuyo amor me ha inspirado a seguir adelante. Además, quiero agradecer a mis hermanos por apoyarme emocionalmente en las noches que tuve que realizar mi investigación.

Finalmente, los que no creyeron en mí pudieron ganar más impulso gracias a su actitud.



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



3

**Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a mis padres por brindarme el apoyo inquebrantable que siempre he necesitado para lograr todas mis metas personales y académicas. Ellos son quienes, a través de su amor, me han impulsado constantemente a trabajar por mis objetivos y nunca rendirme ante las dificultades. Además, son ellos quienes me han brindado los recursos y el respaldo económico que necesito para seguir dedicado a mis estudios.

Tengo una enorme deuda de gratitud con mi tutora por su compromiso, perseverancia y correcciones precisas; sin ellos no hubiera podido avanzar hasta esta etapa tan deseada. Agradezco todos sus consejos y los tendré en cuenta durante el resto de mi vida profesional.

Quiero agradecer a todos y cada uno de los profesores que han contribuido a mi paso por la universidad por impartirme el conocimiento que necesitaba para estar donde estoy hoy. Ha habido muchos maestros en el camino. Sin ustedes los conceptos serían sólo palabras, y todos sabemos que el viento es quien la lleva.



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



4

Resumen

Este estudio de caso tiene objetivo evaluar la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo, centrándose en responder a la pregunta: "¿Cómo se puede medir la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo?" Para llevar a cabo esta evaluación, se optó por una investigación descriptiva con un enfoque cualitativo. Para medir la calidad de los servicios, se utilizó el modelo SERVQUAL, el cual consta de 5 dimensiones, cada una compuesta por 4 ítems. La encuesta se dirigió a los estudiantes de la Carrera de Turismo de Universidad Técnica de Babahoyo matriculados en el período académico mayo – septiembre 2023, quienes participaron en las salidas de campo y tuvieron contacto directo con las operadoras turísticas. En total, 221 estudiantes participaron en la evaluación de la calidad de los servicios ofrecidos por estas operadoras. Los resultados preliminares mostraron que el 85% de los estudiantes se encontraba satisfecho con la atención proporcionada por las operadoras de viajes, mientras que el 15% restante no estaba conforme con el servicio que habían recibido de las mismas.

**Palabras clave:** Calidad de los servicios, calidad turística, giras académicas, modelo SERVQUAL, operación turística.



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



5

Abstract

This case study aims to give an answer to the question: How can the quality of operating services be measured in the academic tours of the Tourism Race? With the objective of evaluating the quality of the operating services in the academic tours of the Tourism Career through descriptive research, with a qualitative approach, through the application of surveys in line with the SEEVQUAL model to measure the quality of services, it has 5 dimensions corresponding to 4 items each dimension.

The survey will be carried out to the tourism courses since they comply with the activity of field trips and require travel operators. The students of the different courses that are 332 students will evaluate the quality of the services of the travel operators offered. According to the results obtained, 85% of the students are satisfied with the attention provided by the travel operators, while 15% of the students do not agree with the service provided by them.

Keywords: Tourist quality, Tourist operation, SERVQUAL model, Academic tour,



Quality of services.

## Índice

<b>Dedicatoria</b> .....	2
<b>Agradecimiento</b> .....	3
Resumen.....	4
Abstract.....	5
<b>Contextualización</b> .....	8
1. Planteamiento del problema.....	8
2. Justificación.....	10
3. Objetivos de estudio .....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
4. Línea de Investigación .....	13
<b>Desarrollo</b> .....	14
<b>5. Marco Conceptual</b> .....	14
<b>6. Marco Metodológico</b> .....	20
7. Resultados .....	22
8. Discusión de Resultados.....	29



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



	7
<b>Conclusiones y recomendaciones</b> .....	31
9. Conclusiones .....	31
10. Recomendaciones.....	33
<b>Referencias y anexos</b> .....	35
Referencias.....	35
<b>Anexo</b> .....	39



## Contextualización

### 1. Planteamiento del problema

*¿De qué forma se puede medir la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo?*

Las giras académicas son una parte fundamental de la formación de los estudiantes de la carrera de Turismo, ya que les brindan la oportunidad de poner en práctica los conocimientos y la experiencia adquirida en el campo. Sin embargo, la calidad de los servicios de operación en estas giras puede variar significativamente, lo que afecta tanto la experiencia de aprendizaje de los estudiantes como su satisfacción general.

Según la Guía de las Giras Académicas de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Carrera de Turismo señala que los estudiantes van a utilizar los servicios de intermediación de operadores turísticos los cuales se encargan cada semestre de gestionar los servicios que ofrecen para el desarrollo de las mencionadas actividades académicas.

Estas prestaciones de servicios se dan en forma de paquetes turísticos, el paquete turístico consiste en el poder ensamblar servicios durante las giras académicas como transportación, hospedaje, alimentación y guianza.

Uno de los principales desafíos es asegurar la calidad del transporte utilizado durante las giras. Los estudiantes dependen de un transporte eficiente y seguro para trasladarse de un lugar a otro, y cualquier deficiencia en esta área puede afectar negativamente la planificación y ejecución de las actividades académicas.





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



9

Otro aspecto crítico es la selección y evaluación de los proveedores de alojamiento. La calidad de los servicios de hospedaje tiene un impacto directo en el descanso y bienestar de los estudiantes, así como en su capacidad para concentrarse en las actividades académicas planificadas.

Además, la planificación y coordinación de las actividades turísticas durante las giras académicas también requieren de una gestión cuidadosa para asegurar la calidad y el cumplimiento de dichas actividades. Esto implica elegir cuidadosamente las atracciones y destinos a visitar, así como garantizar la disponibilidad de guías turísticos competentes y suficientemente informados.

La calidad de la información proporcionada durante las giras también es fundamental. Los estudiantes deben recibir una guía turística precisa y actualizada, que les permita comprender y apreciar adecuadamente los destinos y su importancia dentro del contexto turístico.

Es crucial contar con mecanismos de retroalimentación y seguimiento que permitan evaluar la satisfacción de los estudiantes y mejorar continuamente la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo. Sin embargo, la ausencia de medición de la calidad de las giras académicas se presenta como una falencia ya que no se ha evaluado la satisfacción de los estudiantes como clientes acerca de estos servicios.



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



10

## 2. Justificación

La calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo es de suma importancia, tanto para los estudiantes como para la industria turística en su conjunto. Estas giras representan una herramienta educativa invaluable para los estudiantes de turismo, brindándoles la oportunidad de poner en práctica los conocimientos adquiridos en el aula, interactuar con profesionales del sector y experimentar de primera mano los diferentes aspectos de la industria turística.

En particular, las giras de observación constituyen un auténtico laboratorio práctico para los estudiantes, ya que asumen el rol de observadores de los trabajadores profesionales que desempeñan funciones en operadores turísticos, tales como la organización de alojamiento, servicios de restauración y guianza. La calidad de su experiencia en la ejecución de estos servicios es crucial, ya que cualquier deficiencia en el servicio no debe considerarse como algo normal o aceptable. Los prestadores de servicios turísticos deben ofrecer servicios sin falencias en todas las áreas mencionadas anteriormente.

Cuando se presentan fallos en la operación de las giras académicas, los estudiantes pueden percibirlos como algo común, lo cual puede afectar negativamente su comprensión de lo que debe ser un servicio de calidad. Esta percepción errónea podría perjudicar la visión que los estudiantes tienen del papel del operador turístico y de otros proveedores de servicios turísticos que participan en la ejecución de los paquetes turísticos.

Es esencial destacar que la calidad del servicio operativo en estas giras académicas



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



11

impacta directamente en los propios estudiantes, que son el público objetivo de estas experiencias. El nivel de calidad de los servicios operativos influye directamente en sus viajes y en la calidad de sus experiencias educativas. Por tanto, garantizar la excelencia en la prestación de servicios en estas giras académicas no solo beneficia a los estudiantes, sino que también contribuye al desarrollo y la reputación de la industria turística en su conjunto.

Además, los docentes y responsable experiencia de los estudiantes y puede influir en su percepción del campo de estudio, su motivación y su futuro profesional. Una atención cuidadosa a la calidad de los servicios de operación puede ayudar a fortalecer la reputación de la carrera de turismo y atraer a más estudiantes interesados en el programa.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los estudiantes de la Carrera de Turismo que participan en la planificación de las giras académicas también se beneficiarán al obtener información y directrices basadas en la investigación para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. En términos más amplios, la investigación puede beneficiar a la industria del turismo en general, una mayor calidad en los servicios de operación en las giras académicas contribuirá a fortalecer la imagen de la industria y a promover una formación más sólida y preparada de futuros profesionales.

El tema de investigación es factible de ser abordar, existen herramientas y metodologías disponibles para evaluar la calidad de los servicios turísticos que son: cuestionario SERVQUAL, compras misteriosas, calificación posterior al servicio, encuesta de seguimiento, encuesta en App entre otros. Se pueden utilizar métodos de recolección de datos como encuestas, entrevistas y observación directa para recopilar información relevante sobre la calidad de los servicios de



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



12

operación en las giras académicas.

Además, es posible acceder a datos y documentación relacionados con las giras académicas, así como establecer colaboraciones con instituciones educativas y proveedores de servicios turísticos para obtener datos más completos. La factibilidad técnica y logística también es alta, el proceso de investigación puede realizarse utilizando herramientas digitales, comunicación en línea y colaboración remota.

La investigación sobre la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo tiene una trascendencia significativa. A nivel académico, proporcionará un mayor entendimiento de la importancia de estos servicios en la formación de los estudiantes y su impacto en su desarrollo profesional.

Esto permitirá una mejora en los programas de estudio y enfoques educativos, y promoverá una atención más enfocada en la calidad de las experiencias prácticas de los estudiantes. A nivel práctico, la investigación proporcionará directrices y recomendaciones para los organizadores de las giras académicas, lo que les permitirá mejorar la selección de proveedores, la gestión de itinerarios y la capacitación de guías turísticos, entre otro.



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



13

### 3. Objetivos de estudio

#### Objetivo General

Evaluar la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de la Turismo.

#### Objetivos Específicos

Examinar fuentes bibliográficas de modelos de calidad para identificar el enfoque más apropiado para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por las operadoras turísticas.

Medir la percepción de los estudiantes de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Carrera de Turismo respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por las operadoras turísticas durante las giras académicas.

Recomendar áreas de mejora específicas para optimizar la calidad de los servicios en futuras giras académicas, basadas en los hallazgos y percepciones de los estudiantes.

### 4. Línea de Investigación

El presente estudio de caso tiene relación con la línea de investigación de la universidad Técnica de Babahoyo “Educación y desarrollo social”, la misma que enlaza en la línea de la Carrera de Turismo “Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos” y la sub línea de investigación es “Proyecciones para el mejoramiento de calidad de bienes, productos, servicios y procesos turístico”.



## **Desarrollo**

### **5. Marco Conceptual**

#### **Servicio Turístico**

Son aquellos servicios privados ofrecidos por personas naturales y jurídicas con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas del turista y brindarle la sensación de que está en casa. Los principales servicios que se brindan a los visitantes incluyen:

Agencia de viajes: es una organización legalmente reconocida que ha sido debidamente registrada ante la Autoridad Nacional de Turismo y se compromete a intermediar entre los turistas y los prestadores de servicios turísticos, según el Reglamento Ecuatoriano para la Operación e Intermediación Turística (Ministerio Turismo, 2016).

Restaurante: Establecimiento que produce y/o comercializa alimentos preparados. En estos lugares se venden bebidas alcohólicas y no alcohólicas. Adicionalmente, podría brindar servicios de cafetería y, según la categoría, opciones de autoservicio (Ministerio de Turismo, 2018).

Hospedaje: Servicio prestado por un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida (Ministerio de Turismo, 2016).

#### **Calidad del Servicio**

Según Barrera (2023), la calidad de servicios es un aspecto crucial en cualquier



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



15

organización, ya que tiene un impacto directo en la satisfacción y lealtad de los clientes. Al satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, una organización puede lograr una ventaja competitiva y asegurar relaciones duraderas con su base de clientes.

Cuando una organización se enfoca en ofrecer servicios de alta calidad, demuestra un compromiso con la excelencia y la mejora continua. Esto puede traducirse en una mayor confianza y credibilidad por parte de los clientes, quienes se sentirán más inclinados a recomendar la empresa a otros y a repetir sus compras o adquisiciones de servicios.

### **Operaciones Turísticas.**

De acuerdo con Moral, Fernández, & Sánchez (2019) se conocen como operaciones turísticas las operaciones relacionadas con la gestión de los negocios turísticos (agencias, hoteles, restaurantes) y el buen funcionamiento y uso de los recursos (dinero, insumos, personas y tiempo, entre otros).

Se denomina operación turística al conjunto de actividades realizadas para ofrecer servicios turísticos. Estas actividades incluyen la planificación, organización, ejecución y control de los recursos necesarios para prestar dichos servicios.

### **Eficiencia**

La eficiencia para SICMA (2021) es una obra que explora y analiza métodos, estrategias y mejores prácticas para lograr un uso óptimo de los recursos disponibles, minimizando el desperdicio y maximizando los resultados. Se enfoca en mejorar la productividad y rendimiento en diferentes ámbitos, ya sea en empresas, organizaciones, procesos industriales o incluso en la vida personal, con el objetivo de obtener mayores resultados con menor esfuerzo y costo.



La eficiencia se basa en aprovechar al máximo los recursos disponibles. Esto significa reducir el desperdicio y obtener los mejores resultados en una variedad de situaciones, como empresas, organizaciones, procesos industriales y la vida personal. El objetivo principal de la eficiencia es obtener mayores resultados con menos esfuerzo y costos, lo que con frecuencia resulta en una mayor productividad y rendimiento.

### **Planificación y Organización**

Según Pérez & Álvarez (2022), la Planificación y Organización es unas estrategias prácticas relacionadas con la creación y gestión de planes eficientes para alcanzar objetivos específicos. Se enfoca en cómo diseñar, estructurar y coordinar los recursos y actividades de manera efectiva, garantizando una implementación exitosa y un logro óptimo de metas tanto en el ámbito empresarial como en otros contextos profesionales. (pp. 161-171)

La planificación y organización se refiere a las estrategias prácticas para crear y administrar planes. Esto implica diseñar, estructurar y coordinar efectivamente recursos y actividades para lograr objetivos específicos. Esta práctica se utiliza en el mundo empresarial y en otros campos profesionales, y su objetivo es garantizar la implementación exitosa y el logro óptimo de los objetivos establecidos.

### **Carrera de Turismo**

Según Fletcher (1989), menciona que el turismo es la actividad más importante del sector de servicios de todo el mundo y para muchos países es de creciente importancia a nivel económico puesto que representa una fuente de ingresos de moneda extranjeras y de ganancias de trabajo.





Kiyoski (2022), menciona que la Carrera de Turismo tiene como objetivo que los egresados sean profesionales como comprometidos con el desarrollo del sector turístico en el país.

La Carrera de Turismo debe su importancia a preparar académicamente a los futuros profesionales en turismo. Por ello, está enfocada en brindar conocimientos, habilidades y todo lo necesario para gestionar y promover lugares turísticos, como también la planificación y organización de viajes, entre otros.

### **Giras Académicas**

“Es una estrategia docente que permite, a estudiantes de diversas disciplinas, interactuar entre sí, compartir conocimientos de sus áreas de especialidad, desarrollar competencias del trabajo en equipo y prepararlos para enfrentar su vida personal y profesional.” (Sánchez & Martínez, 2013)

La gira académica es una formación que va a ayudar a los estudiantes a tener nuevos conocimientos y experiencias de una manera práctica. Estas giras académicas permiten conocer distintos lugares como los hoteles, restaurantes, parques temáticos, y otros lugares relacionados con la industria.

### **Componentes prácticos de la asignatura**

En la Universidad Técnica de Babahoyo a nivel de carrera, se utilizan modalidades de impartición presencial e híbrida para implementar las modalidades de estudio, de acuerdo con el



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



18

modelo educativo pedagógico circular de la Universidad Técnica de Babahoyo. (p.17)

Según el Reglamento de Régimen Académico, (2022, p.9) en su Artículo 22, referente a las Actividades de Aprendizaje, señala que:

Al desarrollar materiales de aprendizaje en relación con los objetivos del programa, el nivel de capacitación, el perfil profesional y la especificidad de la materia, las actividades de aprendizaje apuntan a lograr las metas del programa académico. Se planificarán los siguientes elementos sobre cómo se organizará el aprendizaje a través de horas y/o créditos.

- a) Aprendizaje en contacto con el docente;
- b) Aprendizaje autónomo; y,
- c) Aprendizaje práctico-experimental (que podrá ser o no en contacto con el docente)”.

Las horas que deben completarse en el componente práctico-experimental en la Carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo, están contempladas en la Guía de Giras de Observación o Trabajo de Campo de la carrera. En la guía antes mencionada, se expone que, las giras de observación o trabajo de campo sirven de plataforma para que los estudiantes cumplan con el componente práctico de las asignaturas que son de carácter práctico-experimental.

### **Dominio cognitivo y psicomotor**

En el ámbito educativo y de desarrollo humano, existen dos dominios fundamentales: el cognitivo y el psicomotor. Estos dominios representan diferentes enfoques en la adquisición de habilidades y conocimientos.



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



19

El dominio cognitivo es el proceso de integración de información a un nivel superior, involucrando procesos cognitivos y psíquicos relacionados con el conocimiento. Sus categorías, que se pueden encontrar en el pensamiento de orden inferior y superior, son conocimiento, comprensión, aplicación, análisis, síntesis y evaluación.

Con respecto al dominio psicomotor o procedimental que vincula el movimiento motor con las capacidades físicas que articulan el sistema nervioso central., Kennedy (2018), describe:

1. **Imitación:** Es la percepción que tiene el sujeto de la acción que realizará después de conocerla directa o indirectamente e imitarla. Esta es la etapa inicial para aprender una habilidad compleja.
2. **Manipulación:** Se define realizando unas acciones de acuerdo con unas pautas y aplicando habilidades previamente adquiridas.
3. **Precisión:** El estudiante es capaz de completar las tareas con pocos errores, pero utiliza las habilidades de manera efectiva en situaciones reales o simuladas.
4. **Articulación:** coordina numerosas acciones combinándolas y maneja temas desafiantes.
5. **Naturalización:** Adquiere un nivel avanzado de desempeño de manera natural, las habilidades las realiza con facilidad y de forma efectiva.

Estos dos dominios, el cognitivo y el psicomotor, desempeñan un papel fundamental en el proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades, contribuyendo al crecimiento integral de las personas en diferentes áreas de la vida.

En este contexto, la comprensión de los dominios cognitivo y psicomotor nos



proporciona una base sólida para abordar la evaluación de la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo. Conocer cómo se adquieren y aplican habilidades y conocimientos, y en este caso cómo se aplican los conocimientos teóricos en los laboratorios prácticos que son las giras académicas, permite desarrollar una metodología de investigación efectiva. A través de esta investigación, se busca contribuir al mejoramiento continuo de las giras académicas, garantizando que los estudiantes puedan aprovechar al máximo estas valiosas oportunidades de aprendizaje y desarrollo en el campo del turismo.

## **6. Marco Metodológico**

El presente estudio de caso consiste en una investigación Cualitativa para medir la calidad de los operadores turísticos de acuerdo con las salidas de campo en la carrera de turismo, para esta investigación se utilizará el modelo SERVQUAL para medir la calidad de los operadores turístico.

La metodología utilizada para realizar este estudio fue la implementación del cuestionario modelo SERVQUAL. Según (Matsumoto Nishizawa, 2014). Es un método de investigación de mercado que permite medir la calidad del servicio, así como las expectativas y niveles de satisfacción del cliente. Este modelo permite el análisis de las características del cliente tanto cuantitativas como cualitativas. Permite conocer los factores impredecibles e incontrolables de los usuarios. SERVQUAL ofrece datos detallados sobre la satisfacción del cliente con el servicio de una empresa, comentarios



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



21

de los clientes y sugerencias sobre factores que podrían mejorarse, y percepciones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. (p.5)

La metodología empleada en este estudio es cualitativa, ya que se utiliza un método de encuesta implementado a través de un cuestionario en línea que contiene preguntas cerradas. El tipo de muestreo se basa en la conveniencia y abarca a 221 estudiantes de la Carrera de Turismo en varios niveles de la Universidad Técnica de Babahoyo. Se están considerando las cinco dimensiones y se están adaptando los 20 ítems del modelo SERVQUAL a una escala adecuada para su aplicación en este caso de estudio, con el objetivo de medir la percepción actual de los estudiantes sobre la calidad de los servicios turísticos.

El enfoque metodológico que se emplea en este estudio es inductivo, ya que se está recolectando información de estudiantes de la Carrera de Turismo que han optado por utilizar los servicios de operación turística en las giras académicas. Además, se utiliza el método de medición, aplicando el cuestionario SERVQUAL para llevar a cabo encuestas entre los estudiantes de diferentes cursos de esta carrera en la Universidad Técnica de Babahoyo, con el propósito de evaluar la calidad de los servicios proporcionados por las operadoras turísticas en la situación presente.



## 7. Resultados

Según la ISO 9000 (2015), un modelo de calidad es un "conjunto de principios, prácticas y herramientas que ayudan a las organizaciones a mejorar la calidad de sus productos, servicios y procesos".

**Tabla 1. Tipos de modelo para medir la calidad**

<b>AUTOR</b>	<b>MODELO</b>	<b>OBJETIVO</b>
Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988)	SERVQUAL	Compara las expectativas de los clientes con sus percepciones para determinar la calidad percibida de un servicio.
Játiva y Gallo (2006)	LIBQUAL	El propósito es enfatizar que los servicios que ofrecen las bibliotecas, no el tamaño de sus colecciones bibliográficas, deben usarse para juzgar qué tan bien brindan los servicios.
Altozano y García (2013)	HOTELQUAL	Al contrastar las expectativas y percepciones de los clientes, el modelo HOTELVQUAL busca determinar la calidad percibida de los servicios de un hotel.
Boehm (1986)	BOEHM	Se centra en las características operativas de un proceso de producción, la capacidad de medir cambios y la evaluación de su hardware y software.

**Fuente.** Modelos para medir la calidad en diferentes ámbitos. Basado en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988); Játiva y Gallo (2006); Altozano y García (2013); Boehm (1986)

De acuerdo con el segundo objetivo planteado para el estudio de caso se realizó a recopilar información por medio de una encuesta a los estudiantes de la Carrera de Turismo de la Universidad de Babahoyo para medir la calidad de los servicios de la operación turística. Para esto, se aplicó el cuestionario del modelo SERVQUAL. Este cuestionario tiene una estructura de 5



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



23

dimensiones, las cuales son dimensión de fiabilidad, dimensión de sensibilidad, dimensión de seguridad, dimensión de empatía y dimensión de elementos tangibles. La escala valorativa de los 22 ítems es la escala de Likert del 1 al 7, donde 1 representa baja calificación, es decir muy en desacuerdo, y 7 representa con la más alta calificación como es totalmente de acuerdo (Zeithaml, Parasuraman, & BERRY, 2004).

Con relación al tercer objetivo se realizan las siguientes recomendaciones:

Recomienda que las operadoras turistas sean más explicativa al momento de ofertar un paquete turístico en diferentes circunstancias que se pueda presentar en el momento de la gira de campo, tener siempre una planificación detallada por si se presenta alguna dificultad de fuerza mayor.

Cualquier empresa turística que quiera tener éxito debe anteponer la calidad. El operador turístico debe proporcionar servicios que cumplan con los estándares de calidad establecidos por la industria. Para lograrlo, el operador turístico necesita un grupo de expertos calificados con experiencia en la industria turística.

La industria del turismo es una que está en constante evolución. Para poder adaptarse a las nuevas tendencias y demandas del mercado, el operador turístico debe ser flexible y adaptable.

La satisfacción del turista depende en gran medida del servicio al cliente. El operador turístico necesita un equipo de representantes de servicio al cliente corteses, serviciales y eficaces.

Las tecnologías modernas son una herramienta crucial para la industria del turismo. El operador turístico debe utilizar nuevas tecnologías para comercializar sus ofertas, cerrar ventas e



interactuar con los clientes.

Para llegar a su público objetivo, el operador turístico debe comercializar eficazmente sus servicios. El operador turístico debe hacerlo utilizando una variedad de canales de comunicación, incluida la publicidad, las redes sociales y el marketing de contenidos.

Los tours operadores tienen la posibilidad de promocionarse y establecer contactos con clientes potenciales en ferias y eventos turísticos.

Una estrategia exitosa para brindar a los clientes servicios más completos y atractivos es que los operadores turísticos trabajen juntos.

Ser innovador permite a las empresas seguir siendo competitivas y ofrecer a los clientes servicios atractivos.

Una tendencia creciente son los viajes sostenibles. El operador turístico está obligado a proteger el medio ambiente y a esforzarse en ello.

Para la presentación de los resultados de este objetivo, se tomará en consideración la organización utilizada por Olaya y Naranjo (2022). Se mostrarán tablas indicando las dimensiones en forma de variable y describiendo los resultados en términos porcentuales y luego en escala valorativa de forma cualitativa.

**Tabla 2. Dimensión de fiabilidad según el modelo Servqual.**

<b>Dimensiones de Fiabilidad</b>	<b>Percepción del estudiante</b>	
	<b>Porcentaje</b>	<b>Escala valorativa utilizada</b>
1.- ¿Se están realizando los recorridos	39,7%	Muy de acuerdo





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



académicos de acuerdo con el cronograma e itinerario?		
2.- Durante las giras académicas ¿ha notado usted algún cambio significativo en las actividades o lugares planificados?	37,1%	He notado numerosos cambios significativo.
3.- ¿Cree usted que la información proporcionada sobre los viajes académicos, como los detalles de los programas y las ubicaciones, ha sido precisa y coherente con lo que realmente ha encontrado?	38,9%	La información proporcionada ha sido completamente precisa
4.- ¿Ha observado algún retraso o problema con la accesibilidad del transporte y otros recursos necesarios para realizar los recorridos académicos?	40,7%	No ha habido retrasos ni problemas con la accesibilidad

**Fuente.** Elaboración propia.

De acuerdo con las respuestas de la dimensión de fiabilidad se puede reflejar que los estudiantes están conforme de acuerdo con el servicio que le ofrece la operadora turística.

**Tabla 3. Dimensión de sensibilidad según el modelo Servqual.**

Dimensiones de Sensibilidad	Percepción del estudiante	
	Porcentaje	Escala valorativa utilizada
5.- ¿Cómo calificaría usted sobre el comportamiento y la actitud del personal guía durante las giras académicas?	32,6%	Comportamiento y actitud excepcionales
6.- ¿Cree usted que cuando realiza giras académicas, el personal está preparado para escuchar sus comentarios y abordar sus inquietudes?	30,8%	Están completamente preparados para escuchar
7.- Durante las giras académicas, ¿ha observado que el personal se esfuerza por ofrecer un alto nivel de servicio?	43%	Hacen un esfuerzo excepcional por ofrecer un alto nivel de servicio
8.- ¿Cree usted que el personal a cargo tiene empatía por los desafíos que enfrenta como	41,6%	Tienen una empatía excepcional



estudiante durante las giras académicas? No se comunican instrucciones de seguridad en absoluto.		
--	--	--

**Fuente.** Elaboración propia.

Con respecto a la dimensión de sensibilidad las operadoras están capacitados para escuchar replicas sobre los conocimientos en el campo, según los calificadores el personal tiene una buena actitud al dirigirse a los estudiantes.

**Tabla 4. Dimensión de seguridad según el modelo Servqual.**

Dimensiones de Seguridad	Percepción del estudiante	
	Porcentaje	Escala valorativa utilizada
9.- ¿Considera usted que se han tomado medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los estudiantes durante todas las actividades de las giras académicas?	34,4%	Se han tomado medidas excepcionales
10.- ¿Cree usted que las medidas de seguridad implementadas durante las giras académicas están a la altura de los estándares necesarios para garantizar una experiencia segura y enriquecedora?	37,1%	Las medidas implementadas están excepcionalmente por encima de los estándares necesarios
11.- ¿Considera que las rutas y destinos elegidos para las giras académicas tienen en cuenta aspectos de seguridad, como la estabilidad política y la tasa de delincuencia?	41,2%	Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad excepcionales
12.- ¿Les comunican de las instrucciones de seguridad antes del inicio de las giras académicas?	36,7%	Se comunican instrucciones de seguridad excepcionales

**Fuente.** Elaboración propia.

En esta dimensión de seguridad refleja que las operadoras turísticas son cautelosas al momento de realizar actividades y tener en cuentas el número de pasajero que está a cargo también



les da intrusiones de seguridad como por ejemplo no separarse del grupo.

**Tabla 5. Dimensión de tangibles (aspectos físicos) según el modelo Servqual.**

Dimensiones de Tangibles (Aspectos físicos)	Percepción del estudiante	
	Porcentaje	Escala valorativa utilizada
13.- ¿Estuvo satisfecho con la calidad de los alojamientos utilizados durante la gira académica?	28,1%	Extremadamente satisfecho con la calidad de los alojamientos
14.- ¿Los vehículos de transporte utilizados durante la gira estaban en buen estado?	33,5%	Los vehículos de transporte estaban en estado excepcional
15.- ¿Las instalaciones turísticas visitadas estaban bien mantenidas y presentables?	41,2%	Las instalaciones turísticas visitadas estaban en un estado excepcional de mantenimiento y presentación
16.- ¿Los materiales informativos proporcionados eran adecuados y útiles?	40,7%	Los materiales informativos proporcionados eran excepcionalmente adecuados y útiles

**Fuente.** Elaboración propia.

Las instalaciones que ofrece el operador turístico de acuerdo con los resultados de las encuestas son acordes al presupuesto que está cancelando, incluyendo a la información que proporcionan el conocimiento necesario para los estudiantes y hagan uso de las instalaciones de una manera correcta.

**Tabla 6. Dimensión de empatía (atención y cuidado personalizado) según el modelo Servqual.**

Dimensiones de Empatía (Atención y cuidado)	Percepción del estudiante
---	---------------------------



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



28

<b>personalizado)</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Escala valorativa utilizada</b>
17.- ¿Sintió usted que sus necesidades individuales y expectativas fueron tenidas en cuenta durante la gira?	33,9%	Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en todo momento
18.- ¿El personal mostró un interés genuino en su experiencia y bienestar?	36,2%	El personal mostró un interés genuino excepcional en mi experiencia y bienestar
19.- ¿Les brindaron oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada?	45,2%	Se brindaron oportunidades excepcionales para interactuar y aprender de manera personalizada
20.- ¿Cree usted que hubo flexibilidad para adaptarse a sus necesidades específicas durante la gira?	43,4%	Hubo flexibilidad excepcional para adaptarse a mis necesidades específicas

**Fuente.** Elaboración propia.



## 8. Discusión de Resultados

Con respecto a estudios anteriores similares al tema de estudio, Joubert (2014) realizó una tesis sobre “Las perspectivas y desafíos de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero” Desarrollando un estudio descriptivo cualitativo con el objetivo de determinar el potencial y viabilidad de ser implementado en hoteles de la ciudad de Neuquén, Argentina, el cual demostró que existe una brecha entre el estilo de trabajo, lo que se considerarían las prácticas que desarrollan y la gestión. entre las pequeñas y medianas empresas hoteleras, así como entre las cadenas hoteleras, estas últimas tienen las mejores condiciones para implementar una gestión de calidad.

Se realizó una revisión bibliográfica acerca de temas parecidos al objetivo del presente estudio en donde solo reflejo la tesis citada. Las bases de datos consultadas son Google académico, SciELO, Dialnet, World Wide, Science, Google Scholar-. Lo cual significa que la presente investigación hace un aporte al conocimiento.

Al comparar los resultados del presente estudio de caso, con el trabajo antes mencionado, se reflejaron resultados opuestos, al existir una percepción positiva de los servicios recibidos manifestado por los estudiantes de la Carrera de Turismo. Viéndose reflejado en las encuestas realizadas para la recopilación de información, lo que indica que los servicios de la operación turística se perciben como adecuados. Se identificaron ciertas falencias con porcentajes minoritarios, como el incumplimiento de los horarios fijados en el itinerario programado por la operadora turística, la escasa comunicación acerca de los equipos e implementos a utilizar,



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



30

retrasos al momento de trasladarse al destino por realizar paradas técnicas no programadas y el desánimo del guía al momento de dirigirse a los clientes.

La existencia de mayor cantidad de valoraciones positivas que negativas, indica que en general los estudiantes de la Carrera de Turismo están conformes con el servicio que están ofertando los operadores turísticos en las giras académicas. El llegar a esta conclusión es importante, debido a que de esta forma se puede constatar que los estudiantes están siendo beneficiados no solamente al recibir un servicio de acuerdo con lo que han cancelado, sino que también están observando prácticas adecuadas en el campo profesional. Lo que permite que puedan observar e identificar una correcta práctica del ejercicio profesional. Lo que impacta positivamente en su percepción de la práctica profesional al poder replicar las buenas experiencias adquiridas.



## **Conclusiones y recomendaciones**

### 9. Conclusiones

Se pudo verificar que las operadoras turísticas realizan las investigaciones necesarias para brindar un servicio de calidad y eso se refleja en la satisfacción de los estudiantes tanto al volver a escoger la operadora como también por medio las encuestas realizadas en línea, resaltando que la mayoría de los estudiantes de la Carrera de Turismo se sienten satisfecho por los excelentes resultados que reflejan las encuestas.

Una vez finalizado el respectivo caso de estudio gracias a los resultados de la encuesta se revelo que la percepción de los estudiantes sobre la calidad de los servicios de operación en las giras académicas varía considerablemente. Debido a que A través de la implementación del modelo SERVQUAL adaptado, pudimos evaluar la calidad de los servicios de operación en las giras académicas de la Carrera de Turismo. Además, los resultados revelaron áreas de fortaleza y debilidad en la percepción de los estudiantes.

Los datos recopilados proporcionaron información valiosa sobre la percepción de los estudiantes en donde expresaron niveles de satisfacción variables en función de la calidad de los servicios proporcionados durante las giras. Estos hallazgos reflejan la importancia de la calidad del servicio en la satisfacción de los estudiantes y en su experiencia de aprendizaje.

A través de la valoración de la experiencia de los participantes en las giras académicas, pudimos comprender mejor cómo la calidad de los servicios de operación impacta directamente en la satisfacción y el bienestar de los estudiantes durante sus viajes académicos. Esto resalta la



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



32

necesidad de una gestión cuidadosa de todos los aspectos de las giras, desde el transporte hasta el alojamiento y las actividades turísticas.

Basándonos en los hallazgos y percepciones de los estudiantes, hemos identificado áreas específicas que requieren mejoras. Estas recomendaciones incluyen la necesidad de una selección más rigurosa y evaluación de los proveedores de transporte y alojamiento, así como una mayor atención a la planificación y coordinación de las actividades turísticas. También es fundamental mejorar la información proporcionada a los estudiantes durante las giras para que puedan comprender mejor los destinos y su importancia en el contexto turístico.





## 10. Recomendaciones

Antes de presentar las recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios en las giras académicas de la Carrera de Turismo, es fundamental reconocer la relevancia de estas experiencias para el desarrollo de los estudiantes y la industria turística en general. Las giras académicas representan una valiosa oportunidad para que los futuros profesionales adquieran conocimientos prácticos y se sumerjan en la realidad de la industria. Por tanto, el propósito de las siguientes recomendaciones es contribuir a la excelencia en la prestación de servicios durante estas experiencias, garantizando que los estudiantes obtengan el máximo beneficio de su participación y que la industria turística continúe elevando sus estándares de calidad.

Teniendo en consideración que las operadoras que proporcionan servicios a la Carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo son seleccionadas temporalmente por estudiantes de diferentes niveles para el uso de dichos servicios, se aconseja que estas operadoras actualicen sus conocimientos mediante investigaciones basadas en fuentes confiables, con el fin de evaluar la calidad de acuerdo con estudios previamente realizados y verificados.

Se sugiere la implementación de un programa de capacitación dirigido al personal de las operadoras turísticas, enfocado en mantener la coherencia y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, con el objetivo de reducir la variabilidad en la percepción de calidad por parte de los estudiantes.

Es recomendable llevar a cabo evaluaciones periódicas de la experiencia de los participantes, incluyendo la medición de su satisfacción con aspectos específicos como el



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



34

transporte, el alojamiento y las actividades turísticas, con el propósito de identificar áreas de mejora.

Se sugiere establecer criterios de selección más rigurosos para los proveedores de transporte y alojamiento, lo que incluye revisiones exhaustivas en cuanto a seguridad, calidad y reputación, con el fin de asegurar una experiencia positiva y segura para los estudiantes.

Por último, se recomienda reforzar la planificación y coordinación de las actividades turísticas, lo cual abarca la elección estratégica de destinos, la disponibilidad de guías altamente competentes y la anticipación de posibles desafíos logísticos. Esto contribuirá a una ejecución más fluida y exitosa de las giras académicas, enriqueciendo la experiencia de aprendizaje de los estudiantes en el campo del turismo.



## Referencias y anexos

### Referencias

- 9000, I. (Septiembre de 2015). *Plataforma de navegación en línea (OBP)*. Obtenido de ISO:  
<https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Altozano, J., & García, J. (2013). HotelVQUAL: Un modelo de evaluación de la calidad de servicio en hoteles. *Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 237-254.
- Boehm, B. (1986). A spiral model of software development and enhancement. *IEEE Computer*, 21(5), 61-72.
- Fletcher, J. (1989). *TOURISM MANAGEMENT*. 2.
- J. Kiyoski Kiyota Galindo. (2022, 05 11). *UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA*. Retrieved from <https://www.uag.mx/es/mediaHub/licenciatura-en-turismo-lo-que-debes-saber/2022-05#:~:text=Administraci%C3%B3n%20Tur%C3%ADstica%20Sostenible,%C2%BFDe%20qu%C3%A9%20trata%20la%20carrera%20de%20Turismo%3F,experiencias%20inolvidables%20para%20los%20visitantes>
- Joubert, & E. G. (2014, Abril 16). *RIDAA-UNQ*. Retrieved from Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes:  
<https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/130>
- Kennedy, D. (2008). *University College Cork*. Retrieved from Redactar y utilizar resultados de aprendizaje: [papers2://publication/uuid/5863D9E6-AFA9-4220-9554-982E9752B996](https://papers2://publication/uuid/5863D9E6-AFA9-4220-9554-982E9752B996)



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



36

Matsumoto Nishizawa, R. (2014, 10). *Desarrollo del Modelo Servqual para la*. Retrieved from SciELO 5 : [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20d](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20d)

MINCETUR. (2004, julio). *Modif.D.S 030-2004-MINCETUR.doc*. Retrieved from Retrieved from [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/REGLRESTAURANT\\_2004.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/REGLRESTAURANT_2004.pdf)

MINCETUR, (. d. (2016, junio). *Normas legales 589263. 589263–589269*. Retrieved from [https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_004\\_2016\\_MINCETUR\\_AGVT.pd](https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.pd)

Ministerio de Turismo. (2016, febrero 18). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Retrieved from <file:///C:/Users/moren/Downloads/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2018, Octubre 05). *Reglamento de alimentos y bebidas*. Retrieved from [file:///C:/Users/moren/Downloads/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\\_OCTUBRE.pdf](file:///C:/Users/moren/Downloads/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf)

Ministerio Turismo. (2016). Reglamento de operación e intermediación turística. *Lexis*.

Modelo Educativo Pedagógico Circular de la Universidad Técnica de Babahoyo. (2022). Modelo Educativo Pedagógico y Curricular "Hoslistico poer resultados de aprendizaje". 17.



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



37

Olaya Reyes, J., & Naranjo Barco, S. (2023). Aplicación del modelo servqual para medición de la calidad del servicio en el complejo turístico Mayae Club. *Revista Internacional De Gestión, Innovación Y Sostenibilidad Turística - RIGISTUR - ISSN 2806-5700*, 22-34.

Retrieved from <http://190.15.136.171/index.php/rigistur/article/view/331>

Reglamento de Regimen Academico. (2022). Modelo Educativo Pedagogico y Curricular

"Hoslistico poer resultados de aprendizaje". 9. Retrieved from

file:///C:/Users/moren/Downloads/Modelo%20Educativo%20Pedagogico%20y%20Curricular%20Holistico%20por%20resulatdos%20de%20Aprendizaje.pdf

Roger Sánchez, Agustín Alberto Martínez. (2013). *Gira académica interdisciplinaria*. Retrieved from

[http://www.innovacesal.org/innova\\_public/archivos/publica/area05\\_tema04/266/archivos/redIC\\_HCS\\_interdisc\\_09\\_2013.pdf](http://www.innovacesal.org/innova_public/archivos/publica/area05_tema04/266/archivos/redIC_HCS_interdisc_09_2013.pdf)

TURISMO, M. D. (2016, febrero 18). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*.

Retrieved from file:///C:/Users/moren/Downloads/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf

Turismo, M. d. (2016). *REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDICAION TURISTICA*. Lexis.

TURISMO, M. D. (2018, Octubre 05). *REGLAMENTO TURISTICO DE ALIMENTOS Y*

*BEBIDAS*. Retrieved from file:///C:/Users/moren/Downloads/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas\_OCTUBRE.pdf



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



38

Universidades, S. (2022, marzo 09). *Santander Becas*. Retrieved from <https://www.becas-santander.com/es/blog/que-es-la-sostenibilidad.html>

Zeithaml, Parasuraman, V., & BERRY. (2004). *Scielo*. Retrieved from [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext)

ZEITHAML, PARASURAMAN, V., & BERRY, L. (s.f.). *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_arttext)



### **Anexo**

#### **DIMENSIONES DE FIABILIDAD**

1.- ¿Se están realizando los recorridos académicos de acuerdo con el cronograma e itinerario?

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Moderadamente en desacuerdo
4. Neutral
5. Moderadamente de acuerdo
6. De acuerdo
7. Muy de acuerdo

2.- Durante las giras académicas ¿ha notado usted algún cambio significativo en las actividades o lugares planificados?

1. No he notado ningún cambio significativo
2. He notado muy pocos cambios significativos
3. He notado algunos cambios significativos
4. He notado algunos cambios, pero no son significativos
5. He notado varios cambios significativos
6. He notado muchos cambios significativos
7. He notado numerosos cambios significativo



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



40

3.- ¿Cree usted que la información proporcionada sobre los viajes académicos, como los detalles de los programas y las ubicaciones, ha sido precisa y coherente con lo que realmente ha encontrado?

1. La información proporcionada ha sido completamente inexacta
2. La información proporcionada ha sido en gran parte inexacta
3. La información proporcionada ha sido en su mayoría inexacta
4. La información proporcionada ha sido precisa en su mayoría
5. La información proporcionada ha sido en gran parte precisa
6. La información proporcionada ha sido en su mayoría precisa
7. La información proporcionada ha sido completamente precisa

4.- ¿Ha observado algún retraso o problema con la accesibilidad del transporte y otros recursos necesarios para realizar los recorridos académicos?

1. Ha habido muchos retrasos y problemas con la accesibilidad
2. Ha habido varios retrasos y problemas con la accesibilidad
3. Ha habido algunos retrasos y problemas con la accesibilidad
4. Ha habido algunos retrasos, pero no significativos problemas de accesibilidad
5. Ha habido pocos retrasos y problemas con la accesibilidad
6. Ha habido muy pocos retrasos y problemas con la accesibilidad
7. No ha habido retrasos ni problemas con la accesibilidad.





### **DIMENSIONES DE SENSIBILIDAD**

5.- ¿Cómo calificaría usted sobre el comportamiento y la actitud del personal guía durante las giras académicas?

1. No se han tomado medidas adecuadas.
2. Se han tomado medidas inadecuadas.
3. Se han tomado medidas insuficientes.
4. Se han tomado medidas adecuadas.
5. Se han tomado buenas medidas.
6. Se han tomado excelentes medidas.
7. Se han tomado medidas excepcionales.

6.- ¿Cree usted que cuando realiza giras académicas, el personal está preparado para escuchar sus comentarios y abordar sus inquietudes?

1. Las medidas implementadas no están a la altura de los estándares necesarios.
2. Las medidas implementadas están por debajo de los estándares necesarios.
3. Las medidas implementadas están ligeramente por debajo de los estándares necesarios.
4. Las medidas implementadas están a la altura de los estándares necesarios.
5. Las medidas implementadas están por encima de los estándares necesarios.
6. Las medidas implementadas están muy por encima de los estándares necesarios.
7. Las medidas implementadas están excepcionalmente por encima de los estándares necesarios.



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



42

7.- Durante las giras académicas, ¿ha observado que el personal se esfuerza por ofrecer un alto nivel de servicio?

1. Las rutas y destinos no tienen en cuenta aspectos de seguridad.
2. Las rutas y destinos tienen en cuenta muy poco los aspectos de seguridad.
3. Las rutas y destinos tienen en cuenta algunos aspectos de seguridad.
4. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad adecuados.
5. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad buenos.
6. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad excelentes.
7. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad excepcionales.

8.- ¿Cree usted que el personal a cargo tiene empatía por los desafíos que enfrenta como estudiante durante las giras académicas? No se comunican instrucciones de seguridad en absoluto.

1. Se comunican muy pocas instrucciones de seguridad.
2. Se comunican algunas instrucciones de seguridad.
3. Se comunican instrucciones de seguridad adecuadas.
4. Se comunican buenas instrucciones de seguridad.
5. Se comunican excelentes instrucciones de seguridad.
6. Se comunican instrucciones de seguridad excepcionales.



### **DIMENSIONES DE SEGURIDAD**

9.- ¿Considera usted que se han tomado medidas adecuadas para garantizar la seguridad de los estudiantes durante todas las actividades de las giras académicas?

1. No se han tomado medidas adecuadas
2. Se han tomado medidas inadecuadas
3. Se han tomado medidas insuficientes
4. Se han tomado medidas adecuadas
5. Se han tomado buenas medidas
6. Se han tomado excelentes medidas
7. Se han tomado medidas excepcionales

10.- ¿Cree usted que las medidas de seguridad implementadas durante las giras académicas están a la altura de los estándares necesarios para garantizar una experiencia segura y enriquecedora?

1. Las medidas implementadas no están a la altura de los estándares necesarios
2. Las medidas implementadas están por debajo de los estándares necesarios
3. Las medidas implementadas están ligeramente por debajo de los estándares necesarios
4. Las medidas implementadas están a la altura de los estándares necesarios
5. Las medidas implementadas están por encima de los estándares necesarios
6. Las medidas implementadas están muy por encima de los estándares necesarios
7. Las medidas implementadas están excepcionalmente por encima de los estándares



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



44

necesarios

11.- ¿Considera que las rutas y destinos elegidos para las giras académicas tienen en cuenta aspectos de seguridad, como la estabilidad política y la tasa de delincuencia?

1. Las rutas y destinos no tienen en cuenta aspectos de seguridad
2. Las rutas y destinos tienen en cuenta muy poco los aspectos de seguridad
3. Las rutas y destinos tienen en cuenta algunos aspectos de seguridad
4. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad adecuados
5. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad buenos
6. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad excelentes
7. Las rutas y destinos tienen en cuenta aspectos de seguridad excepcionales

12.- ¿Les comunican de las instrucciones de seguridad antes del inicio de las giras académicas?

1. No se comunican instrucciones de seguridad en absoluto
2. Se comunican muy pocas instrucciones de seguridad
3. Se comunican algunas instrucciones de seguridad
4. Se comunican instrucciones de seguridad adecuadas
5. Se comunican buenas instrucciones de seguridad
6. Se comunican excelentes instrucciones de seguridad
7. Se comunican instrucciones de seguridad excepcionales



**Dimensión Tangibles (Aspectos físicos):**

13.- ¿Estuvo satisfecho con la calidad de los alojamientos utilizados durante la gira académica?

1. Muy insatisfecho con la calidad de los alojamientos
2. Insatisfecho con la calidad de los alojamientos
3. Moderadamente insatisfecho con la calidad de los alojamientos
4. Neutral respecto a la calidad de los alojamientos
5. Satisfecho con la calidad de los alojamientos
6. Muy satisfecho con la calidad de los alojamientos
7. Extremadamente satisfecho con la calidad de los alojamientos

14.- ¿Los vehículos de transporte utilizados durante la gira estaban en buen estado?

1. Los vehículos de transporte estaban en muy mal estado
2. Los vehículos de transporte estaban en mal estado
3. Los vehículos de transporte estaban en estado regular
4. Los vehículos de transporte estaban en buen estado
5. Los vehículos de transporte estaban en muy buen estado
6. Los vehículos de transporte estaban en excelente estado
7. Los vehículos de transporte estaban en estado excepcional

15.- ¿Las instalaciones turísticas visitadas estaban bien mantenidas y presentables?

1. Las instalaciones turísticas visitadas estaban muy mal mantenidas y poco presentables



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



46

2. Las instalaciones turísticas visitadas estaban mal mantenidas y poco presentables
3. Las instalaciones turísticas visitadas estaban en estado regular de mantenimiento y presentación
4. Las instalaciones turísticas visitadas estaban bien mantenidas y presentables
5. Las instalaciones turísticas visitadas estaban muy bien mantenidas y presentables
6. Las instalaciones turísticas visitadas estaban excelentemente mantenidas y presentables
7. Las instalaciones turísticas visitadas estaban en un estado excepcional de mantenimiento y presentación

16.- ¿Los materiales informativos proporcionados eran adecuados y útiles?

1. Los materiales informativos proporcionados eran muy inadecuados y poco útiles
2. Los materiales informativos proporcionados eran inadecuados y poco útiles
3. Los materiales informativos proporcionados eran en su mayoría inadecuados y poco útiles
4. Los materiales informativos proporcionados eran adecuados y útiles
5. Los materiales informativos proporcionados eran bastante adecuados y útiles
6. Los materiales informativos proporcionados eran muy adecuados y útiles
7. Los materiales informativos proporcionados eran excepcionalmente adecuados y útiles

**Dimensión Empatía (Atención y cuidado personalizado):**

17.- ¿Sintió usted que sus necesidades individuales y expectativas fueron tenidas en cuenta durante la gira?



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



47

1. Mis necesidades y expectativas no fueron tenidas en cuenta en absoluto
2. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en muy baja medida
3. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en alguna medida
4. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en cierta medida
5. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en gran medida
6. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en muy alta medida
7. Mis necesidades y expectativas fueron tenidas en cuenta en todo momento

18.- ¿El personal mostró un interés genuino en su experiencia y bienestar?

1. El personal no mostró interés genuino en mi experiencia y bienestar
2. El personal mostró muy poco interés genuino en mi experiencia y bienestar
3. El personal mostró algún interés genuino en mi experiencia y bienestar
4. El personal mostró un interés genuino en mi experiencia y bienestar en cierta medida
5. El personal mostró un gran interés genuino en mi experiencia y bienestar
6. El personal mostró un muy alto interés genuino en mi experiencia y bienestar
7. El personal mostró un interés genuino excepcional en mi experiencia y bienestar

19.- ¿Les brindaron oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada?

1. No se brindaron oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada en absoluto
2. Se brindaron muy pocas oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada



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



48

3. Se brindaron algunas oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada
4. Se brindaron oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada en cierta medida
5. Se brindaron buenas oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada
6. Se brindaron excelentes oportunidades para interactuar y aprender de manera personalizada
7. Se brindaron oportunidades excepcionales para interactuar y aprender de manera personalizada

20.- ¿Cree usted que hubo flexibilidad para adaptarse a sus necesidades específicas durante la gira?

1. No hubo flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas en absoluto
2. Hubo muy poca flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas
3. Hubo alguna flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas
4. Hubo flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas en cierta medida
5. Hubo buena flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas
6. Hubo excelente flexibilidad para adaptarse a mis necesidades específicas
7. Hubo flexibilidad excepcional para adaptarse a mis necesidades específicas