



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO

TEMA:

**"APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD
DEL SERVICIO TURÍSTICO COMPLEMENTARIO EN LA COMUNA
DOS MANGAS Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN DEL
VALOR RECIBIDO, 2025"**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TURISMO**

AUTORA:

ANGHELA ISABEL LINO LÓPEZ

TUTORA:

ING. MARÍA GABRIELA GUEVARA LOAYZA, MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2026

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA

En mi calidad de Profesora Tutora del trabajo de titulación, **“APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMPLEMENTARIO EN LA COMUNA DOS MANGAS Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN DEL VALOR RECIBIDO, 2025”** elaborado por la Srta. Anghela Isabel Lino López, egresada de la Carrera de Turismo, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título Licenciada en Turismo, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente




Ing. María Gabriela Guevara Loayza, MBA
Profesor tutor

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación denominado “**APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMPLEMENTARIO EN LA COMUNA DOS MANGAS Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN DEL VALOR RECIBIDO, 2025**” constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Anghela Isabel Lino López con cédula de identidad número 2400392805 declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.


Anghela Isabel Lino López
C.C. N°.: 2400392805

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena por ser quien me abrió sus puertas para crecer académica y personalmente durante mis prácticas profesionales.

A mis distinguidos docentes, quienes que con su conocimiento y pasión me inspiraron a alcanzar nuevas metas y objetivos.

A la comunidad investigativa, por confiar y brindarme la información necesaria para poder construir un entorno natural.

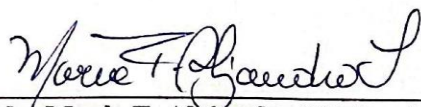
A mis padres, quienes han sido parte de mi crecimiento, mis más sinceros agradecimientos por su amor incondicional y por mostrarme su apoyo constante que han sido fundamental en mi formación como profesional.

Lino López Anghela Isabel


DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me ha permitido crecer espiritualmente y superar los desafíos que se han presentado en mi camino y arquitecto de mi destino, por permitirme vivir esta maravillosa experiencia. A mi madre, cuyo amor incondicional ha sido mi mayor fortaleza, y a mi padre, cuyo ejemplo de perseverancia me inspira día a día. A mis abuelos, mis primeros maestros, por inculcarme los valores que me han guiado hasta aquí. A mi tía, quien siempre creyó en mis capacidades y me motivó a alcanzar mis metas. A mis hermanos, mis compañeros de vida, por compartir conmigo momentos inolvidables y por celebrar mis éxitos como si fueran propios. Este logro es un reflejo de nuestro crecimiento conjunto

Lino López Anghela Isabel

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

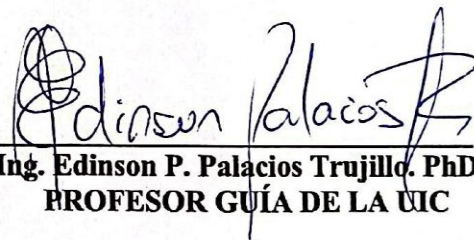
**Lcda. María F. Alejandro Lindao, MBA
DIRECTORA (E) DE LA CARRERA**



**-Ing. Carlos M. León Castro, PhD.
PROFESOR ESPECIALISTA**



**Ing. María G. Guevara Loayza, MBA
PROFESORA TUTORA**



**Ing. Edinson P. Palacios Trujillo, PhD.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC**



**Secret. Ejecut. Grace M. Lindao Quimi
ASISTENTE ADMINISTRATIVA**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA PROFESORA TUTORA.....	2
AUTORÍA DEL TRABAJO.....	3
AGRADECIMIENTO	4
DEDICATORIA	5
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	6
INDICE DE CONTENIDO.....	7-9
INDICE DE TABLAS.....	10-13
INDICE DE GRAFICO.....	14-17
INDICE DE ANEXOS.....	17
RESUMEN.....	18
ABSTRACT.....	19
INTRODUCCIÓN	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	22
OBJETIVOS	23
OBJETICO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	23
JUSTIFICACIÓN	23
IDEA A DEFENDER.....	24
MAPEO	24-25
CAPÍTULO I.....	26

MARCO REFERENCIAL	26
1.1. REVISIÓN DE LITERATURA	26-27
1.2. DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS	28
1.2.1. SATISFACCIÓN DEL TURISTA	28-29
1.2.1.1 PERCEPCIÓN Y SATISFACCIÓN EN TURISMO RURAL COMUNITARIO	30
1.2.1.2 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	30
1.2.2. LA CALIDAD	31-33
1.2.3 MODELO SERVQUAL	34-36
1.2.4 TURISMO SOSTENIBLE	37
1.2.5 PERCEPCIÓN DEL VALOR RECIBIDO	38
1.3. FUNDAMENTOS LEGALES.....	39
1.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:	39
1.3.3. NORMAS TÉCNICAS Y REGLAMENTOS:.....	40
CAPÍTULO II	41
METODOLOGÍA	41
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.3. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
2.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
2.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
MUESTRA.....	44
MUESTREO:	45

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	45
RECOLECCIÓN DE DATOS	45
APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	46
JUSTIFICACIÓN DEL PERIODO	46-46
CAPITULO III.....	48
RESULTADOS Y DISCUSION	48
3.1. RESULTADOS	48-48
3.2. RESULTADOS DE ENCUESTAS.....	50-101
3.3. ANÁLISIS DE DATOS	103-103
3.4. DISCUSIÓN.....	105
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
RECOMENDACIONES DE FORTALECIMIENTO	108
RECOMENDACIÓN – DIMENSIÓN TANGIBLE	108
RECOMENDACIÓN – FIABILIDAD	108
RECOMENDACIÓN – CAPACIDAD DE RESPUESTA.....	108
RECOMENDACIÓN- SEGURIDAD	109
RECOMENDACIÓN – EMPATÍA	109
BIBLIOGRAFÍA	110-114
ANEXOS	116

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: GÉNERO	50
TABLA 2: EDAD.....	51
TABLA 3: ESTADO CIVIL.....	52
TABLA 4: NIVEL DE FORMACIÓN	53
TABLA 5: NACIONALIDAD.....	54
TABLA 6: OCUPACIÓN.....	55
TABLA 7: CONFIÓ EN QUE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SE CUMPLIRÁN EN LOS TIEMPOS Y CONDICIONES ANUNCIADAS.	56
TABLA 8: CONSIDERO QUE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA QUE ME BRINDEN SERÁ CLARA, PRECISA Y CONFIABLE.....	57
TABLA 9: ANTICIPO QUE LAS ACTIVIDADES (SENDERISMO, VISITAS GUIADAS, ARTESANÍAS) SE REALIZARÁN TAL COMO SE PROMOCIONAN.....	58
TABLA 10: TENGO LA EXPECTATIVA DE QUE EL SERVICIO TURÍSTICO FUNCIONE SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES.	59
TABLA 11: SUPONGO QUE EL PERSONAL CUMPLIRÁ SIEMPRE LO QUE PROMETE AL ATENDER AL TURISTA.	60
TABLA 12: CREO QUE EL PERSONAL ATENDERÁ CON RAPIDEZ MIS NECESIDADES.	61
TABLA 13: CONFIÓ EN QUE LOS GUÍAS Y TRABAJADORES LOCALES ESTARÁN SIEMPRE DISPUESTOS A AYUDAR.	62
TABLA 14: CONSIDERO QUE MIS DUDAS O CONSULTAS SERÁN RESUELTAS DE MANERA ÁGIL.....	63
TABLA 15: ANTICIPO QUE EL SERVICIO SABRÁ ADAPTARSE DE FORMA ADECUADA A MIS NECESIDADES.....	64

TABLA 16: CONFÍO EN QUE EL PERSONAL ME TRANSMITIRÁ SEGURIDAD EN SUS CONOCIMIENTOS.	65
TABLA 17: ANTICIPO QUE DURANTE LAS ACTIVIDADES ME SENTIRÉ PROTEGIDO Y CÓMODO.	66
TABLA 18: CREO QUE LOS GUÍAS CONTARÁN CON LA PREPARACIÓN Y EL DOMINIO NECESARIO DE LA INFORMACIÓN.	67
TABLA 19: SUPONGO QUE LAS INSTALACIONES DISPONDRÁN DE MEDIDAS VISIBLES DE SEGURIDAD (SEÑALIZACIÓN, PRIMEROS AUXILIOS).	68
TABLA 20: ANTICIPO QUE RECIBIRÉ UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA DE PARTE DEL PERSONAL.	69
TABLA 21: CREO QUE LA COMUNIDAD MOSTRARÁ INTERÉS GENUINO POR MI BIENESTAR.	70
TABLA 22: CONFÍO EN QUE SE RESPETARÁN MIS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS INDIVIDUALES.	71
TABLA 23: CONSIDERO QUE EL PERSONAL DEDICARÁ EL TIEMPO SUFICIENTE A MI ATENCIÓN.	72
TABLA 24: TENGO LA EXPECTATIVA DE QUE LOS SERVICIOS ESTARÁN PENSADOS PARA DISTINTOS TIPOS DE VISITANTES (JÓVENES, ADULTOS, EXTRANJEROS).....	73
TABLA 25: ANTICIPO QUE EL EQUIPAMIENTO TURÍSTICO (SEÑALÉTICA, MOBILIARIO, TRANSPORTE) ESTARÁ EN BUENAS CONDICIONES.	74
TABLA 26: CREO QUE EL PERSONAL MANTENDRÁ UNA PRESENTACIÓN ADECUADA.	75
TABLA 27: CONSIDERO QUE EL MATERIAL INFORMATIVO (FOLLETOS, CARTELES, SEÑALÉTICA) SERÁ ÚTIL Y ATRACTIVO.	76
TABLA 28: CONFÍO EN QUE LOS ESPACIOS TURÍSTICOS SE MANTENDRÁN LIMPIOS Y ORDENADOS.	77

TABLA 29: LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SE CUMPLEN EN LOS TIEMPOS Y CONDICIONES OFRECIDAS.	78
TABLA 30: LA INFORMACIÓN TURÍSTICA PROPORCIONADA ES PRECISA Y CONFIABLE..	79
TABLA 31: LAS ACTIVIDADES (SENDERISMO, VISTITA GUIADAS, ARTESANÍAS.) SE REALIZAN SEGÚN LO PROMETIDO.	80
TABLA 32: EL SERVICIO TURÍSTICO FUNCIONA SIN ERRORES O FALLAS.	81
TABLA 33: EL PERSONAL CUMPLE LO QUE PROMETE EN LA ATENCIÓN AL TURISTA.....	82
TABLA 34: EL PERSONAL ATIENDE CON RAPIDEZ LAS NECESIDADES DEL TURISTA.....	83
TABLA 35: LOS GUÍAS Y TRABAJADORES LOCALES SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR.....	84
TABLA 36: LAS CONSULTAS O DUDAS DE LOS VISITANTES SE RESUELVEN DE MANERA ÁGIL.....	85
TABLA 37: EL SERVICIO TURÍSTICO SE ADAPTA OPORTUNAMENTE A LAS NECESIDADES DEL VISITANTE.....	86
TABLA 38: EL PERSONAL TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD EN SUS CONOCIMIENTOS.	87
TABLA 39: DURANTE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, EL VISITANTE SE SIENTE PROTEGIDO Y CÓMODO.	88
TABLA 40: LOS GUÍAS TURÍSTICOS DEMUESTRAN PREPARACIÓN Y DOMINIO DE LA INFORMACIÓN.....	89
TABLA 41: LAS INSTALACIONES CUENTAN CON MEDIDAS VISIBLES DE SEGURIDAD (SEÑALIZACIÓN, PRIMEROS AUXILIOS.).....	90
TABLA 42: EL PERSONAL OFRECE ATENCIÓN PERSONALIZADA A CADA VISITANTE.	91
TABLA 43: LA COMUNIDAD DEMUESTRA INTERÉS GENUINO POR EL BIENESTAR DEL TURISTA.....	92

TABLA 44: SE RESPETAN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS INDIVIDUALES DE LOS VISITANTES.	93
TABLA 45: EL PERSONAL DEDICA TIEMPO SUFICIENTE A CADA TURISTA.	94
TABLA 46: LOS SERVICIOS SE ADAPTAN A LOS DIFERENTES PERFILES DE VISITANTES (JÓVENES, ADULTOS, EXTRANJEROS.).	95
TABLA 47: EL EQUIPAMIENTO TURÍSTICO (SEÑALÉTICA, MOBILIARIO, TRANSPORTE) ESTÁ EN BUEN ESTADO.....	96
TABLA 48: EL PERSONAL QUE BRINDA LOS SERVICIOS MANTIENE UNA PRESENTACIÓN ADECUADA.....	97
TABLA 49: EL MATERIAL INFORMATIVO (FOLLETOS, CARTELES, SEÑALÉTICA) ES ATRACTIVO Y ÚTIL.	98
TABLA 50: LOS ESPACIOS TURÍSTICOS SE MANTIENEN LIMPIOS Y ORDENADOS.....	99
TABLA 51: ANÁLISIS DE DIMENSIONES.....	100
TABLA 52: BRECHAS DE CALIDAD.....	101

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: MODELO SERVQUAL (PARASURAMAN, ZEITHAML Y BERRY) (1988) ..	36
GRÁFICO 2: GENERO	50
GRÁFICO 3: EDAD	51
GRÁFICO 4: ESTADO CIVIL	52
GRÁFICO 5: NIVEL DE FORMACIÓN.....	53
GRÁFICO 6: NACIONALIDAD	54
GRÁFICO 7: OCUPACIÓN	55
GRÁFICO 8: CONFÍO EN QUE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SE CUMPLIRÁN EN LOS TIEMPOS Y CONDICIONES ANUNCIADAS.	56
GRÁFICO 9: CONSIDERO QUE LA INFORMACIÓN TURÍSTICA QUE ME BRINDEN SERÁ CLARA, PRECISA Y CONFIABLE.	57
GRÁFICO 10: ANTICIPO QUE LAS ACTIVIDADES (SENDERISMO, VISITAS GUIADAS, ARTESANÍAS) SE REALIZARÁN TAL COMO SE PROMOCIONAN.....	58
GRÁFICO 11: TENGO LA EXPECTATIVA DE QUE EL SERVICIO TURÍSTICO FUNCIONE SIN INTERRUPCIONES NI ERRORES.	59
GRÁFICO 12: SUPONGO QUE EL PERSONAL CUMPLIRÁ SIEMPRE LO QUE PROMETE AL ATENDER AL TURISTA.	60
GRÁFICO 13: CREO QUE EL PERSONAL ATENDERÁ CON RAPIDEZ MIS NECESIDADES.	61
GRÁFICO 14: CONFÍO EN QUE LOS GUÍAS Y TRABAJADORES LOCALES ESTARÁN SIEMPRE DISPUESTOS A AYUDAR.	62
GRÁFICO 15: CONSIDERO QUE MIS DUDAS O CONSULTAS SERÁN RESUELTAS DE MANERA ÁGIL.	63

GRÁFICO 16: ANTICIPO QUE EL SERVICIO SABRÁ ADAPTARSE DE FORMA ADECUADA A MIS NECESIDADES.	64
GRÁFICO 17: CONFÍO EN QUE EL PERSONAL ME TRANSMITIRÁ SEGURIDAD EN SUS CONOCIMIENTOS.	65
GRÁFICO 18: ANTICIPO QUE DURANTE LAS ACTIVIDADES ME SENTIRÉ PROTEGIDO Y CÓMODO.	66
GRÁFICO 19: CREO QUE LOS GUÍAS CONTARÁN CON LA PREPARACIÓN Y EL DOMINIO NECESARIO DE LA INFORMACIÓN.	67
GRÁFICO 20: SUPONGO QUE LAS INSTALACIONES DISPONDRÁN DE MEDIDAS VISIBLES DE SEGURIDAD (SEÑALIZACIÓN, PRIMEROS AUXILIOS).	68
GRÁFICO 21 : ANTICIPO QUE RECIBIRÉ UNA ATENCIÓN PERSONALIZADA DE PARTE DEL PERSONAL.	69
GRÁFICO 22: CREO QUE LA COMUNIDAD MOSTRARÁ INTERÉS GENUINO POR MI BIENESTAR.	70
GRÁFICO 23: CONFÍO EN QUE SE RESPETARÁN MIS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS INDIVIDUALES.	71
GRÁFICO 24: CONSIDERO QUE EL PERSONAL DEDICARÁ EL TIEMPO SUFICIENTE A MI ATENCIÓN.	72
GRÁFICO 25: TENGO LA EXPECTATIVA DE QUE LOS SERVICIOS ESTARÁN PENSADOS PARA DISTINTOS TIPOS DE VISITANTES (JÓVENES, ADULTOS, EXTRANJEROS).	73
GRÁFICO 26: ANTICIPO QUE EL EQUIPAMIENTO TURÍSTICO (SEÑALÉTICA, MOBILIARIO, TRANSPORTE) ESTARÁ EN BUENAS CONDICIONES.	74
GRÁFICO 27: CREO QUE EL PERSONAL MANTENDRÁ UNA PRESENTACIÓN ADECUADA.	75
GRÁFICO 28: CONSIDERO QUE EL MATERIAL INFORMATIVO (FOLLETOS, CARTELES, SEÑALÉTICA) SERÁ ÚTIL Y ATRACTIVO.	76

GRÁFICO 29: CONFÍO EN QUE LOS ESPACIOS TURÍSTICOS SE MANTENDRÁN LIMPIOS Y ORDENADOS.....	77
GRÁFICO 30: LOS SERVICIOS TURÍSTICOS SE CUMPLEN EN LOS TIEMPOS Y CONDICIONES OFRECIDAS.	78
GRÁFICO 31: LA INFORMACIÓN TURÍSTICA PROPORCIONADA ES PRECISA Y CONFIABLE.	79
GRÁFICO 32: LAS ACTIVIDADES (SENDERISMO, VISITA GUIADAS, ARTESANÍAS.) SE REALIZAN SEGÚN LO PROMETIDO.	80
GRÁFICO 33: EL SERVICIO TURÍSTICO FUNCIONA SIN ERRORES O FALLAS.....	81
GRÁFICO 34: EL PERSONAL CUMPLE LO QUE PROMETE EN LA ATENCIÓN AL TURISTA .	82
GRÁFICO 35: EL PERSONAL ATIENDE CON RAPIDEZ LAS NECESIDADES DEL TURISTA...	83
GRÁFICO 36: LOS GUÍAS Y TRABAJADORES LOCALES SIEMPRE ESTÁN DISPUESTOS A AYUDAR.....	84
GRÁFICO 37: LAS CONSULTAS O DUDAS DE LOS VISITANTES SE RESUELVEN DE MANERA ÁGIL.....	85
GRÁFICO 38: EL SERVICIO TURÍSTICO SE ADAPTA OPORTUNAMENTE A LAS NECESIDADES DEL VISITANTE.	86
GRÁFICO 39: EL PERSONAL TRANSMITE CONFIANZA Y SEGURIDAD EN SUS CONOCIMIENTOS.	87
GRÁFICO 40: DURANTE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS, EL VISITANTE SE SIENTE PROTEGIDO Y CÓMODO.	88
GRÁFICO 41: LOS GUÍAS TURÍSTICOS DEMUESTRAN PREPARACIÓN Y DOMINIO DE LA INFORMACIÓN.	89
GRÁFICO 42: LAS INSTALACIONES CUENTAN CON MEDIDAS VISIBLES DE SEGURIDAD (SEÑALIZACIÓN, PRIMEROS AUXILIOS.).....	90

GRÁFICO 43: EL PERSONAL OFRECE ATENCIÓN PERSONALIZADA A CADA VISITANTE..	91
GRÁFICO 44: LA COMUNIDAD DEMUESTRA INTERÉS GENUINO POR EL BIENESTAR DEL TURISTA.....	92
GRÁFICO 45: SE RESPETAN LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS INDIVIDUALES DE LOS VISITANTES.....	93
GRÁFICO 46: EL PERSONAL DEDICA TIEMPO SUFICIENTE A CADA TURISTA.....	94
GRÁFICO 47: LOS SERVICIOS SE ADAPTAN A LOS DIFERENTES PERFILES DE VISITANTES (JÓVENES, ADULTOS, EXTRANJEROS.).....	95
GRÁFICO 48: EL EQUIPAMIENTO TURÍSTICO (SEÑALÉTICA, MOBILIARIO, TRANSPORTE) ESTÁ EN BUEN ESTADO.....	96
GRÁFICO 49: EL PERSONAL QUE BRINDA LOS SERVICIOS MANTIENE UNA PRESENTACIÓN ADECUADA.....	97
GRÁFICO 50: EL MATERIAL INFORMATIVO (FOLLETOS, CARTELES, SEÑALÉTICA) ES ATRACTIVO Y ÚTIL.....	98
GRÁFICO 51: LOS ESPACIOS TURÍSTICOS SE MANTIENEN LIMPIOS Y ORDENADOS.....	99
GRÁFICO 52: EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES.....	100
GRÁFICO 53: BRECHA DE CALIDAD.....	102

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	116
ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	117
ANEXO 3: MODELO DE ENCUESTA.....	118
ANEXO 4: FOTOS.....	119



"APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMPLEMENTARIO EN LA COMUNA DOS MANGAS Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN DEL VALOR RECIBIDO, 2025"

AUTORA:

Anghela Isabel Lino López

TUTORA:

Ing. María Gabriela Guevara Loayza, MBA.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del turista de la comuna Dos Mangas, provincia de Santa Elena, en relación con la calidad del servicio turístico complementario, aplicando el modelo SERVQUAL. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y no experimental, mediante la aplicación de encuestas a los visitantes del destino. El análisis de los resultados permitió identificar las principales brechas entre las expectativas y percepciones de los turistas respecto a las dimensiones de calidad del modelo: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Los resultados obtenidos evidenciaron que, en general, las percepciones superaron a las expectativas, demostrando un alto nivel de satisfacción por parte de los turistas y un desempeño favorable del servicio ofrecido. Se concluye que la aplicación del modelo SERVQUAL resultó efectiva para medir la calidad del servicio turístico complementario y que los hallazgos contribuyen al fortalecimiento de estrategias de mejora continua en el turismo comunitario de Dos Mangas.

Palabras claves: Dos Mangas, Modelo SERVQUAL, Turismo Comunitario, Calidad, Satisfacción Del Turista.



**"APPLICATION OF THE SERVQUAL MODEL TO MEASURE THE
QUALITY OF COMPLEMENTARY TOURISM SERVICES IN THE DOS
MANGAS DISTRICT AND ITS IMPACT ON THE PERCEPTION OF VALUE
RECEIVED, 2025"**

AUTHOR:

Anghela Isabel Lino López

ADVISOR:

Ing. María Gabriela Guevara Loayza, MBA.

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate tourist satisfaction in the Dos Mangas commune, Santa Elena province, regarding the quality of complementary tourism services, applying the SERVQUAL model. The research was conducted using a quantitative, descriptive, and non-experimental approach, through the administration of surveys to visitors to the destination. The analysis of the results identified the main gaps between tourists' expectations and perceptions regarding the model's quality dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, security, and empathy.

The results showed that, in general, perceptions exceeded expectations, demonstrating a high level of tourist satisfaction and favorable performance of the service offered. It is concluded that the application of the SERVQUAL model was effective in measuring the quality of complementary tourism services and that the findings contribute to strengthening continuous improvement strategies in community-based tourism in Dos Mangas.

Keywords: Dos Mangas, SERVQUAL Model, Community Tourism, Quality, Tourist Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El turismo comunitario representa una alternativa cada vez más valorada dentro del desarrollo sostenible, ya que permite la participación activa de las comunidades locales en la oferta de servicios turísticos, fomentando la inclusión, el respeto cultural y la conservación del entorno. La comuna Dos Mangas, ubicada en la provincia de Santa Elena, Ecuador, es un ejemplo de este modelo, pues ha desarrollado una propuesta turística basada en sus recursos naturales y culturales. La comuna se ha destacado por sus senderos en el bosque húmedo tropical y por la elaboración artesanal de sombreros de paja toquilla. En la actualidad, se elaboran diversos tipos de artesanías como carteras, servilleteros, cuchareros, portavasos, entre otros.

Frente a este contexto, la presente investigación, titulada “Aplicación del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio turístico complementario en la comuna Dos Mangas y su efecto en la percepción del valor recibido, 2025”, tiene como finalidad diagnosticar las brechas de calidad en los servicios complementarios ofrecidos. Para ello, se emplea el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, el cual permite medir la diferencia entre las expectativas y percepciones de los usuarios respecto al servicio recibido.

El análisis práctico del modelo SERVQUAL no se limita únicamente al concepto de publicidad o a la entrega del producto o servicio, sino que busca valorar integralmente todo el proceso de atención al cliente, identificando con precisión las áreas de mejora (BPO Centro de Comercio, 2017).

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental, utilizando una encuesta estructurada aplicada a una muestra representativa de turistas que visitaron la comuna en 2024. Los resultados obtenidos servirán como insumo para que las autoridades locales y los prestadores de servicios diseñen estrategias de mejora que fortalezcan la sostenibilidad del turismo comunitario en Dos Mangas, alineándose con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y el ODS 12 (Producción y consumo responsables).

Este trabajo es relevante tanto teórica como prácticamente, ya que contribuye a la validación del modelo SERVQUAL en contextos de turismo comunitario. Asimismo, ofrece insumos concretos a las autoridades locales y a los prestadores de servicios para diseñar planes de capacitación, estandarización y monitoreo de la calidad, promoviendo así la mejora continua y la competitividad del destino turístico.

Planteamiento del Problema

La satisfacción de los visitantes constituye un aspecto fundamental para garantizar el éxito de un destino turístico, tanto en el ámbito nacional como internacional. En el caso de la comuna Dos Mangas, la calidad de los servicios turísticos complementarios aquellos que no son esenciales, pero que enriquecen la vivencia del viajero incide de manera directa en la percepción que los turistas desarrollan sobre el destino. Este factor influye, además, en su intención de volver en la posibilidad de recomendar el destino a otros viajeros.

No obstante, la falta de análisis sistemáticos ha provocado vacíos de conocimiento acerca del rendimiento de esos servicios. Informes de organismos de turismo indican, que, aunque el número de turistas que visita poblaciones rurales como

dos mangas ha aumentado en años recientes, aún hay diferencias en lo que respecta a la normalización del servicio, la capacitación del personal y la creatividad e la oferta. Estas deficiencias afectan no solo la satisfacción inmediata del turista, sino igualmente su apreciación del valor recibido, influyendo en su deseo de regresar o de recomendar el lugar a otros visitantes.

De esta manera, surge la necesidad de identificar y analizar las brechas entre las expectativas y las percepciones de los turistas respecto a los servicios complementarios, a fin de establecer recomendaciones de mejora para que autoridades locales pongan en constancia para un futuro.

Formulación y sistematización del problema

¿De qué manera se puede evaluar la satisfacción del turista que visita la comunidad de Dos Mangas? ¿Cuáles son las principales brechas entre las expectativas de los turistas y lo que realmente perciben en cuanto a los servicios? ¿Qué mejoras pueden aplicarse para asegurar una mejora de calidad en los servicios y así elevar la satisfacción del turista que visita la comuna Dos Mangas?

OBJETIVOS

Objetivo general:

Evaluar la satisfacción del turista en la comuna de Dos Mangas en relación con la calidad de los servicios turísticos complementarios, utilizando el método SERVQUAL.

Objetivos Específicos:

- Evaluar el nivel de satisfacción general de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas.
- Analizar la relación entre la calidad percibida y la percepción del valor recibido por los turistas.
- Determinar la relación entre la satisfacción del turista y la intención de recomendar el destino.

JUSTIFICACIÓN

La presente investigación reviste relevancia tanto en el ámbito teórico como en el práctico. En el ámbito teórico, contribuye a la validación y adaptación del modelo SERVQUAL en contextos de turismo comunitario, aportando evidencias empíricas sobre su aplicabilidad en zonas rurales de Ecuador. Asimismo, amplía la discusión sobre el concepto del valor percibido, reforzando su importancia como variable clave en la satisfacción de turista y en la competitividad de los destinos.

Desde un enfoque práctico, los hallazgos permitirán a la localidad de Dos Mangas detectar las diferencias de calidad que restringen la experiencia del turista y perjudican el valor percibido. Con estos datos, se podrán formular sugerencias de

mejora, contribuyendo al reforzamiento de la oferta turista local.

Asimismo, el análisis tiene persecuciones sociales y comunitarias, ya que promueve la creación de empleo, el mantenimiento de identidad cultural y la sostenibilidad ambiental de la zona. Esto se relaciona directamente con los ODS 8 y 12, al proponer un turismo que sea inclusivo, responsable y competitivo.

En este sentido la investigación no solo busca diagnosticar la situación actual, sino también a establecer recomendaciones de mejora que potencien la calidad del servicio, eleven la percepción del valor recibido y consoliden a Dos Mangas como un referente de turismo comunitario sostenible en Ecuador.

Idea a defender

El trabajo de investigación se defiende a partir de que, por medio de la satisfacción y percepción turística del visitante, por tanto, al aplicar el modelo SERVQUAL permite identificar cual es la mejora del servicio turístico complementario de la comuna Dos Mangas, provincia de Santa Elena.

Mapeo

El presente trabajo de investigación, en su introducción, expone de forma clara el problema, la formulación y sistematización, los objetivos generales y específicos, la justificación y la idea a defender. Consta de 3 capítulos, mismos que se especifican a continuación:

Capítulo I, titulado "Marco Referencial", presenta los antecedentes investigativos relacionados con el turismo comunitario, la calidad del servicio y la aplicación del modelo SERVQUAL. Además, se desarrolla el marco teórico, que comprende los principales conceptos, teorías y definiciones que sustentan el estudio, como la calidad percibida, la satisfacción del turista, valor recibido y el turismo sostenible.

Capítulo II, titulado "Metodología", expone el método cuantitativo empleado en la realización del estudio, el tipo y la estructura de la investigación, además de los procedimientos utilizados para reunir y examinar la información. Se especifica la elaboración del instrumento de recolección (cuestionario fundamentado en el modelo SERVQUAL).

Capítulo III, denominado "Resultados y Análisis", se detalla el examen de la información recopilada a través de encuestas realizadas a los visitantes que llegaron a la comuna Dos Mangas. Los hallazgos se exponen según cada aspecto del modelo SERVQUAL. En esta sección también se lleva a cabo un análisis crítico de los descubrimientos en relación con el marco teórico, finalizando con conclusiones y recomendaciones que facilitaran la propuesta de medidas específicas para elevar la calidad de los servicios turísticos complementarios brindados por la comunidad.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. Revisión de literatura

La comunidad ha desarrollado un modelo de turismo comunitario, donde los habitantes participan activamente en la gestión y promoción de sus atractivos. La elaboración artesanal de sombreros de paja toquilla, reconocida mundialmente como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, es una de las principales actividades económicas y culturales de la zona. Además, la producción de artesanías a base de tagua complementa la oferta turística. (Mangas, 2024)

(Lucía Loor Bravo, 2020) El turismo constituye un importante factor en los procesos de desarrollo de muchos países. Concerniente a toda actividad que se encuentra relacionada con las personas y sus motivaciones, generalmente asociadas al descanso, ocio, así como al interés o deseo de conocer nuevos lugares, presentándose como una oportunidad para las regiones (Zambrano, Alejo y Zambrano, 2019; Chinchay-Villa reyes, et al., 2020). El carácter dinámico de ese sector lo convierte en significativa fuente de ingresos y de empleos. Sus múltiples vínculos con el resto de las actividades económicas favorecen la creación de encadenamientos productivos, puesto que demanda una gran variedad de bienes y servicios, entre otros efectos positivos. Sin embargo, puede provocar afectaciones ambientales, diferenciación social y territorial, entre otras.

El turismo es una actividad que debe tener a la calidad como criterio primario en todas las expresiones del servicio que dé como resultado la satisfacción del visitante

establecen tres posturas respecto a la satisfacción. Como estado o respuesta mental (racional o emocional) a un estímulo; como la reacción corporal y/o mental hacia un servicio o producto; y, como la sensación del cliente de que un producto o servicio utilizado cumple o excede sus expectativas y requerimientos. Desde estas perspectivas, para el turista la experiencia en el destino visitado debe ser completamente satisfactoria, de otra manera sentirá que su decisión fue errónea y, con altas probabilidades, no recomendará o utilizará el mismo servicio en otra ocasión (Gustavo Vladimir Paladines, 2020).

Según lo señalado por la (ONU, 2020), el turismo comunitario se concibe como una alternativa que busca otorgar poder y ventajas a las comunidades locales a través de un destino responsable y sostenible. Permite a los habitantes convertirse en guías turísticos y ofrecer servicios a los visitantes, promoviendo la inversión en la población local y el fortalecimiento de su economía

La percepción del valor recibido es un concepto fundamental en la gestión de la calidad en los servicios turísticos, ya que representa la evaluación global que el cliente sobre la utilidad de un servicio, basada en lo que tiene en relación con lo que entrega. En otras palabras, se trata de un juicio subjetivo que el turista realiza al comparar los beneficios obtenidos con el costo económico, emocional y de tiempo que le ha representado la experiencia (Zeithaml, 1988). Esta percepción influye fuertemente en la satisfacción del visitante, por ende, en su disposición a regresar y recomendar el destino.

Comprender como los turistas perciben el valor de la experiencia recibida resulta esencial no solo garantizar su satisfacción, sino también para consolidar la

competitividad del destino. Cuando un visitante reconoce un alto en su vivencia, aumenta la probabilidad de que recomiende el lugar, regrese en el futuro y se convierta en un promotor del destino. Esta situación cobra especial importancia en comunidades como Dos Mangas, donde el turismo se constituye en una estrategia de desarrollo sostenible. En este sentido, evaluar de manera adecuada dicha percepción no solo contribuye a mejorar la calidad de los servicios, sino que también orienta la toma de decisiones estratégicas de los actores locales.

1.2. Desarrollo de teorías y conceptos

1.2.1. Satisfacción del turista

La satisfacción del turista es un concepto central dentro del marketing y la gestión turística, ya que constituye uno de los principales indicadores de calidad y desempeño de un destino. En términos generales la satisfacción se refiere al nivel de conformidad que experimenta el visitante tras comparar sus expectativas previas con la experiencia vivida durante su viaje. Es decir, el turista evalúa si el destino, los servicios y las actividades ofrecidas cumplieron o superaron lo que anticipaba al momento de planificar su visita (Kotler & Armstrong, 2017).

(Oliver, 1993), conceptualiza la satisfacción del cliente, y por extensión del turista, como un constructo evaluativo de carácter global, derivado del contraste entre el desempeño percibido del servicio y las expectativas previas. En este modelo, la satisfacción se configura como el resultado de un progreso cognitivo, donde la discrepancia positiva o negativa entre lo esperado y lo experimentado determina el nivel de satisfacción. Así, se evidencia que las expectativas previas del turista actúan

como un referente crítico que condiciona su percepción de la calidad del servicio percibido.

Según Asmelash y Kumar (2019), los niveles de satisfacción de los turistas se ven afectados significativamente por los atributos del destino. En otras palabras, si los turistas están satisfechos con los atributos del destino y cumplen con sus expectativas, se puede esperar que sus niveles de satisfacción sean altos. Por otro lado, si el desempeño y los atributos del destino no satisfacen las necesidades o expectativas del turista, éste se sentirá insatisfecho.

Según (Santa, 2021), la calidad y la satisfacción están fuertemente vinculadas, ya que un servicio o producto de buena calidad tiene más posibilidades de generar satisfacción en los turistas al cumplir o incluso superar su expectativa. No obstante, es importante tener en cuenta que la percepción de calidad varía según cada persona ya que se trata de un sujeto subjetivo.

La satisfacción del turista se define como la respuesta afectiva resultante de la comparación entre las expectativas previas y la experiencia vivida. Kotler y Armstrong (2017) explican que la satisfacción depende en que el servicio cumple o excede las expectativas, si el servicio supera lo esperado, se genera un alto nivel de satisfacción. Influida por las motivaciones personales y las características individuales del turista.

Pizam, Neumann y Reichel (1978) fueron los pioneros en definir la satisfacción del viajero como el nivel en el que el turista valora positivamente varias características del lugar basado en su vivencia. Su estudio subrayó la importancia de aspectos como la excelencia del servicio, las instalaciones existentes, la seguridad proporcionada y la veracidad cultural, que son claves, en la creación de la satisfacción

del turista.

Según Nowacki (2008) desarrollo un modelo que incorpora motivación, calidad del servicio y beneficios percibidos como precursores de la satisfacción y la intención de comportamiento como la recomendación o el entorno, este enfoque integrador demuestra que la satisfacción no surge únicamente de aspectos técnicos, sino también de como el servicio satisface objetos emocionales y sociales del visitante.

1.2.1.1 Percepción y satisfacción en turismo rural comunitario

Mendoza Loayza (2018), analizo la relacion entre la gestión del turismo y la satisfacción del visitante, es de importancia al momento de integrar al visitante en un sistema de prestación de servicio que considere sus expectativas de forma dinámica, fomentando la sensación de bienestar y así reforzar la valoración de la experiencia vivida.

1.2.1.2 factores que influyen en la satisfacción del cliente

Los factores de satisfacción del cliente son los diverso elementos, condiciones o aspectos que influyen directamente y contribuyen a la satisfacción del cliente con el servicio ofrecido. Estos factores abarcan una amplia gama de consideraciones que los clientes evalúan al interactuar con una empresa. Comprender y abordar estos factores es esencial para las empresas que buscan mejorar la satisfacción del cliente, lealtad y retención.

Dentro de los factores principales que influyen en la satisfacción del cliente, se presentan a continuación:

Accesibilidad: es la base sobre la cual se contribuye la felicidad del cliente. Abarca no solo acceso físico, sino también la felicidad de comunicación.

Empatía: va más allá de resolver problemas; se trata de ponerse en el lugar de los clientes

Tiempo de respuestas: los clientes esperan respuestas rápidas a sus consultas y soluciones a sus problemas.

Personalización: se entiende por personalización que se refiere a dar un trato a cada consumidor, considerando que sea esta una persona con rasgos particulares. Este método requiere la modificación las relaciones, las recomendaciones de producto y la táctica de poderse comunicar o promocionar, basándose en la perspectiva y satisfacción de lo que busca el visitante.

1.2.2. La calidad

Calidad de un destino turístico: La calidad de un destino turístico es el resultado de un proceso que implica la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos, a un precio aceptable, de conformidad con unas condiciones contractuales mutuamente acordadas, y factores subyacentes implícitos, tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural. (turismo, 2024)

El autor (Boullón, 2003), define la calidad como el conjunto de propiedades

que permite apreciar una cosa o un servicio como igual, mejor o peor de sus semejantes. Existen otra serie de definiciones del término. Sin embargo, lo importante es entender la magnitud y los pasos para trabajar, ellos son: identificar el problema, analizar las causas, consultar a los usuarios, elaborar e implementar acciones correctivas, verificar resultados y monitorear el proceso.

1.2.2.1 Calidad de servicio

La calidad del servicio está asociada al producto sino también al servicio, tanto así que incluso en el comercio de bienes se utiliza el término de servicio al cliente, cuando se ofrece una atención personalizada al comprador.

Esto significa que la calidad del servicio esta impresa en todos los ámbitos de las actividades económicas, sean estas de producción, servicio o comercio, sin embargo, por su naturaleza esta más bien orientada en estas dos últimas.

1.2.2.2 Servicios

El servicio es un conjunto de actividades identificadas, trabajos y esfuerzo que realizan quienes lo prestan comprometiendo en ellos equipos, organización y personal, con resultados intangibles que son el objeto de la transacción.

Kotler (1995) nos dice "un servicio es cualquier actividad o un beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico".

El término servicio originalmente estaba asociado con el trabajo que las sirvientas hacían para sus amos. Con el tiempo surgió una asociación más amplia, incluida en la definición del diccionario, es crucial dice que un servicio es "*el acto de*

servir, ayudar o beneficiar; conducta que busca el bienestar o ventaja de otro". Las primeras definiciones se hicieron en el marketing, comparaban los servicios con los bienes. (Lovelock,2007)

1.2.2.3 servicios turísticos

El servicio se entiende como el conjunto de prestaciones ofrecidas al visitante durante su experiencia de viaje, incluyendo tanto servicios esenciales como alojamiento, transporte y alimentación, así como servicios complementarios como guías, animación o señalización. Estos servicios, además de cubrir necesidades básicas, tienen un papel fundamental en la prestación de calidad y satisfacción del turista, ya que contribuyen a enriquecer su vivencia del destino y a fomentar su fidelización (CEUPE, s.f.).

1.2.2.4 Servicios complementarios

Los servicios turísticos complementarios comprenden aquellas actividades y facilidades adicionales que, sin constituir el núcleo principal de la oferta como hospedaje o el transporte esencial, contribuye a enriquecer la vivencia del turista durante su estancia. De acuerdo con Bigné, Font y Andreu (2000), dentro de esta categoría se incluyen elementos como la gastronomía local, actividades recreativas, comercialización de artesanías o recuerdos, servicios de guianza, punto de información turística y señalización, entre otros. La incorporación de estos servicios resulta fundamental, pues incide de manera directa en la percepción integral del destino, fortaleciendo tanto la funcionalidad del viaje como su dimensión cultural y emocional.

Por su parte Camprubí y Huertas (2011), destacan que los servicios complementarios tienen una función estratégica dentro de los destinos turísticos, ya que proporcionan valor añadido a la experiencia del visitante y puedan ser determinantes para lograr la fidelización del turista. Además, autores afirman que, en destinos rurales o emergentes, los servicios complementarios pueden compensar limitaciones estructurales, siempre que estén diseñados en coherencia con la expectativa del visitante y los recursos del territorio.

En escenarios de turismo comunitario como el de la comuna Dos Mangas, los servicios turísticos complementarios trascienden también en un vehículo de transmisión de valores, prácticas y tradiciones locales. Según Molina (2009), una gestión adecuada de estos servicios no solo potencia la singularidad del destino y refuerza su identidad cultural, sino que además incrementa su competitividad y favorece la generación de beneficios socioeconómicos para la comunidad anfitriona.

1.2.3 Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL es un instrumento de medida de la calidad de servicio que sirve para identificar discrepancias comparando las expectativas antes de que el servicio sea prestado con la percepción real una vez que el servicio fue realizado, todo en concordancia a los cinco dimensiones.

La escala multidimensional SERVQUAL también es avalada por la Organización Internacional de la Estandarización (ISO) que ha creado las normas internacionales de la calidad de la familia ISO 9001, las cuales son observadas a través de una checklist y cuantificadas mediante una escala de valoración.

El modelo SERVQUAL se ha consolidado como una herramienta de referencia en el ámbito turístico para evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del visitante. Este cuestionario recoge las expectativas y percepciones (Edvardsson y Tronvoll, 2012;1013) y en consecuencia determina la desviación que existen entre estos agregados a partir de los registros en escala de Likert (1932) respecto de un determinado producto o servicio relevante para los diversos grupos de interés que la organización ofertante atiende. Además, SERVQUAL, de acuerdo con las diversas fuentes consultadas, se confirma la existencia de 22 preguntas por variable tanto la satisfacción y la percepción teniendo como resultado de 44 preguntas dentro del cuestionario SERVQUAL.

Según Castillo Morales, Eduardo (2009) "es una herramienta utilizada para la medición de la calidad del servicio, que establece la comparación entre las expectativas de los usuarios y las percepciones que experimentan por el servicio recibido.

Para la aplicación del modelo SERVQUAL, se consideran esenciales los cinco dimensiones utilizadas para la medición de la calidad de los servicios, que son descritas por Castillos Morales Eduardo (2009), como se describe a continuación:

- Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.
- Fiabilidad: Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.

- Seguridad: Conocimientos y cortesía del personal, y su capacidad para inspirar confianza.
- Empatía: se trata de la atención personalizada y la comprensión de las necesidades del turista o visitante

SERVQUAL

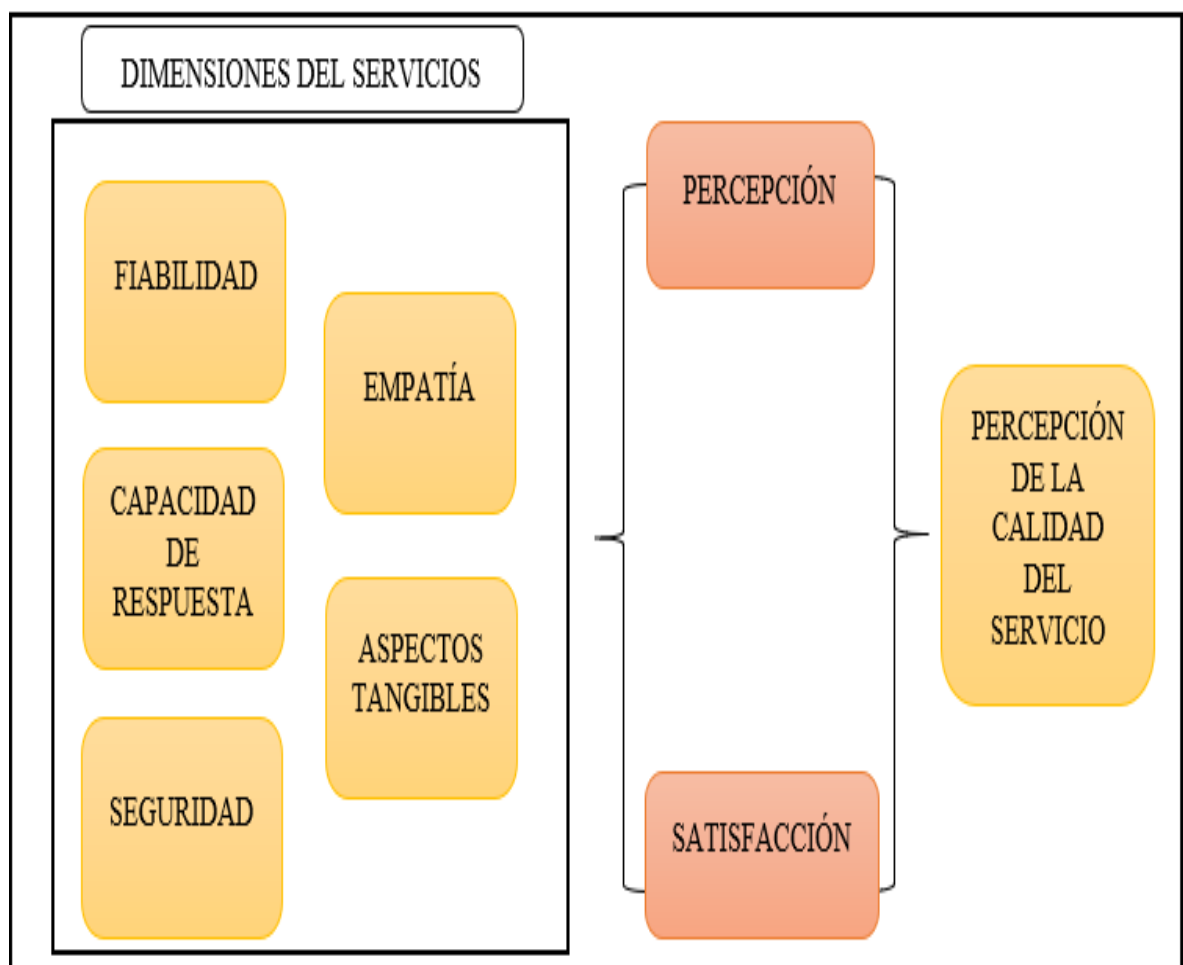


Gráfico 1: Modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml Y Berry) (1988)

Este modelo, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se ha consolidado como una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. Su enfoque se basa en identificar las brechas entre las expectativas previas al servicio y las percepciones tras la experiencia, evaluadas a través de cinco dimensiones. (Marketing91, 2023)

Una de las principales ventajas, destaca su aplicabilidad en distintos sectores, su enfoque centrado en el cliente y su utilidad para detectar brechas de servicio específicos que pueden guiar a mejoras en la gestión. Además, su uso permite establecer comparaciones a lo largo del tiempo o entre distintos prestadores de servicio, facilitando el control de calidad y la toma de decisiones informadas.

No obstante, el modelo también evidencia limitaciones relevantes. Una de las críticas más frecuentes se centra en la subjetividad de las expectativas, ya que estas pueden estar condicionadas por factores emocionales, culturales o temporales. A ello se suma que la amplitud de ítems en su versión original puede generar cansancio en los encuestados comprometiendo la fiabilidad de los resultados (Marketing, 2003). De igual manera, se señala que el enfoque principal del SERVQUAL recae en el proceso de prestación del servicio, otorgar suficiente atención a los resultados obtenidos, lo que restringe su capacidad para ofrecer una evaluación integral de la calidad percibida.

1.2.4 Turismo sostenible

El turismo comunitario aparece por primera vez en la obra de (Murphy (1985),

donde se abordan relaciones entre la actividad turística y la gestión basada en la comunidad local. En la obra de Murphy se plantea una línea de investigación sobre las posibilidades de desarrollo turístico uniéndose a otros como el turismo contra la pobreza, reconociéndolo como beneficios económicos para la comunidad, la gestión y el control de los proyectos turísticos que en la misma se desarrollan (Guzmán, 2011).

Autores como Castillo Canalejo, A. M López- Guzmán, Osuna, & Cerezo, (2011) mencionan que el turismo comunitario ha tenido un amplio desarrollo conceptual y se encuentra relacionado con el turismo alternativo, de modo que existe una amplia tipología turística que engloba tanto al turismo rural como al comunitario, donde se evidencia una similitud tanto desde el punto de vista conceptual, como en el tipo de espacio en el que estos se desarrollan.

1.2.5 Percepción del valor recibido

Gil-Saura y Gonzales-Gallarza (2008) destacan que el valor percibido ha llegado a ser el núcleo del marketing, desplazando a otras variables importantes como la calidad y la satisfacción. En su estudio, las autoras explican, "el valor es considerado hoy como el corazón de la aproximación al marketing existe un cierto lamento en la doctrina por una escasa y deficiente comprensión de lo que es y lo que no es valor percibido".

Entender cómo se percibe el valor es crucial para crear planes que busquen reducir las diferencias entre lo que se espera y lo que se vive. En lugares de turismo comunitario como Dos Mangas, esta perspectiva permite incluir no solo los aspectos prácticos del servicio, sino también las ventajas emocionales y sociales que mejoren la experiencia del turista.

1.2.Fundamentos legales

1.3.1. Constitución de la república del Ecuador:

Artículo 31: este artículo establece el derecho a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado. Esto es fundamental para para el desarrollo del turismo sostenibles para comunidades comunitarias, ya que la conservación del entorno natural es un factor importante para la satisfacción del turista.

Artículo 66: reconoce el derecho al trabajo y apercibir una remuneración justa. En el marco del turismo comunitario, este principio resulta fundamental, ya que la participación activa de los pobladores en la oferta de servicios debe traducirse en beneficios económicos justos y equitativos para la comunidad local.

1.3.2. Ley Orgánica de Turismo:

Artículo 3: Principios de la actividad turística

Son principios de la actividad turística, los siguientes: a) la iniciativa privada como pilar fundamental del sector; c) el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; y e) la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta ley y sus reglamentos.

Artículo 4: Política estatal en turismo

“La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos: a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria; c) Proteger al turista y fomentar la conciencia turística; d) Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos; e) Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística”

1.3.3. Normas técnicas y reglamentos:

Normas INEN: Existen diversas normas técnicas ecuatorianas que establecen requisitos de calidad para diferentes servicios turísticos, como alojamiento, alimentación y guías turísticos.

Reglamentos municipales: los Gobiernos Autónomos Descentralizado (GAD) a nivel municipal tienen la facultad de expedir normativas complementarias a la legislación nacional, con el fin de fijar disposiciones y requisitos particulares para la organización y prestaciones de los servicios turísticos dentro de su territorio.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación se estructuró bajo un enfoque cuantitativo y descriptivo, dado que el objetivo principal fue medir y analizar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos complementarios ofrecidos en la comuna Dos Mangas. Este diseño permitió identificar las brechas existentes entre las expectativas y percepciones de los visitantes, así como proponer estrategias de mejora basadas en los resultados obtenidos.

Además, se aplicó un enfoque no experimental, ya que no se manipularon variables, sino que se observaron y analizaron los fenómenos en su contexto natural (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

2.2. Métodos de la Investigación

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo y descriptivo, lo que permitió analizar datos numéricos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados, con el fin de describir y comprender las brechas entre las expectativas y la percepción de calidad de los servicios turísticos complementarios en la comuna Dos Mangas.

Asimismo, fue de tipo no experimental, puesto que no se manipularon las variables, sino que se observaron en su entorno natural, con el propósito de obtener información real y objetiva sobre la experiencia del visitante.

2.3. Enfoque y tipo de investigación

Enfoque cuantitativo:

El estudio empleó el enfoque cuantitativo para recolectar y analizar datos estadísticos sobre la satisfacción de los visitantes, identificando patrones y relaciones entre las variables estudiadas. De acuerdo con Creswell (2014), este enfoque resulta esencial en investigaciones orientadas a la medición de constructos específicos y a la obtención de resultados verificables y objetivos.

Tipo descriptivo:

El enfoque descriptivo permitió detallar las características de los servicios turísticos complementarios disponibles en la comuna Dos Mangas, así como su influencia en la percepción de los visitantes. Tal como señala Hernández Sampieri (2014), las investigaciones de carácter descriptivo facilitan la identificación de problemáticas y proporcionan una base sólida para el desarrollo de estudios posteriores

2.4 Instrumentos de recolección de datos

El principal instrumento será un cuestionario estructurado basado en las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL:

- Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipo y personal.
- Fiabilidad: Capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa.
- Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- Seguridad: Conocimientos y cortesía del personal, y su capacidad para inspirar confianza.

- Empatía: Atención personalizada y comprensión de las necesidades del cliente

Se utilizó un cuestionario estructurado de 44 ítems, diseñado a partir de 22 preguntas del modelo SERVQUAL, aplicadas en dos bloques:

- Expectativas del visitante
- Percepciones del servicio recibido

La escala Likert de 1 a 7 se usó en ambas variables:

- En la variable percepciones, 1 significa “totalmente en desacuerdo” y 7 “totalmente de acuerdo”.
- En la variable satisfacción, 1 significa “nada satisfecho” y 7 “totalmente satisfecho”.

Validación de instrumento:

La validación fue realizada por un grupo de expertos del área de turismo, quienes analizaron la relevancia, comprensión y coherencia de los ítems. Posteriormente, se efectuó una prueba piloto que fue revisada por el docente tutor, lo que permitió detectar errores y realizar los ajustes necesarios en la redacción y estructura del instrumento.

2.5 Población y muestra

Población

El grupo de interés de esta investigación lo constituyen los turistas tanto nacionales como internacionales que llegan a la comuna Dos Mangas, situada en la provincia de Santa Elena, Ecuador. Esta categoría abarca a aquellos visitantes que se

involucran con servicios turísticos complementarios, tales como guías locales, artesanos, restaurantes y transporte, además de tomar parte en actividades turísticas que se ofrecen en la comunidad.

De acuerdo con el ministerio de turismo (2014), el registro correspondiente a la zona indica que el número anual de turista que visitan la comuna Dos Mangas se eleva a unos 25,000 viajeros, esta información ayuda a definir la población para el estudio.

Muestra

El tamaño de la muestra se determinó aplicando la fórmula para poblaciones finitas.

Tamaño de la muestra:

Aplicando la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

Donde:

- $N=25,000$ (población total).
- $Z=1.96$ (nivel de confianza del 95%).
- $p=0.5$ (proporción esperada).
- $e=0.05$ (margen de error del 5%).

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

El cálculo resultará en una muestra de aproximadamente 378 encuestas válidas,

lo que asegura representatividad estadística (Hernández Sampieri et al., 2014). La muestra se dividirá proporcionalmente entre turistas nacionales e internacionales para mantener la representatividad.

Criterio de inclusión:

- Turistas mayores de 18 años.
- Personas que hayan utilizado al menos un servicio complementario durante su visita a Dos Mangas.

Muestreo:

Se empleó un muestreo multinivel basado en probabilidades, lo que hizo posible incorporar a turistas de distintos países y de la propia nación, garantizando una variedad cultural y economía en la selección.

Recolección y procesamiento de datos

Recolección de datos

La recolección de información se llevará a cabo a través de un cuestionario estructurado, elaborado con base en el modelo SERVQUAL. Dicho instrumento medirá la calidad percibida de los servicios turísticos complementarios de la comuna Dos Mangas, considerando las cinco dimensiones que componen el modelo.

Características del cuestionario:

Estructurada: preguntas cerradas y como última pregunta de recomendación de mejora, en base a la escala de Likert para cada variable donde la variable percepción la escala será del 1 al 7 donde 1 representa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo en la variable satisfacción la misma escala donde 1 es nada satisfecho y 7 es totalmente satisfecho. Estructurada de diversas sesiones como:

- ✓ Datos sociodemográficos: Edad, género, nacionalidad y ocupación.
- ✓ Evaluación de las dimensiones SERVQUAL (tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Aplicación del instrumento

Encuestas presenciales:

Las encuestas se aplicarán directamente a los turistas durante su estancia en puntos estratégicos de la comuna Dos Mangas, como:

- ❖ El centro de información turística.
- ❖ Talleres de artesanías (sombreros de paja toquilla y productos de tagua).
- ❖ Establecimientos de comida local.

Período de recolección:

La recolección de la información se realizó en los meses de mayo y junio de 2025, durante la temporada media-alta de visitas, lo que aseguró diversidad de perfiles turísticos. Las encuestas fueron aplicadas en puntos estratégicos de la comuna:

- Centro de información turística.
- Talleres artesanales de paja toquilla y tagua.
- Senderos turísticos y actividades de guianza.
- Establecimientos de gastronomía local.

Se garantizó el consentimiento informado, la confidencialidad y el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Justificación del periodo

La selección de este intervalo asegura la obtención de respuesta de turistas con perfiles diversos y distintos niveles de demanda. Además, posibilita identificar patrones

propios de la época y evita sesgos derivados de encuestar únicamente en temporadas de baja o alta afluencia de turistas.

Ética en la recolección de datos:

- ✓ Se garantizará el consentimiento informado de todos los participantes.
- ✓ Los datos recolectados serán anónimos y confidenciales, cumpliendo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador.

Procesamiento de datos

Codificación y limpieza:

- ✓ Los datos recolectados serán codificados en una base de datos electrónica utilizando software estadístico como Excel.

Análisis descriptivo:

- ✓ Se utilizará tablas de frecuencia y representaciones gráficas para facilitar la interpretación de los patrones de percepción en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Herramientas de análisis

- Microsoft Excel, empleado para la tabulación inicial y elaboración de gráficos.
- Adicionalmente, se justifica el uso de **SPSS** como software complementario para análisis estadísticos avanzados, por su capacidad de realizar pruebas de fiabilidad, correlación y comparación de medias con mayor robustez.

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSION

3.1. Resultados

Los resultados obtenidos en la investigación reflejaron una percepción positiva de los turistas respecto a la calidad de los servicios turísticos complementarios ofrecidos en la comuna Dos Mangas. A nivel general, se evidenció que la mayoría de los visitantes valoró favorablemente la organización de las actividades, la limpieza de los espacios turísticos y la autenticidad de las experiencias ofrecidas por la comunidad. Sin embargo, también se identificaron brechas en aspectos relacionados con la rapidez en la atención y la disponibilidad de información clara y actualizada, lo que indica la necesidad de fortalecer la capacitación del personal y mejorar los canales de comunicación turística. Estos hallazgos confirman la relevancia del turismo comunitario como una oportunidad de desarrollo sostenible, pero también la urgencia de implementar estrategias que garanticen estándares de calidad más consistentes.

En cuanto a los resultados de las encuestas aplicadas bajo el modelo SERVQUAL, se observó que las dimensiones fiabilidad y seguridad obtuvieron los puntajes más altos, lo que demuestra la confianza de los turistas en la comunidad y en los servicios brindados. La empatía y los aspectos tangibles también fueron bien valorados, aunque con observaciones sobre la necesidad de mejorar la infraestructura y la señalética. Por otro lado, la dimensión de capacidad de respuesta mostró las

mayores brechas entre las expectativas y las percepciones, evidenciando que, aunque los turistas consideran que el servicio es amable, esperan una atención más ágil y personalizada. Este contraste entre expectativas y percepciones permitió identificar áreas específicas de mejora, dando cumplimiento al primer y segundo objetivo específico del estudio.

Finalmente, la aplicación teórica y práctica del modelo SERVQUAL permitió demostrar su eficacia como herramienta de diagnóstico en contextos de turismo comunitario. A través del análisis de sus cinco dimensiones tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se elaboró un mapa gráfico que sintetiza las brechas de calidad detectadas, facilitando la interpretación de los resultados y la priorización de acciones correctivas. Teóricamente, el modelo validó su aplicabilidad en entornos rurales al medir con precisión la calidad del servicio percibida por los turistas; y, en el plano práctico, sirvió como guía para formular estrategias orientadas a elevar la satisfacción del visitante y fortalecer la percepción del valor recibido, cumpliendo así con los objetivos dos y tres de la investigación.

3.2. Resultados de encuestas

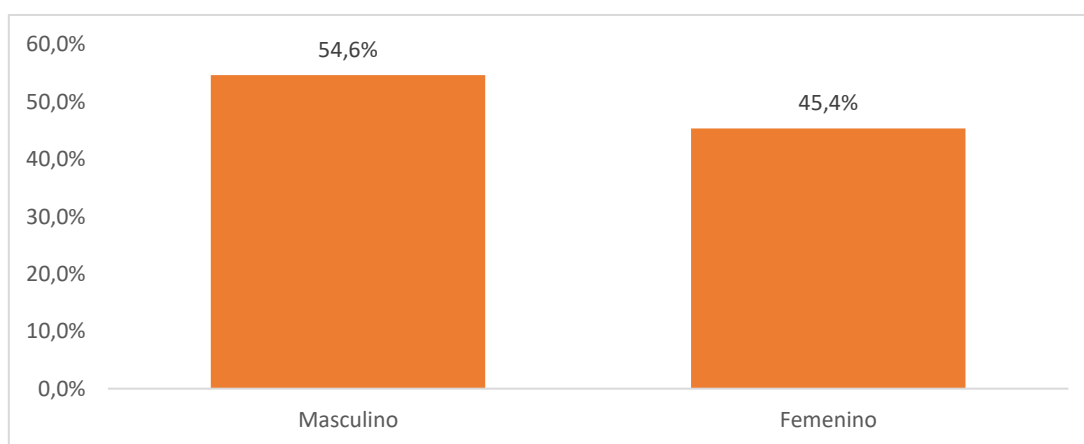
Tabla 1: Género

Género		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	206	54,6%
Femenino	171	45,4%
Otro	0	0,0%
Total	377	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 2: Género



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

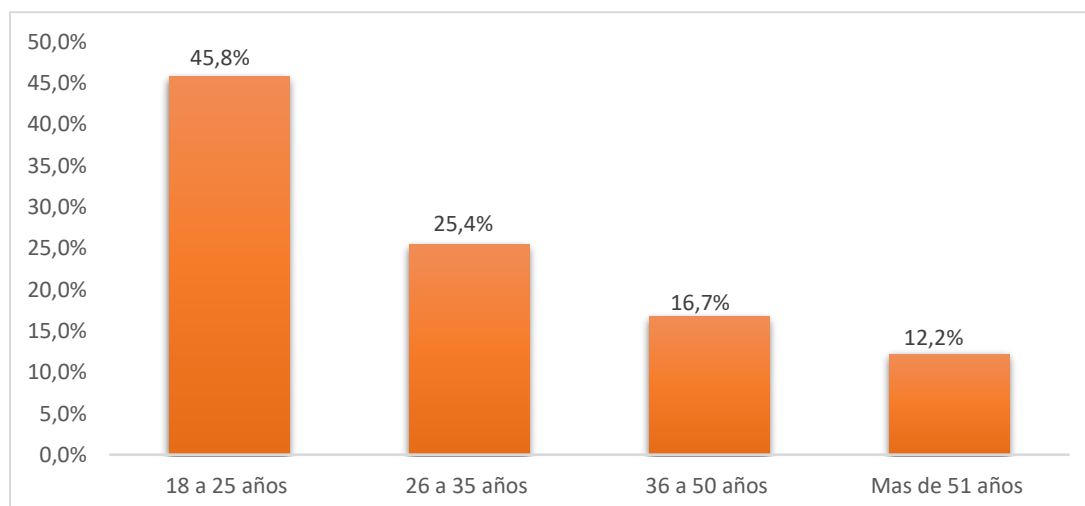
Análisis: la composición demográfica de los encuestados revela una participación equilibrada entre hombres con un 51,6% y mujeres con un 48,4%, esta distribución equilibrada permite asegurar que la percepción sobre los servicios turísticos está representada de forma equitativa entre ambos géneros, lo cual refuerza la validez de los resultados obtenidos.

Tabla 2: Edad

Edad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	173	45,8%
26 a 35 años	96	25,4%
36 a 50 años	63	16,7%
Mas de 51 años	46	12,2%
total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 3: Edad

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

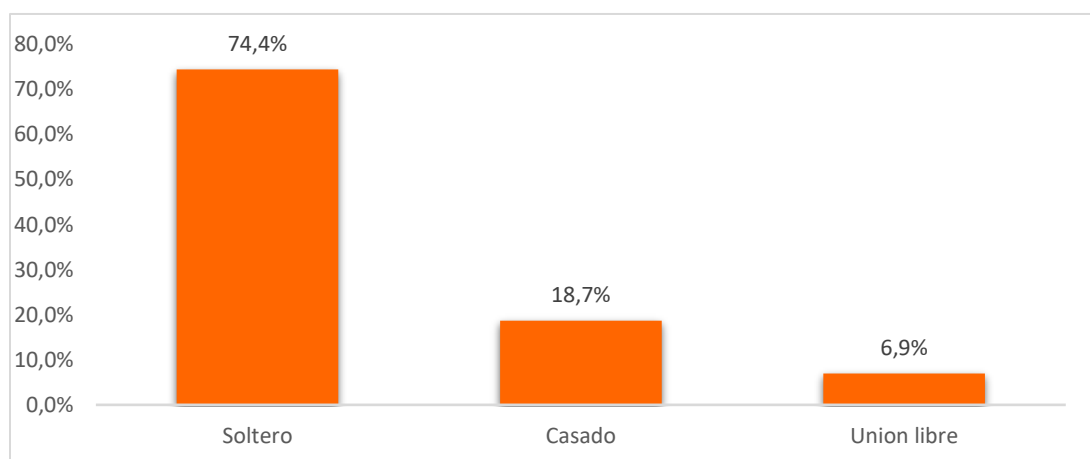
Análisis: el grupo etario predominante es el de 18 a 25 años con un 45,8% seguido del grupo de 26 a 35 años con un 25,4%. Esto refleja que el perfil del visitante es mayoritariamente joven. Lo que podría estar relacionado con preferencias por actividades naturales, sostenibles. El porcentaje restante se distribuye entre 36 a 50 años con el 16,7% y mayores de 51 con el 12,2%.

Tabla 3: Estado civil

Estado civil		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	279	74,4%
Casado	70	18,7%
Divorciado	0	0,0%
Unión libre	26	6,9%
Viudo	0	0,0%
Total	375	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 4: Estado civil

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

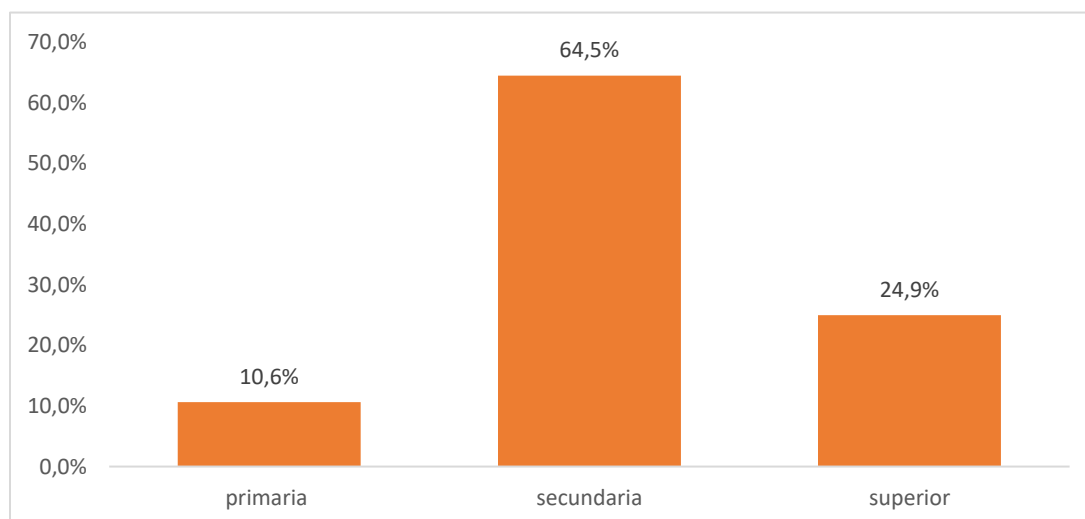
Análisis: el 74,4% de los encuestados se encuentra soltero, mientras que un 18,7% está casado y un 6,9% de unión libre. Este dato sugiere que el destino atrae en una mayoría a personas solteras o con parejas jóvenes, lo cual puede influir en la demanda de servicios turísticos más flexibles y personalizados.

Tabla 4: Nivel de formación

Nivel de formación		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
primaria	40	10,6%
secundaria	243	64,5%
superior	94	24,9%
maestría	0	0,0%
total	377	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 5: Nivel de formación

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

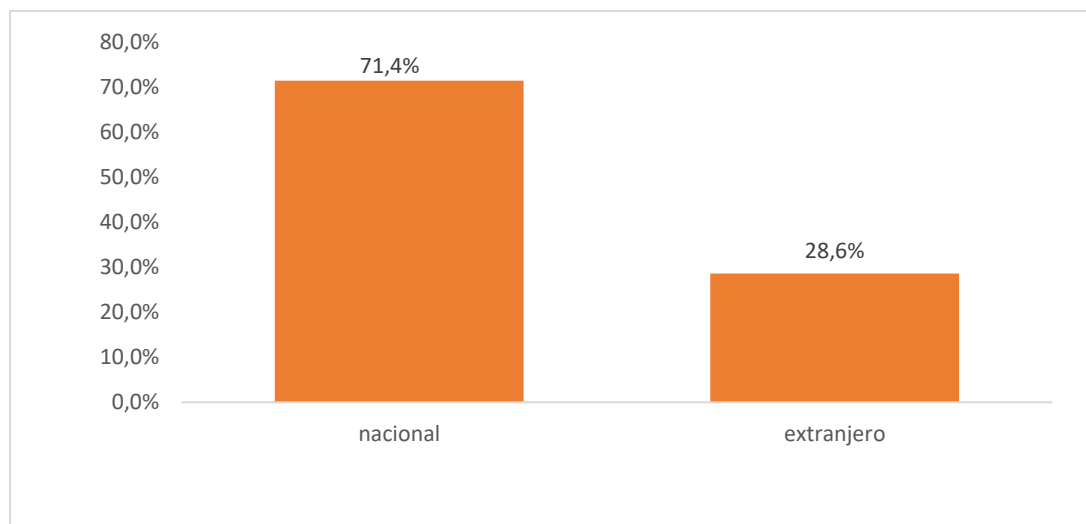
Análisis: el 64,5% de los encuestados posee formación secundaria, mientras que un 24,9 % tiene nivel superior seguido por un 10,6% de nivel primario. No se registraron personas con estudios con maestrías. Se visualiza que la información es clara para el visitante.

Tabla 5: Nacionalidad

Nacionalidad		
Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
nacional	270	71,4%
extranjero	108	28,6%
total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 6: Nacionalidad

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

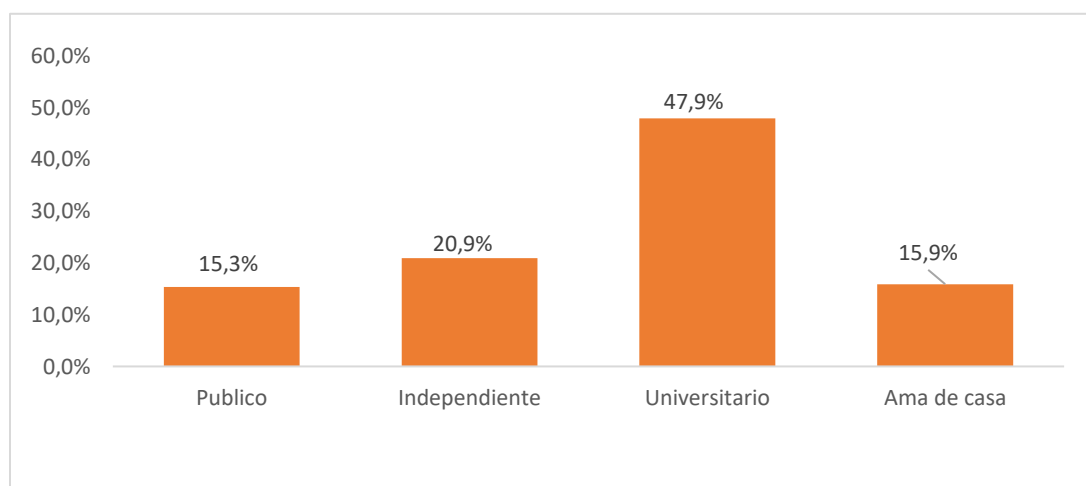
Análisis: el 71,4% de los turistas que visitaron la comunidad son de nacionalidad ecuatoriana, mientras que el 28,6% son de nacionalidad extranjera. Esto indica una fuerte presencia de turismo nacional en la comuna Dos Mangas, aunque también existe una proporción relevante de visitantes internacionales que justifica la inclusión de señalética y materiales para promover el lenguaje bilingüe.

Tabla 6: Ocupación

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Publico	58	15,3%
Privado	0	0,0%
Independiente	79	20,9%
Universitario	181	47,9%
Ama de casa	60	15,9%
Jubilado	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 7: Ocupación

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: la mayoría de los visitantes con el 47,9% son identificados como universitarios mientras que el 20,9% son trabajadores independientes seguido por un pequeño porcentaje de 15,9% de ama de casa. y un 0% del sector público Esta información refuerza el perfil juvenil y dinámico del turista, con alta familiaridad con herramientas tecnológicas y servicios innovadores.

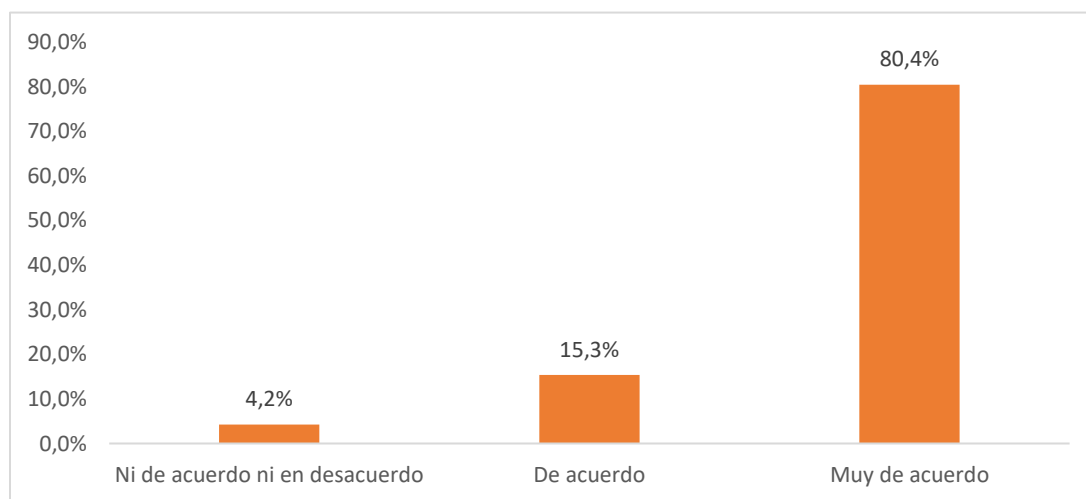
Tabla 7: Confío en que los servicios turísticos se cumplirán en los tiempos y condiciones anunciadas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	4,2%
De acuerdo	58	15,3%
Muy de acuerdo	304	80,4%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 8: Confío en que los servicios turísticos se cumplirán en los tiempos y condiciones anunciadas.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 80,4% de los encuestados está muy de acuerdo seguido por un 15,3% que dice estar de acuerdo, mientras que el 4,2% prefiere no mencionarlo. Lo que indica que la mayoría de los encuestados piensa de manera positiva en que los servicios se deben cumplir en los tiempos y condiciones anunciadas.

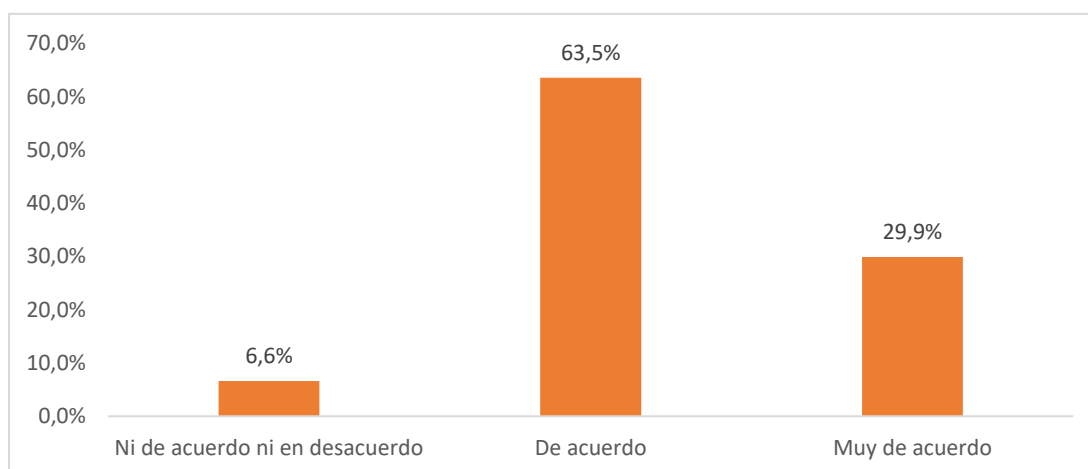
Tabla 8: Considero que la información turística que me brinden será clara, precisa y confiable.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	6,6%
De acuerdo	240	63,5%
Muy de acuerdo	113	29,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 9: Considero que la información turística que me brinden será clara, precisa y confiable.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 63,5% de los turistas manifestó estar de acuerdo y el 29,9% muy de acuerdo, mientras que un 6,6% se mantuvo neutral. Estos resultados reflejan que la gran mayoría percibe la información como transparente y de calidad, lo que fortalece la credibilidad de los servicios.

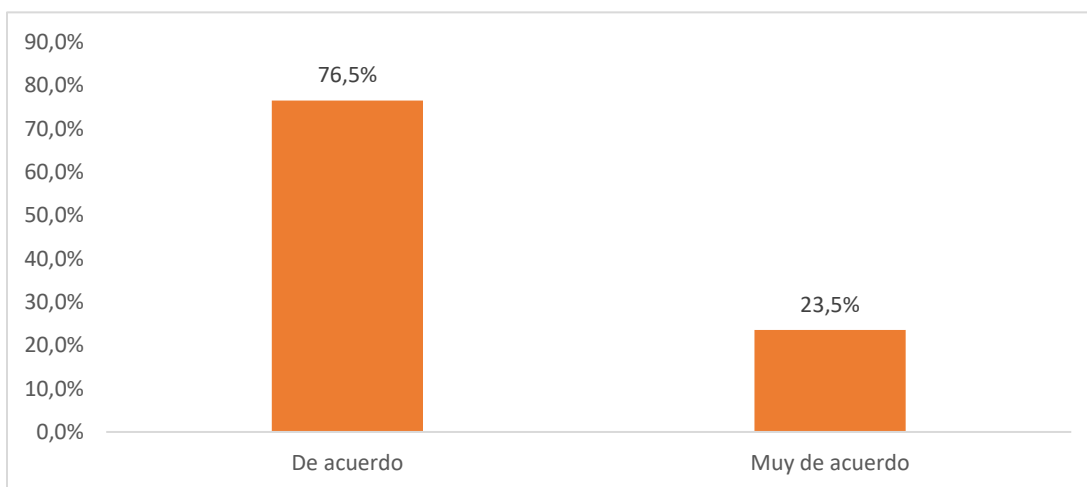
Tabla 9: Anticipo que las actividades (senderismo, visitas guiadas, artesanías) se realizarán tal como se promocionan.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	289	76,5%
Muy de acuerdo	89	23,5%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 10: Anticipo que las actividades (senderismo, visitas guiadas, artesanías) se realizarán tal como se promocionan.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 76,5% de los encuestados está de acuerdo y el 23,5% muy de acuerdo en que las actividades se cumplan de acuerdo con la promoción. Esto significa que existe una coherencia entre lo ofrecido y lo ejecutado, lo cual incrementa la confianza y satisfacción de los visitantes.

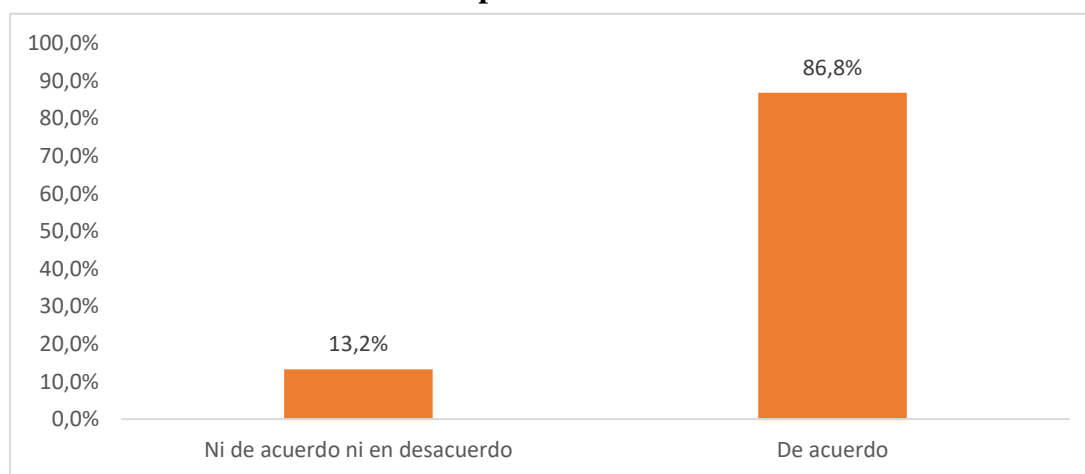
Tabla 10: Tengo la expectativa de que el servicio turístico funcione sin interrupciones ni errores.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	13,2%
De acuerdo	328	86,8%
Muy de acuerdo	0	0,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 11: Tengo la expectativa de que el servicio turístico funcione sin interrupciones ni errores.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 86,8% de los turistas indicaron estar de acuerdo con esta afirmación, mientras que el 13,2% se ubicó en una posición neutral. Este resultado muestra que, aunque la mayoría confía en la continuidad del servicio, existe un segmento de visitante que no percibe plena seguridad en los servicios turísticos.

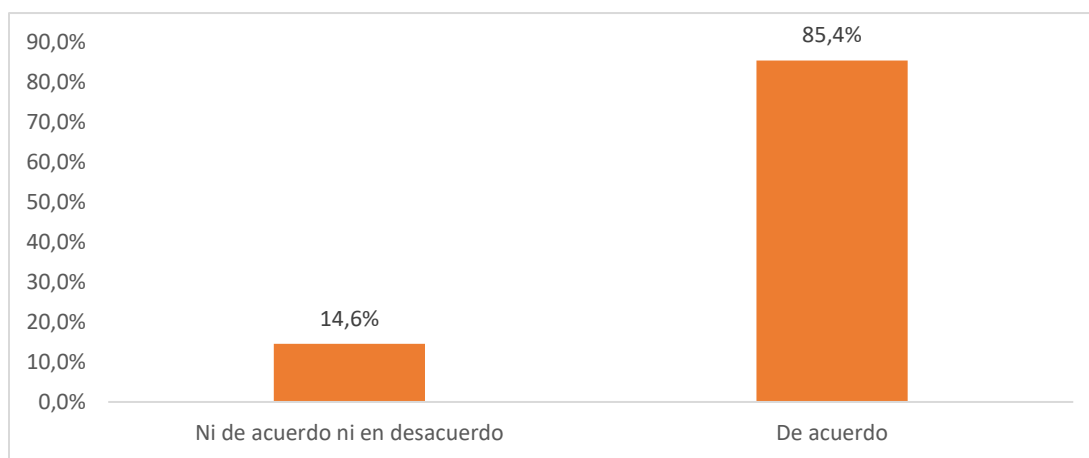
Tabla 11: Supongo que el personal cumplirá siempre lo que promete al atender al turista.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	14,6%
De acuerdo	323	85,4%
Muy de acuerdo	0	0,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 12: Supongo que el personal cumplirá siempre lo que promete al atender al turista.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

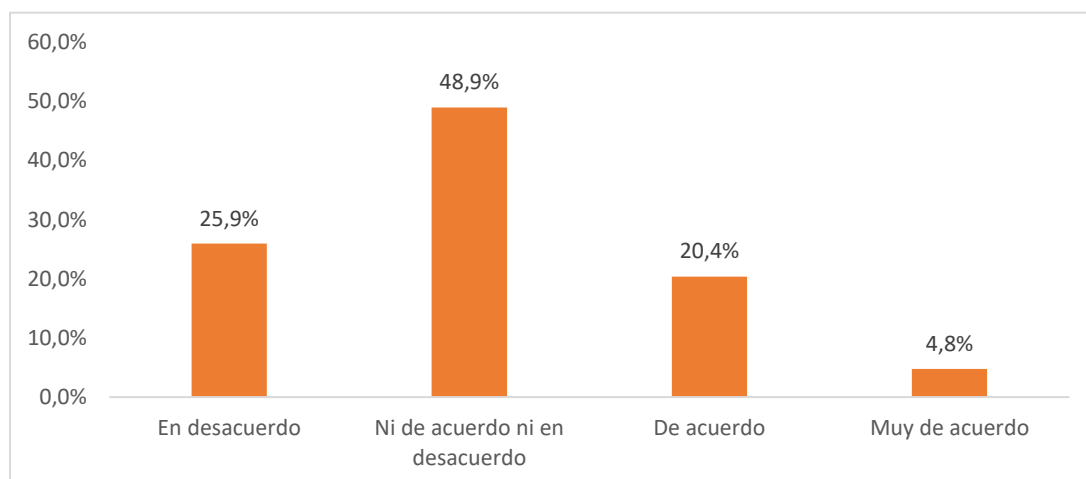
Análisis: el 85,4% de los encuestados afirmó estar de acuerdo con el cumplimiento de las promesas del personal, frente a un 14,6% neutral. La percepción es mayormente positiva y denota compromiso por parte del equipo de trabajo; sin embargo, los resultados también señalan la importancia de reforzar la capacitación en responsabilidad y ética profesional para incrementar la confianza de los visitantes.

Tabla 12: Creo que el personal atenderá con rapidez mis necesidades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	98	25,9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	185	48,9%
De acuerdo	77	20,4%
Muy de acuerdo	18	4,8%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 13: Creo que el personal atenderá con rapidez mis necesidades.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 25,9% manifestó en desacuerdo, el 48,95 se mantuvo neutral seguido por un 25,2% estuvo de acuerdo y un 4,8% muy de acuerdo. Estos datos muestran que la rapidez en la atención es el aspecto más débil en la percepción de los turistas, lo que representa un desafío para la comunidad.

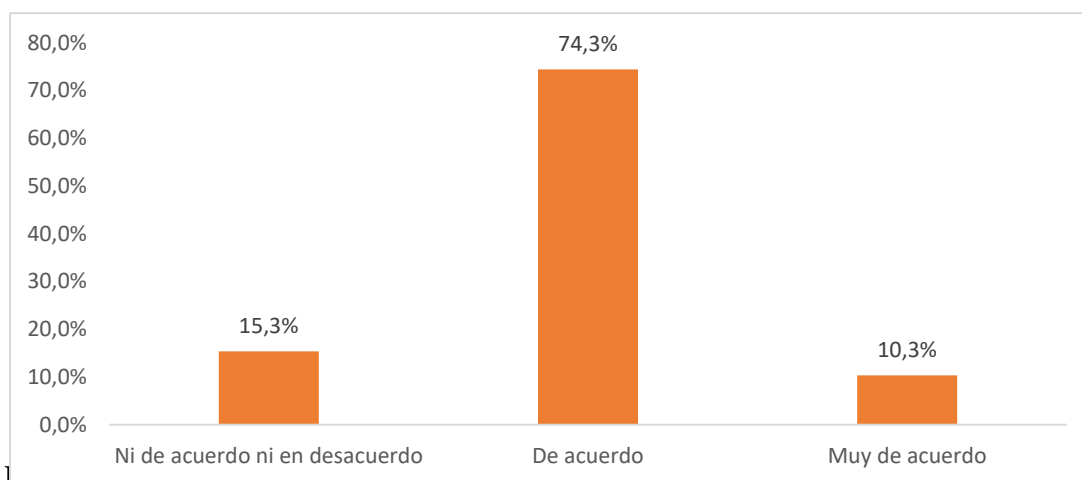
Tabla 13: Confío en que los guías y trabajadores locales estarán siempre dispuestos a ayudar.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	15,3%
De acuerdo	281	74,3%
Muy de acuerdo	39	10,3%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 14: Confío en que los guías y trabajadores locales estarán siempre dispuestos a ayudar.



Elaborado por: Anghela Lino López

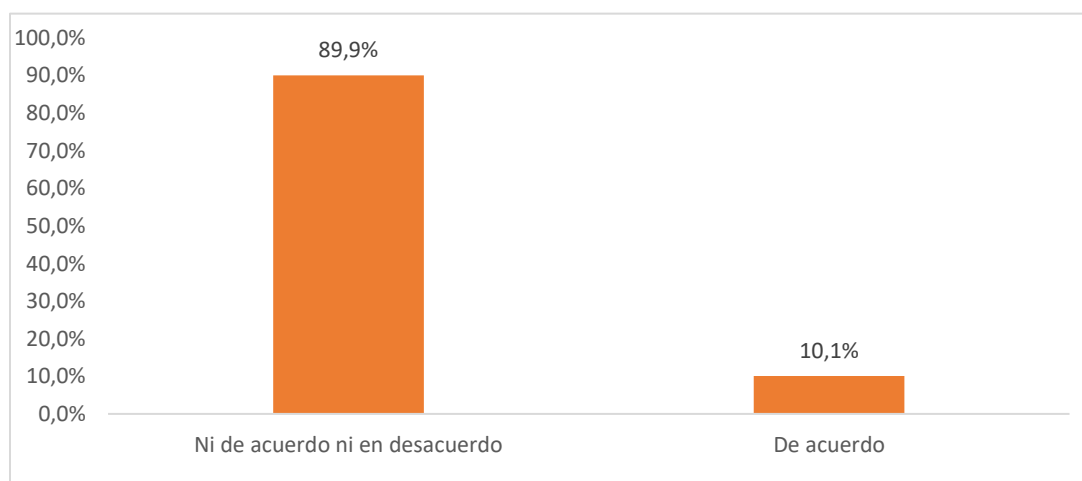
Análisis: el 74,3% de los visitantes afirmo estar de acuerdo y el 10,3% muy de acuerdo, mientras que un 15,3% se mantuvo neutral. Esto refleja una percepción muy favorable respecto a la hospitalidad y disposición del personal local. Sin embargo, la neutralidad indica que debe trabajarse en la estandarización del trato y la capacitación en atención al cliente para asegurar un servicio homogéneo.

Tabla 14: Considero que mis dudas o consultas serán resueltas de manera ágil.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	340	89,9%
De acuerdo	38	10,1%
Muy de acuerdo	0	0,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 15: Considero que mis dudas o consultas serán resueltas de manera

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 89,9% de los encuestados se ubicó en la categoría neutral y apenas un 10,1% de acuerdo. Estos resultados sugieren que, aunque los turistas no expresan desacuerdo, perciben que la atención a consultas podría ser más ágil. La falta de respuestas alterna positivas evidencia una oportunidad de mejora en la formación de guías y personal en habilidad comunicacionales y técnicas.

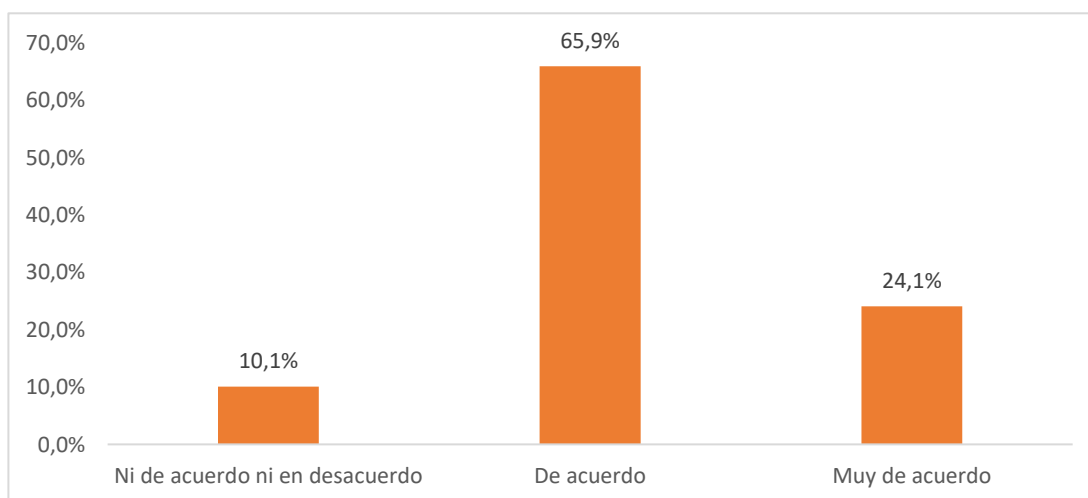
Tabla 15: Anticipo que el servicio sabrá adaptarse de forma adecuada a mis necesidades.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	10,1%
De acuerdo	249	65,9%
Muy de acuerdo	91	24,1%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 16: Anticipo que el servicio sabrá adaptarse de forma adecuada a mis necesidades.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 65,9% de los turistas indicaron estar de acuerdo y el 24,1% muy de acuerdo, mientras que un 10,1% se mantuvo neutral. Estos resultados reflejan que la mayoría percibe flexibilidad en la prestación del servicio, lo que constituye un factor clave en la satisfacción. No obstante, el porcentaje neutral evidencia que aún existe espacios de mejora en la personalización de la atención.

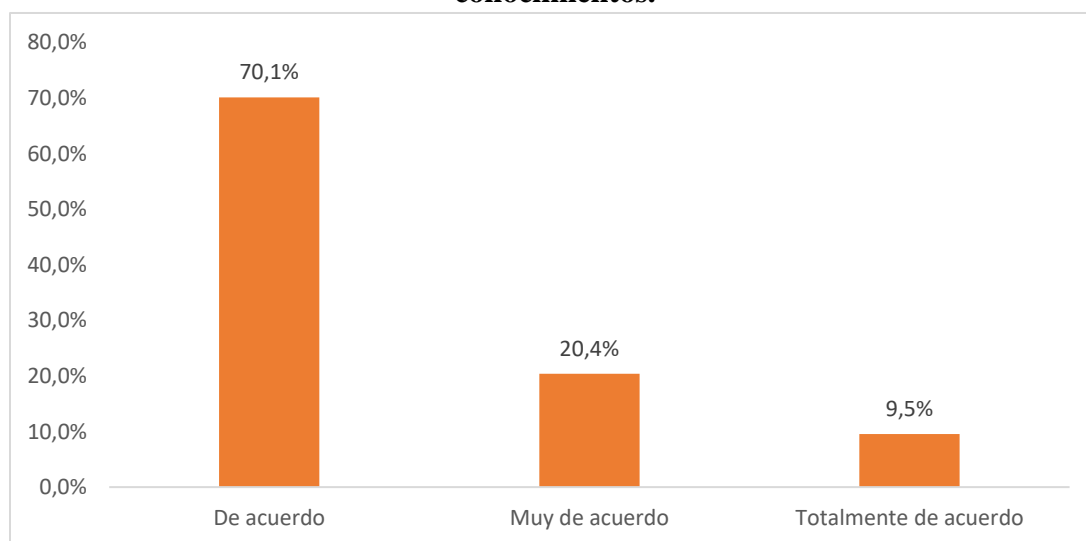
Tabla 16: Confío en que el personal me transmitirá seguridad en sus conocimientos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	265	70,1%
Muy de acuerdo	77	20,4%
Totalmente de acuerdo	36	9,5%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 17: Confío en que el personal me transmitirá seguridad en sus conocimientos.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

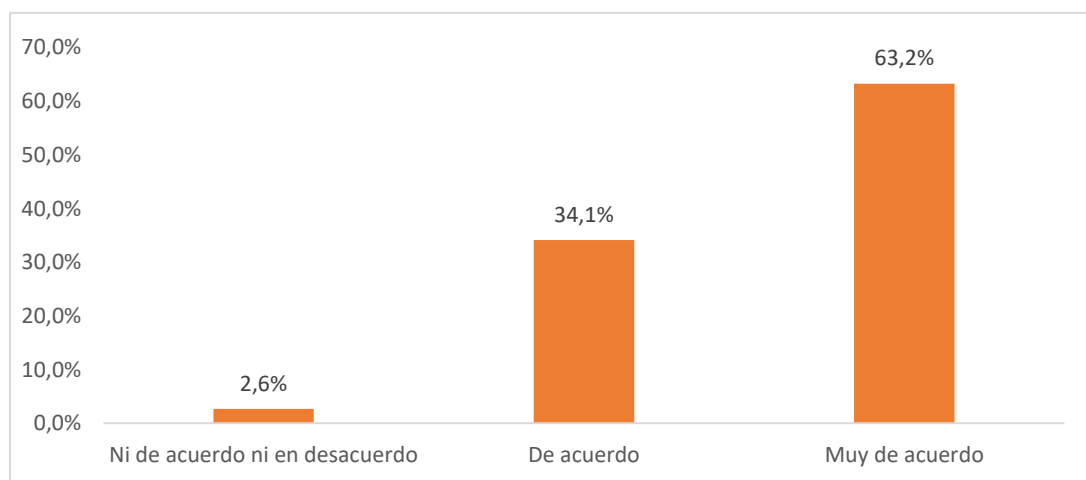
Análisis: el 70,1% de los encuestados estuvo de acuerdo, un 20,4% muy de acuerdo. Estos resultados muestran una valoración positiva en cuanto al dominio de los conocimientos del personal, aunque se sugiere fortalecer los procesos de capacitación continua para elevar aún más la percepción de seguridad.

Tabla 17: Anticipo que durante las actividades me sentiré protegido y cómodo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	2,6%
De acuerdo	129	34,1%
Muy de acuerdo	239	63,2%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 18: Anticipo que durante las actividades me sentiré protegido y cómodo.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 63.2% de los visitantes manifestó estar muy de acuerdo y el 34,1% de acuerdo, frente a un 2.6% que se mostró neutral. Este alto nivel de aceptación confirma que los turistas perciben un ambiente seguro y confortable, lo cual constituye una fortaleza en la experiencia del visitante.

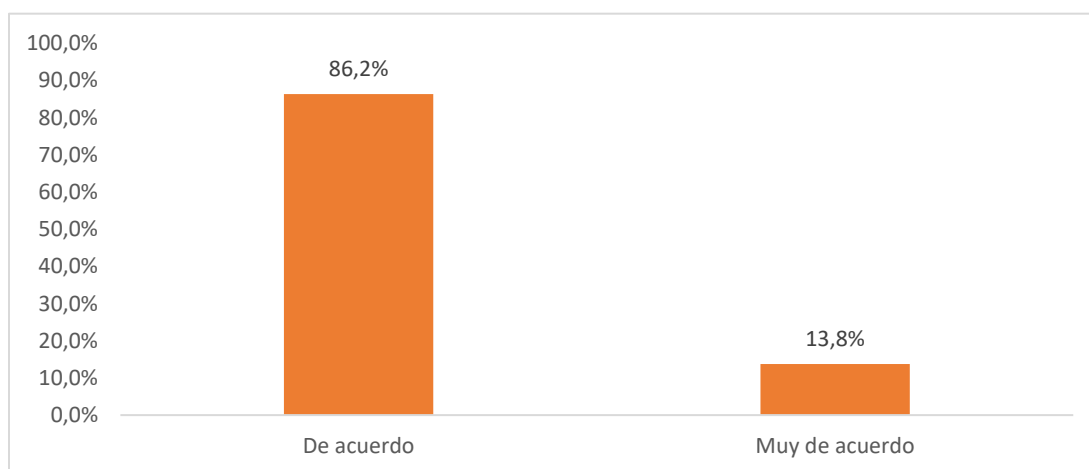
Tabla 18: Creo que los guías contarán con la preparación y el dominio necesario de la información.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	326	86,2%
Muy de acuerdo	52	13,8%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 19: Creo que los guías contarán con la preparación y el dominio necesario de la información.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 86,2% de los turistas está de acuerdo y el 13,8% muy de acuerdo.

La ausencia de las respuestas negativas confirma que los guías poseen un nivel adecuado de preparación, aunque resulta pertinente reforzar su formación técnica y cultural para mantener estándares altos de calidad.

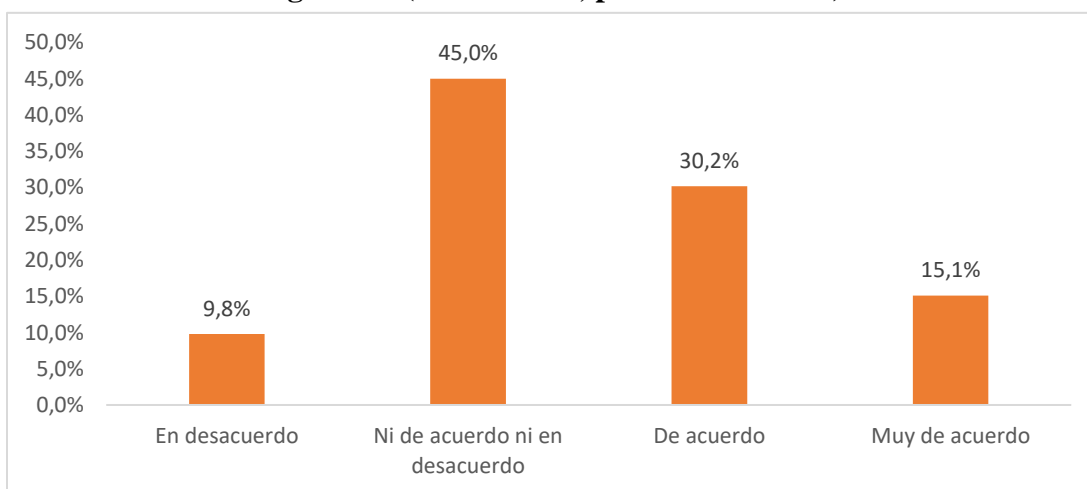
Tabla 19: Supongo que las instalaciones dispondrán de medidas visibles de seguridad (señalización, primeros auxilios).

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	37	9,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	170	45,0%
De acuerdo	114	30,2%
Muy de acuerdo	57	15,1%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 20: Supongo que las instalaciones dispondrán de medidas visibles de seguridad (señalización, primeros auxilios).



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 45% se ubicó en la categoría neutral, el 30,2% de acuerdo y el 15,1% muy de acuerdo y un 9,8% en desacuerdo. Estos resultados evidencian que, aunque existe percepción positiva, la alta proporción de neutralidad indica que las medidas de seguridad no siempre son claramente visibles, lo que sugiere la necesidad de reforzar la señalética y los equipos de prevención.

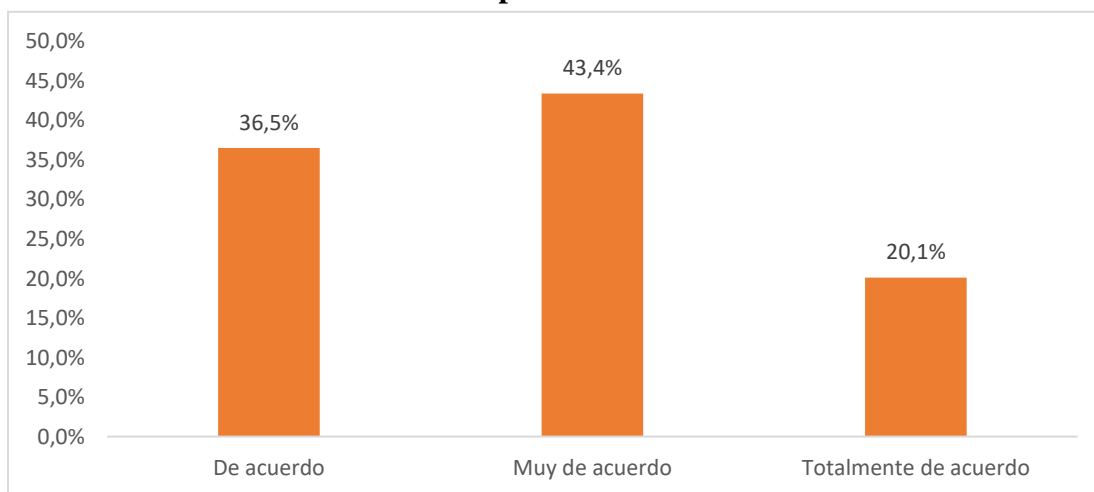
Tabla 20: Anticipo que recibiré una atención personalizada de parte del personal.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	138	36,5%
Muy de acuerdo	164	43,4%
Totalmente de acuerdo	76	20,1%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 21 : Anticipo que recibiré una atención personalizada de parte del personal.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

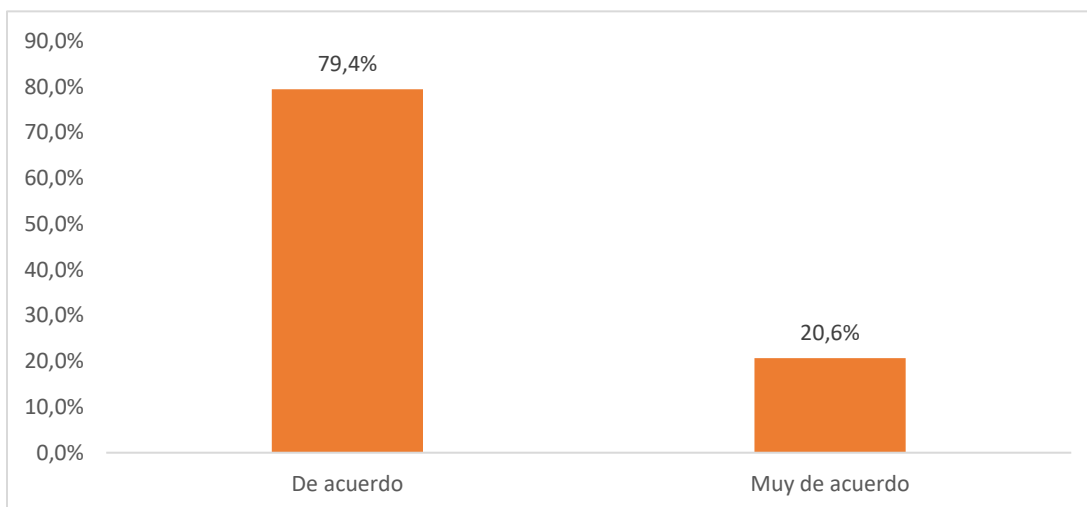
Análisis: El 43,4% de los encuestados manifestó estar muy de acuerdo, el 36,5% de acuerdo y un 20,1% totalmente de acuerdo. Esto refleja que los turistas valoran altamente la atención individualizada, lo que constituye una ventaja competitiva para el destino comunitario.

Tabla 21: Creo que la comunidad mostrará interés genuino por mi bienestar.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	300	79,4%
Muy de acuerdo	78	20,6%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 22: Creo que la comunidad mostrará interés genuino por mi bienestar.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 79,4% de los turistas afirmó estar de acuerdo y el 20,6% muy de acuerdo. Estos resultados evidencian una percepción sólida sobre la hospitalidad y autenticidad de la comunidad, lo cual es fundamental para la experiencia del turismo comunitario.

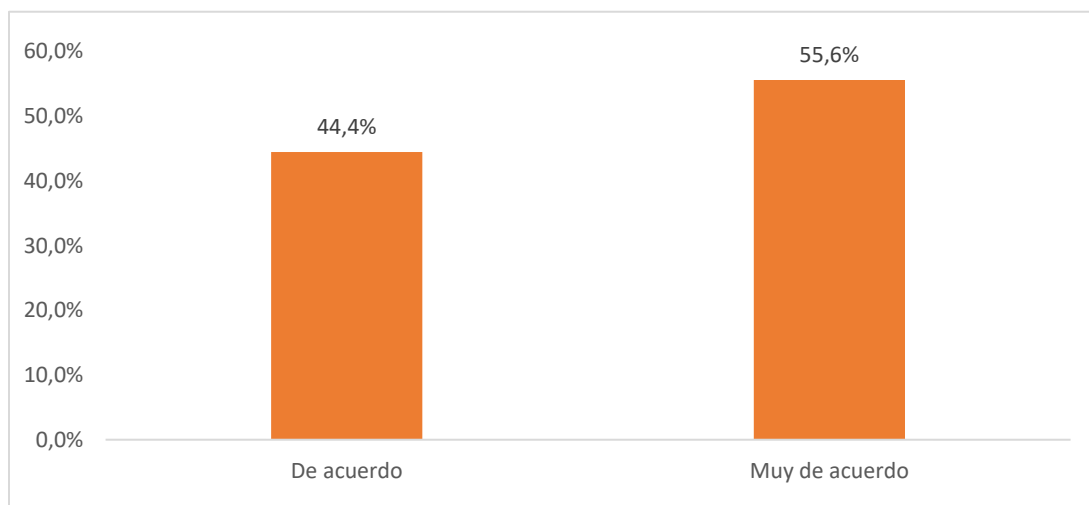
Tabla 22: Confío en que se respetarán mis necesidades y expectativas individuales.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	168	44,4%
Muy de acuerdo	210	55,6%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 23: Confío en que se respetarán mis necesidades y expectativas individuales.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 55,6% de los visitantes manifestó estar muy de acuerdo y el 44,4% de acuerdo. Estos resultados reflejan un consenso total en la percepción de respeto hacia las necesidades del turista, lo que constituye un indicador positivo de empatía y personalización

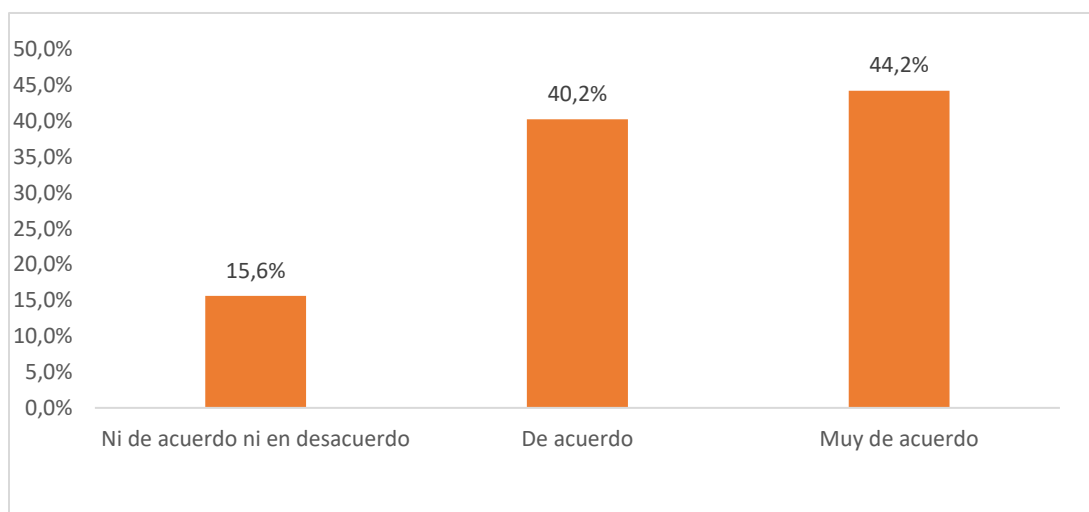
Tabla 23: Considero que el personal dedicará el tiempo suficiente a mi atención.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	59	15,6%
De acuerdo	152	40,2%
Muy de acuerdo	167	44,2%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 24: Considero que el personal dedicará el tiempo suficiente a mi atención.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 44,2% estuvo muy de acuerdo, el 40,2% de acuerdo y el 15,6% en desacuerdo. Aunque la mayoría percibe una atención adecuada, la existencia de un grupo inconforme refleja la necesidad de gestionar mejor el tiempo de dedicación, especialmente en temporadas de alta demanda.

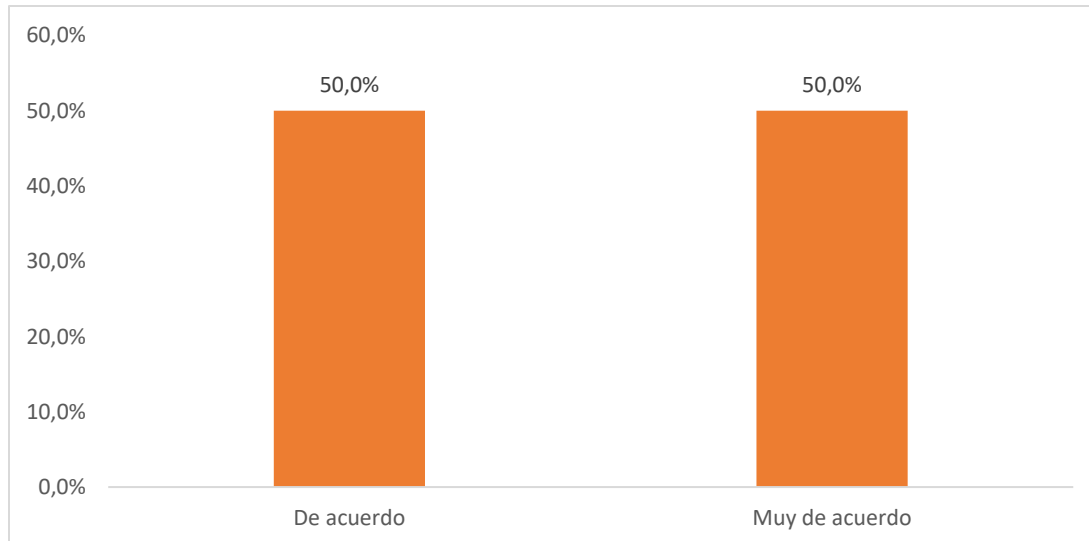
Tabla 24: Tengo la expectativa de que los servicios estarán pensados para distintos tipos de visitantes (jóvenes, adultos, extranjeros).

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	189	50,0%
Muy de acuerdo	189	50,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 25: Tengo la expectativa de que los servicios estarán pensados para distintos tipos de visitantes (jóvenes, adultos, extranjeros).



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: el 50% de los turistas encuestados está de acuerdo y el otro 50% muy de acuerdo que sus expectativas sean pensadas para diferentes turistas ya sean jóvenes, adultos y extranjeros.

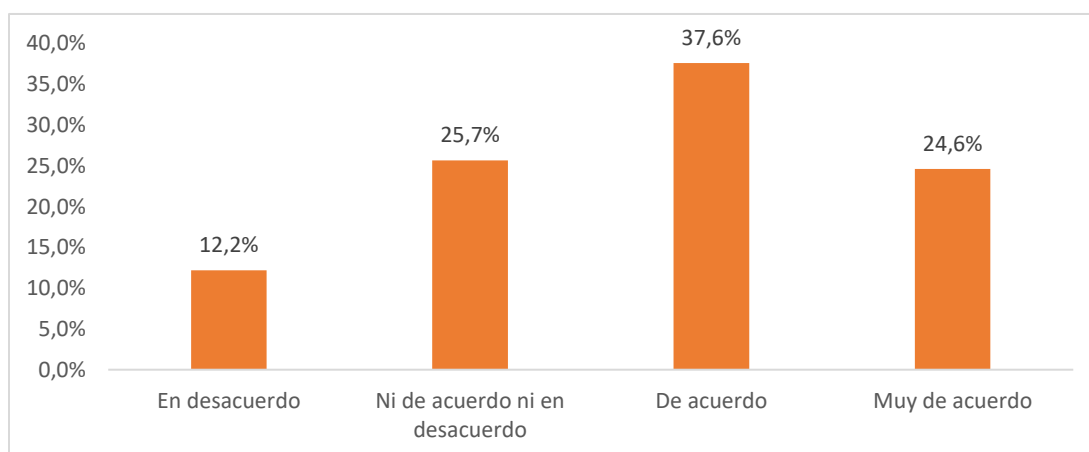
Tabla 25: Anticipo que el equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) estará en buenas condiciones.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	46	12,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	25,7%
De acuerdo	142	37,6%
Muy de acuerdo	93	24,6%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 26: Anticipo que el equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) estará en buenas condiciones.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

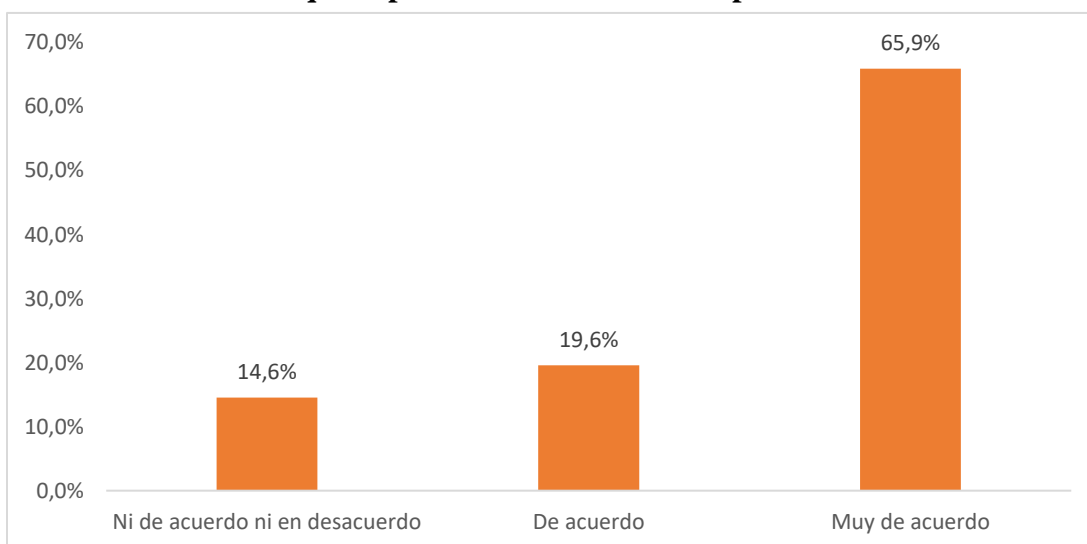
Análisis: El 37,6% de los encuestados afirmó estar de acuerdo y un 24,6% muy de acuerdo, lo que suma un 62,2% de percepción positiva. Sin embargo, un 25,7% se mantuvo neutral y un 12,2% en desacuerdo. Estos resultados muestran que, aunque la mayoría reconoce que el equipamiento se encuentra en condiciones adecuadas, existe una proporción significativa que percibe deficiencias o no tiene claridad al respecto.

Tabla 26: Creo que el personal mantendrá una presentación adecuada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	55	14,6%
De acuerdo	74	19,6%
Muy de acuerdo	249	65,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 27: Creo que el personal mantendrá una presentación adecuada.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 65,9% de los turistas estuvo muy de acuerdo y el 19,6% de acuerdo, lo que refleja que más del 85% considera la presentación del personal como apropiada. Por otro lado, un 14,6% se mantuvo neutral. Estos resultados evidencian que la imagen profesional del personal es un punto fuerte del servicio, aunque es importante continuar con la capacitación en protocolos de presentación y uniformidad para mantener estándares consistentes.

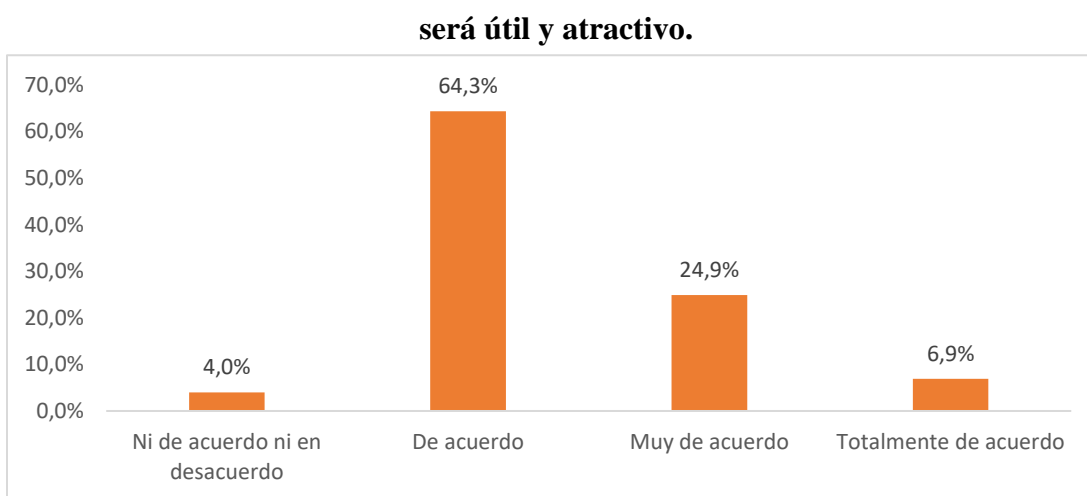
Tabla 27: Considero que el material informativo (folletos, carteles, señalética) será útil y atractivo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	4,0%
De acuerdo	243	64,3%
Muy de acuerdo	94	24,9%
Totalmente de acuerdo	26	6,9%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 28: Considero que el material informativo (folletos, carteles, señalética) será útil y atractivo.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 64,3% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, el 24,9% muy de acuerdo y el 6,9% totalmente de acuerdo, lo que representa un 96,1% de percepción positiva. En contraste, solo un 4% expresó neutralidad. Este resultado indica que el material informativo cumple con las expectativas de utilidad y atractivo, constituyéndose en un apoyo fundamental para la experiencia turística.

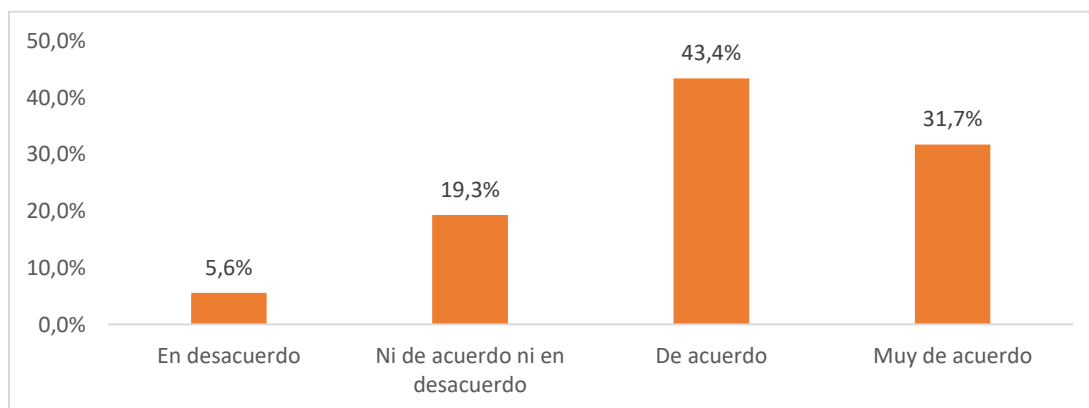
Tabla 28: Confío en que los espacios turísticos se mantendrán limpios y ordenados.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	21	5,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	19,3%
De acuerdo	164	43,4%
Muy de acuerdo	120	31,7%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 29: Confío en que los espacios turísticos se mantendrán limpios y ordenados.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 43,4% de los visitantes estuvo de acuerdo y el 31,7% muy de acuerdo, mientras que un 19,3% se mantuvo neutral y un 5,6% en desacuerdo. En conjunto, el 75,1% de los encuestados reconoce la limpieza y el orden en los espacios turísticos como una fortaleza, aunque los porcentajes de neutralidad y desacuerdo sugieren que todavía existen áreas donde el control de limpieza debe reforzarse, especialmente en épocas de alta afluencia.

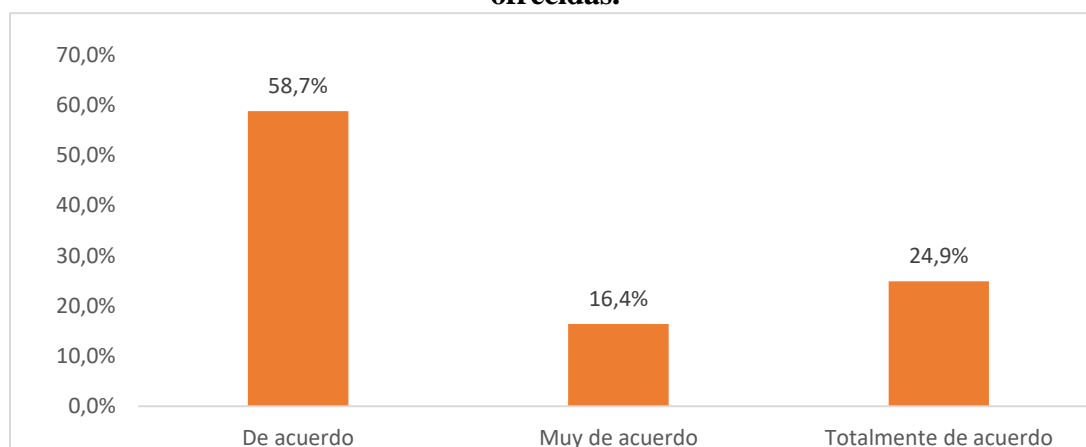
Tabla 29: Los servicios turísticos se cumplen en los tiempos y condiciones ofrecidas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	222	58,7%
Muy de acuerdo	62	16,4%
Totalmente de acuerdo	94	24,9%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

gráfico 30: Los servicios turísticos se cumplen en los tiempos y condiciones ofrecidas.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

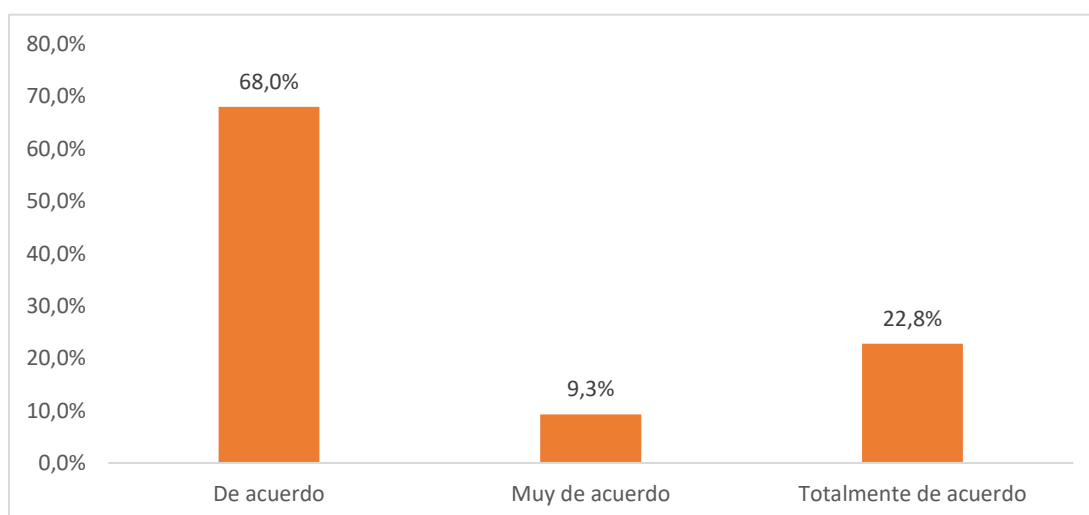
Análisis: El 58,7% de los encuestados estuvo de acuerdo, el 24,9% totalmente de acuerdo y el 16,4% muy de acuerdo. En conjunto, más del 99% de los visitantes reconoce que los servicios cumplen con lo prometido, lo cual evidencia un alto nivel de fiabilidad. Estos resultados consolidan la imagen de la comuna como un destino serio y responsable en la prestación de sus servicios, generando confianza en los turistas y fortaleciendo su intención de retorno.

Tabla 30: La información turística proporcionada es precisa y confiable.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	257	68,0%
Muy de acuerdo	35	9,3%
Totalmente de acuerdo	86	22,8%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 31: La información turística proporcionada es precisa y confiable.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 68% de los turistas manifestó estar de acuerdo, el 22,8% totalmente de acuerdo y un 9,3% muy de acuerdo. Esto significa que la totalidad de los encuestados considera la información turística como precisa y confiable. Esta fortaleza en la comunicación constituye un aspecto esencial en la toma de decisiones del visitante y fortalece la credibilidad del destino, aunque se recomienda mantener procesos continuos de actualización de los contenidos informativos.

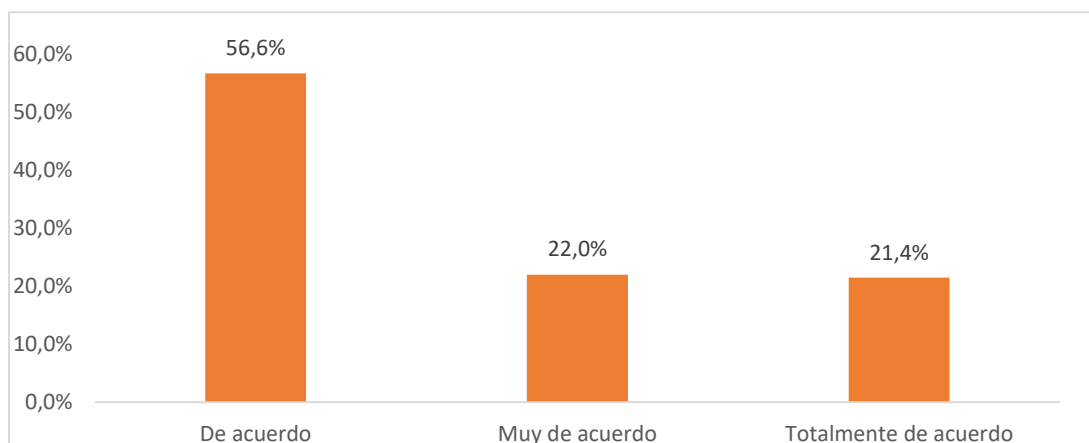
Tabla 31: Las actividades (senderismo, visita guiadas, artesanías.) se realizan según lo prometido.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	214	56,6%
Muy de acuerdo	83	22,0%
Totalmente de acuerdo	81	21,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 32: Las actividades (senderismo, visita guiadas, artesanías.) se realizan según lo prometido.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

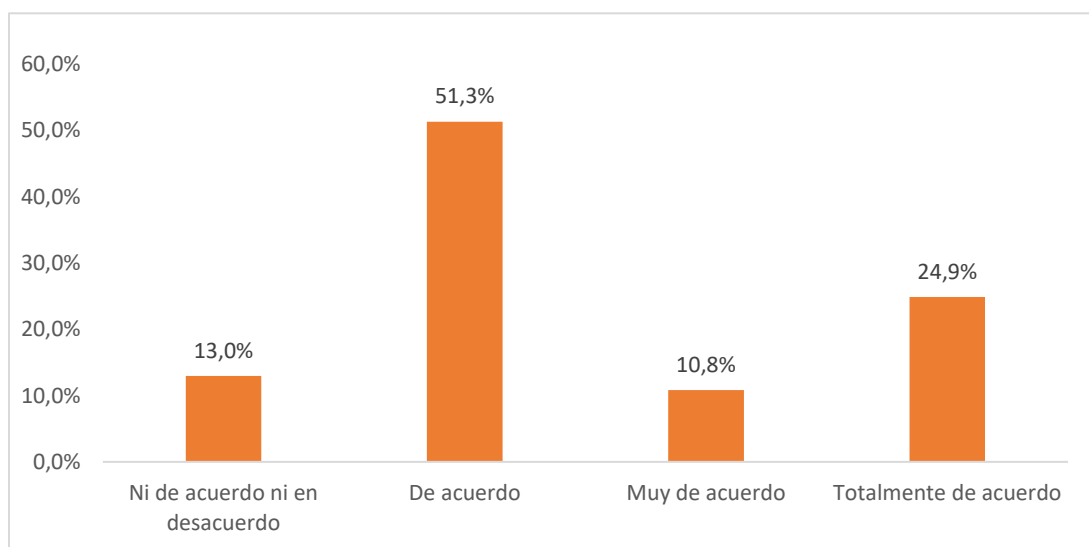
Análisis: El 56,6% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 22% muy de acuerdo y el 21,4% totalmente de acuerdo. En total, un 100% de los visitantes confirmó la coherencia entre lo promocionado y lo ofrecido. Este hallazgo constituye una de las fortalezas más sólidas del servicio turístico en Dos Mangas, ya que la congruencia entre publicidad y experiencia vivida incrementa la confianza y satisfacción de los turistas.

Tabla 32: El servicio turístico funciona sin errores o fallas.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	13,0%
De acuerdo	194	51,3%
Muy de acuerdo	41	10,8%
Totalmente de acuerdo	94	24,9%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 33: El servicio turístico funciona sin errores o fallas.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

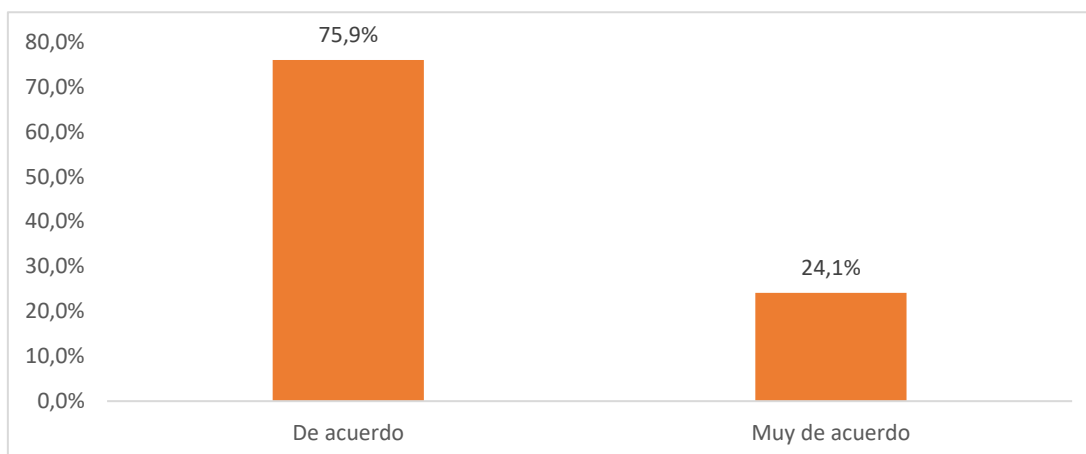
Análisis: El 51,3% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 10,8% muy de acuerdo y el 24,9% totalmente de acuerdo. En total, un 87% de los visitantes confirmó que el servicio turístico funciona sin errores o fallas. Este resultado revela una percepción positiva y sólida sobre la eficiencia operativa del servicio, lo cual contribuye a generar confianza en los turistas y fortalece la imagen del destino.

Tabla 33: El personal cumple lo que promete en la atención al turista

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	287	75,9%
Muy de acuerdo	91	24,1%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 34: El personal cumple lo que promete en la atención al turista

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

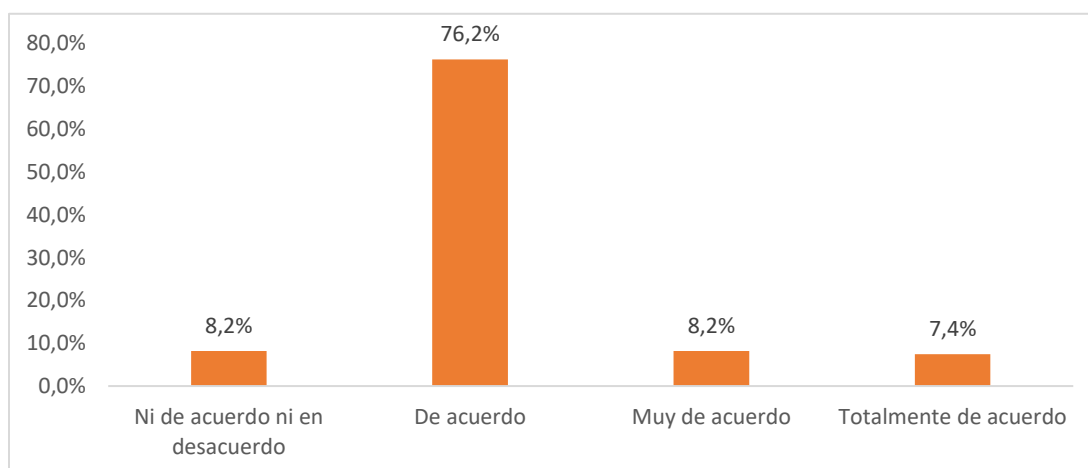
Análisis: El 75,9% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 24,1% muy de acuerdo. De esta manera, el 100% de los visitantes reconoce que el personal cumple con las promesas realizadas en la atención. Este hallazgo constituye una fortaleza clave, ya que el cumplimiento de expectativas es fundamental para la satisfacción y fidelización del turista.

Tabla 34: El personal atiende con rapidez las necesidades del turista.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	8,2%
De acuerdo	288	76,2%
Muy de acuerdo	31	8,2%
Totalmente de acuerdo	28	7,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 35: El personal atiende con rapidez las necesidades del turista.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

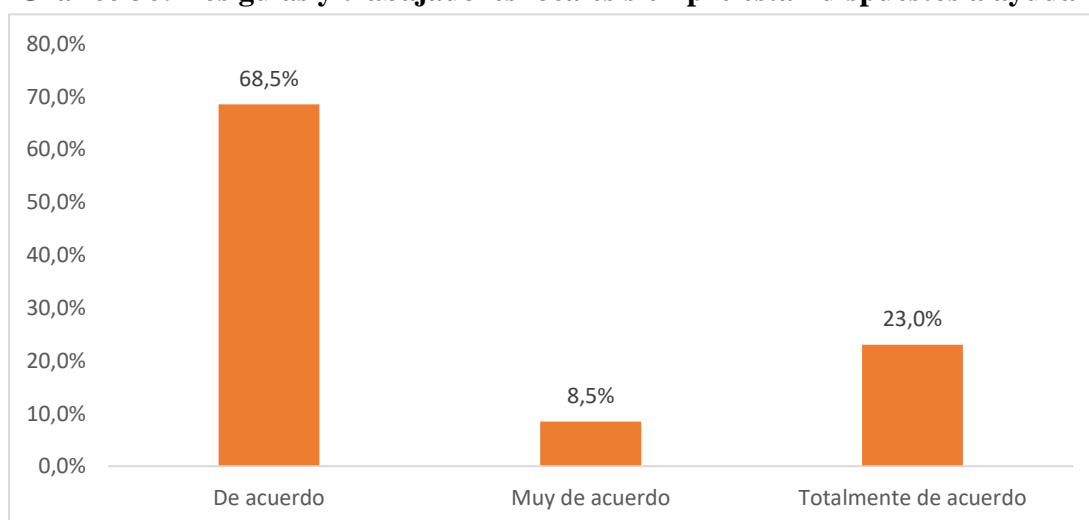
Análisis: El 76,2% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 8,2% muy de acuerdo y el 7,4% totalmente de acuerdo. En conjunto, el 91,8% de los visitantes percibe que el personal responde de forma rápida a sus necesidades, aunque la proporción de respuestas muy positivas es más baja. Esto indica que, si bien la rapidez en la atención es una fortaleza, existen oportunidades para mejorar la excelencia en el servicio.

Tabla 35: Los guías y trabajadores locales siempre están dispuestos a ayudar.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	8,2%
De acuerdo	288	76,2%
Muy de acuerdo	31	8,2%
Totalmente de acuerdo	28	7,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 36: Los guías y trabajadores locales siempre están dispuestos a ayudar.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

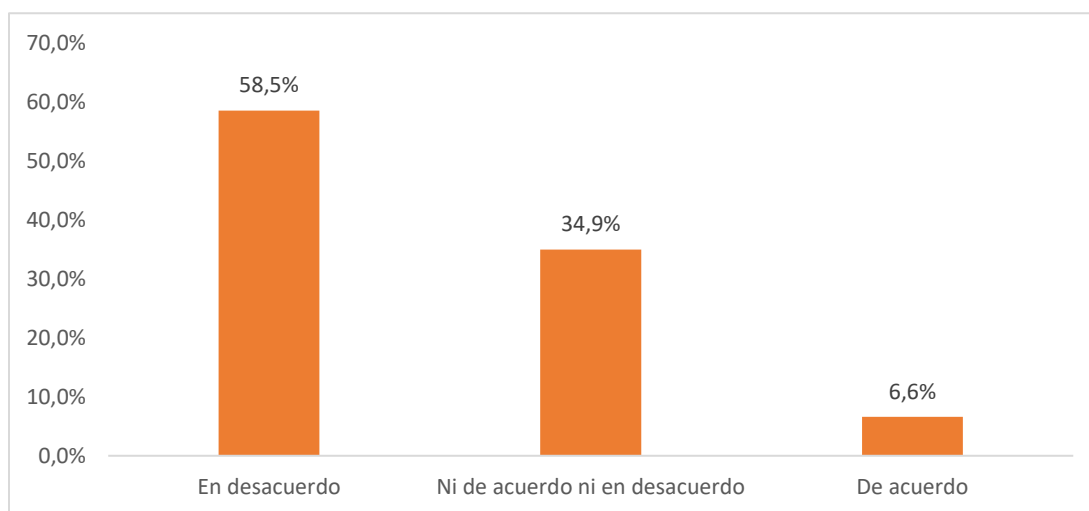
Análisis: El 68,5% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 8,5% muy de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo. Así, un total del 100% de los turistas percibe una actitud servicial y dispuesta del personal local. Este aspecto positivo es esencial para generar una experiencia acogedora y satisfactorio para los visitantes.

Tabla 36: Las consultas o dudas de los visitantes se resuelven de manera ágil.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	11,1%
De acuerdo	324	85,7%
Muy de acuerdo	12	3,2%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 37: Las consultas o dudas de los visitantes se resuelven de manera ágil.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 58,5% de los encuestados indicó estar en desacuerdo, el 34,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6,6% de acuerdo. Este resultado evidencia una debilidad significativa en el servicio, ya que la mayoría de los visitantes no perciben una resolución ágil de sus consultas o dudas, lo que puede afectar negativamente la experiencia turística y la percepción de calidad.

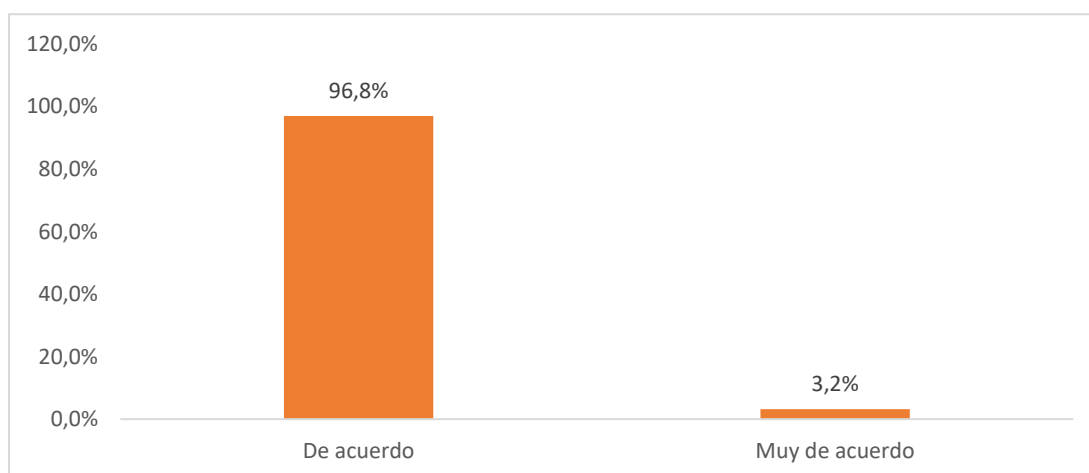
Tabla 37: El servicio turístico se adapta oportunamente a las necesidades del visitante.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	366	96,8%
Muy de acuerdo	12	3,2%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 38: El servicio turístico se adapta oportunamente a las necesidades del visitante.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

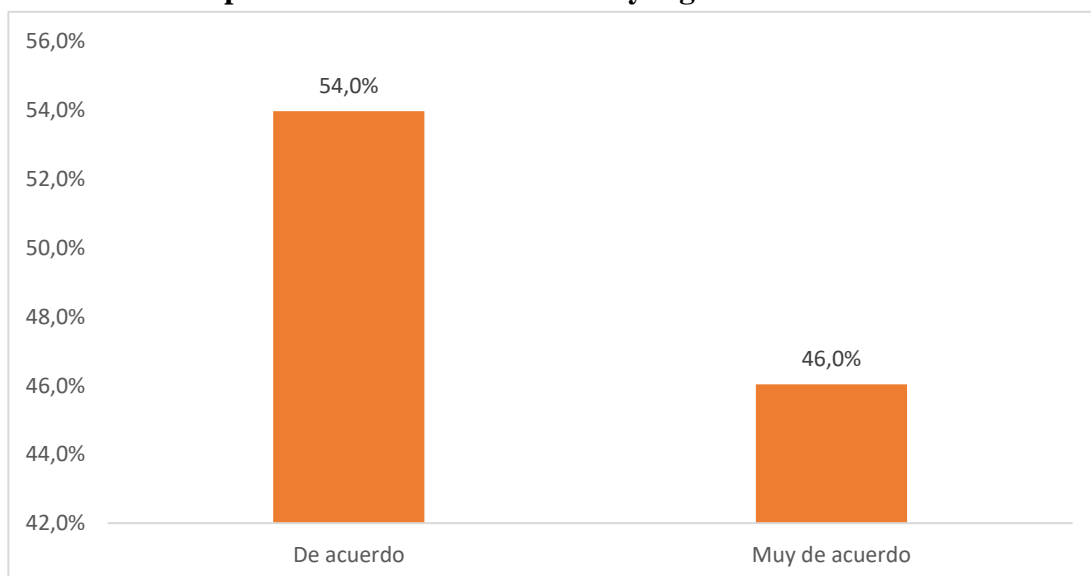
Análisis: El 96,8% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 3,2% muy de acuerdo, sumando un 100% de aprobación. Esta alta valoración refleja que el servicio es percibido como flexible y capaz de ajustarse a los requerimientos específicos de los turistas, lo cual es un elemento clave para la satisfacción y personalización de la experiencia.

Tabla 38: El personal transmite confianza y seguridad en sus conocimientos.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	204	54,0%
Muy de acuerdo	174	46,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 39: El personal transmite confianza y seguridad en sus conocimientos.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 54% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 46% muy de acuerdo, totalizando un 100%. Este resultado denota un alto nivel de confianza en el personal, quien es percibido como conocedor y seguro en la información que brinda, fortaleciendo la credibilidad del servicio turístico.

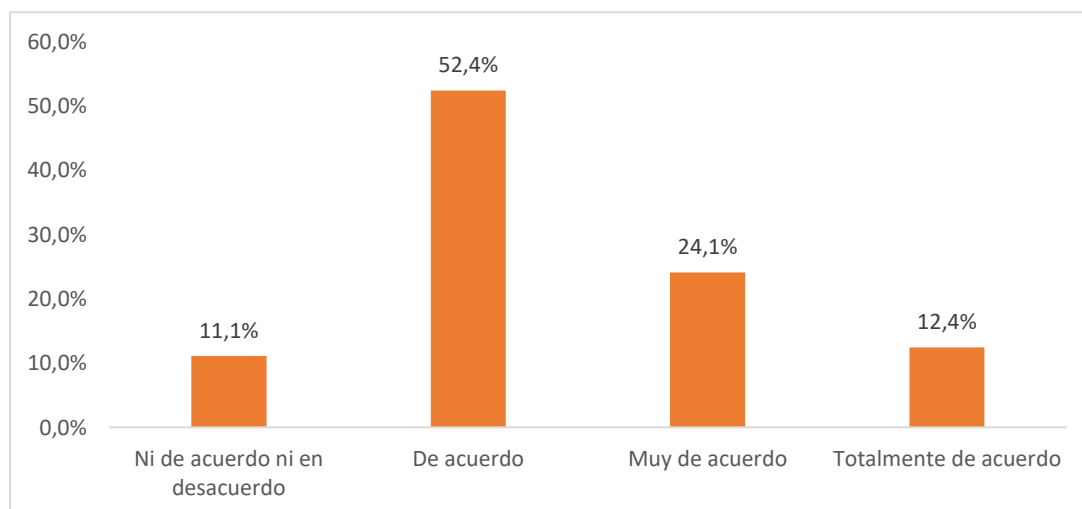
Tabla 39: Durante las actividades turísticas, el visitante se siente protegido y cómodo.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	11,1%
De acuerdo	198	52,4%
Muy de acuerdo	91	24,1%
Totalmente de acuerdo	47	12,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 40: Durante las actividades turísticas, el visitante se siente protegido y cómodo.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 52,4% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 24,1% muy de acuerdo y el 12,4% totalmente de acuerdo, sumando un 89%. Aunque la mayoría de los turistas se siente seguro y cómodo, un 11,1% indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que sugiere que aún hay espacio para reforzar la sensación de protección durante las actividades.

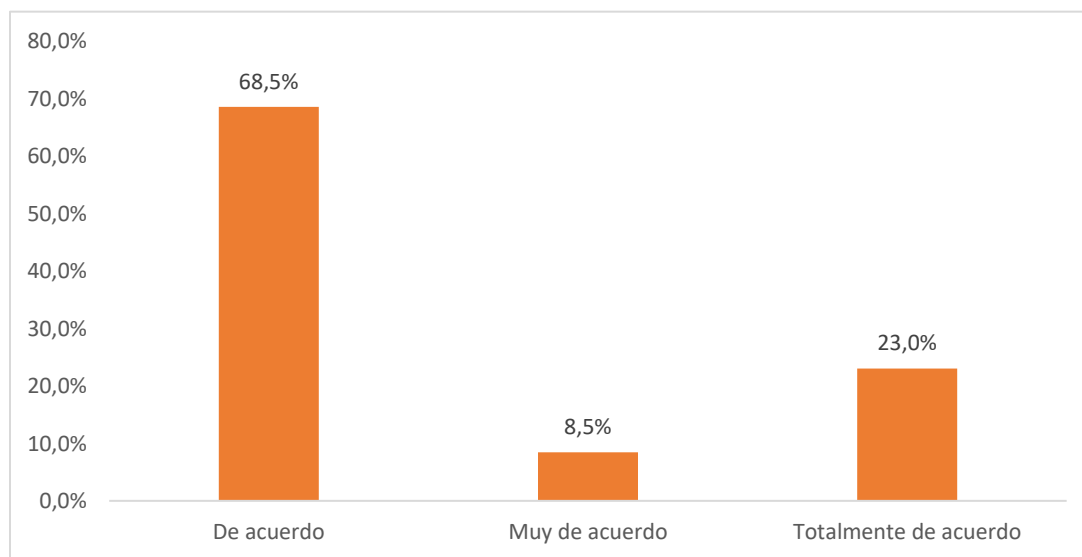
Tabla 40: Los guías turísticos demuestran preparación y dominio de la información.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	259	68,5%
Muy de acuerdo	32	8,5%
Totalmente de acuerdo	87	23,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 41: Los guías turísticos demuestran preparación y dominio de la información.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 68,5% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 8,5% muy de acuerdo y el 23% totalmente de acuerdo, sumando un 100%. Esto confirma que los guías son percibidos como preparados y con dominio de la información, aspecto esencial para una experiencia turística enriquecedora y confiable.

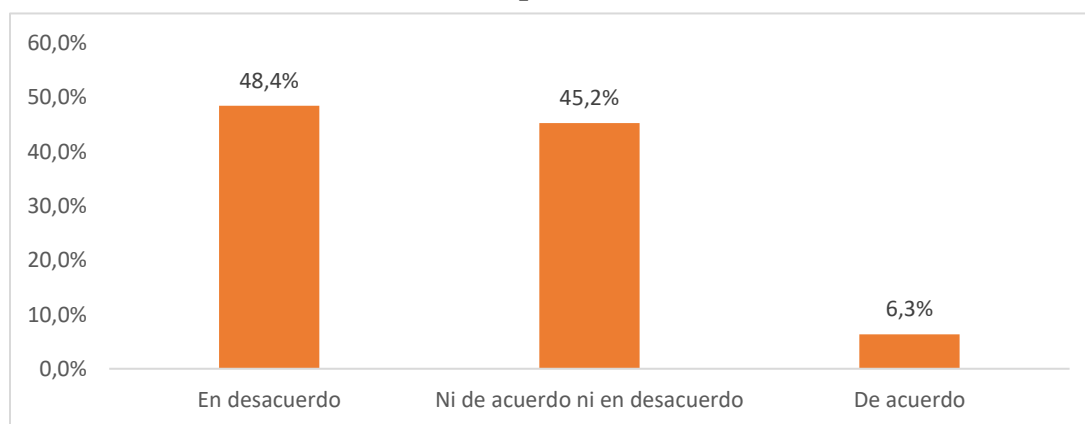
Tabla 41: Las instalaciones cuentan con medidas visibles de seguridad
(señalización, primeros auxilios.).

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	183	48,4%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	171	45,2%
De acuerdo	24	6,3%
Muy de acuerdo	0	0,0%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 42: Las instalaciones cuentan con medidas visibles de seguridad
(señalización, primeros auxilios.).



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

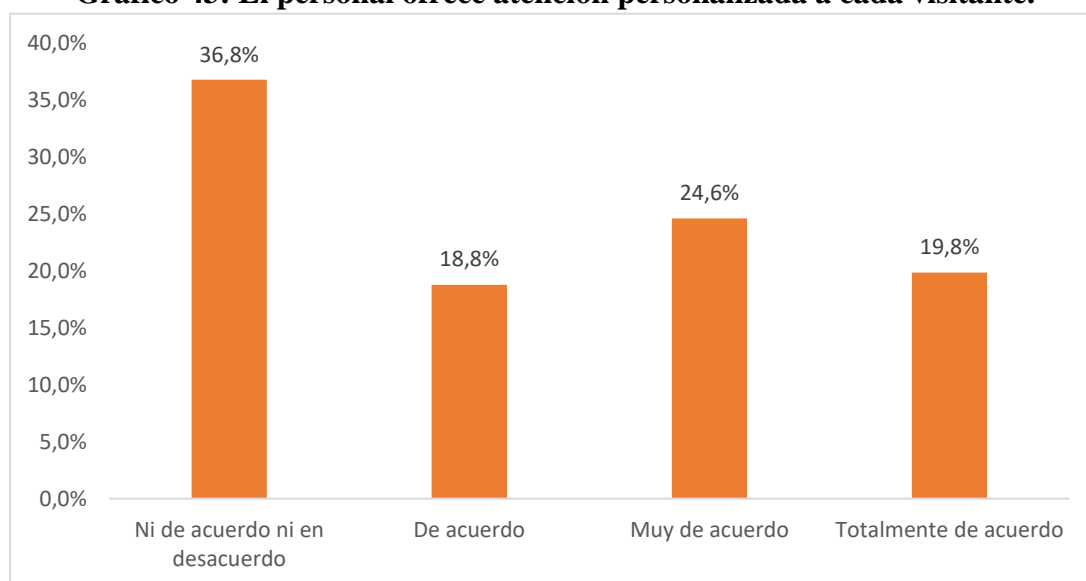
Análisis: El 48,4% de los encuestados indicó estar en desacuerdo, el 45,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6,3% de acuerdo. Este dato revela una percepción crítica respecto a la falta de medidas visibles de seguridad en las instalaciones, señalando una oportunidad importante para mejorar la señalización y protocolos de primeros auxilios, lo cual impacta directamente en la sensación de seguridad del visitante.

Tabla 42: El personal ofrece atención personalizada a cada visitante.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	139	36,8%
De acuerdo	71	18,8%
Muy de acuerdo	93	24,6%
Totalmente de acuerdo	75	19,8%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 43: El personal ofrece atención personalizada a cada visitante.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 18,8% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 24,6% muy de acuerdo y el 19,8% totalmente de acuerdo, sumando un 63,2% de percepciones positivas. Sin embargo, un 36,8% no manifestó una postura clara o favorable. Este resultado refleja una oportunidad de mejora en la personalización del servicio, aspecto clave para elevar la calidad percibida por los turistas.

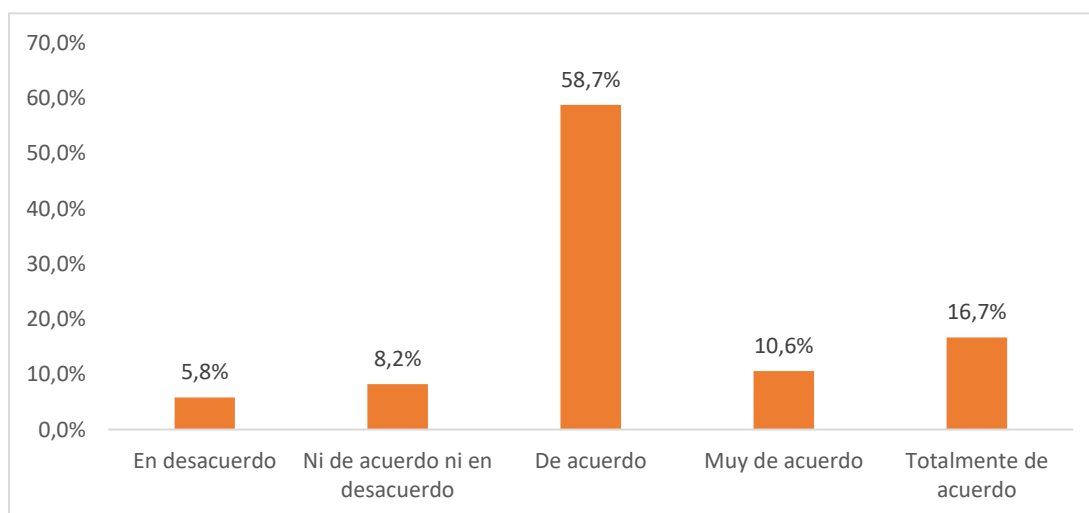
Tabla 43: La comunidad demuestra interés genuino por el bienestar del turista.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	22	5,8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	31	8,2%
De acuerdo	222	58,7%
Muy de acuerdo	40	10,6%
Totalmente de acuerdo	63	16,7%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 44: La comunidad demuestra interés genuino por el bienestar del turista.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 58,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 10,6% muy de acuerdo y el 16,7% totalmente de acuerdo, sumando un 86% de respuestas positivas. Este resultado muestra una percepción favorable respecto al compromiso de la comunidad con el bienestar del visitante, lo cual genera confianza y promueve una experiencia más cercana y acogedora.

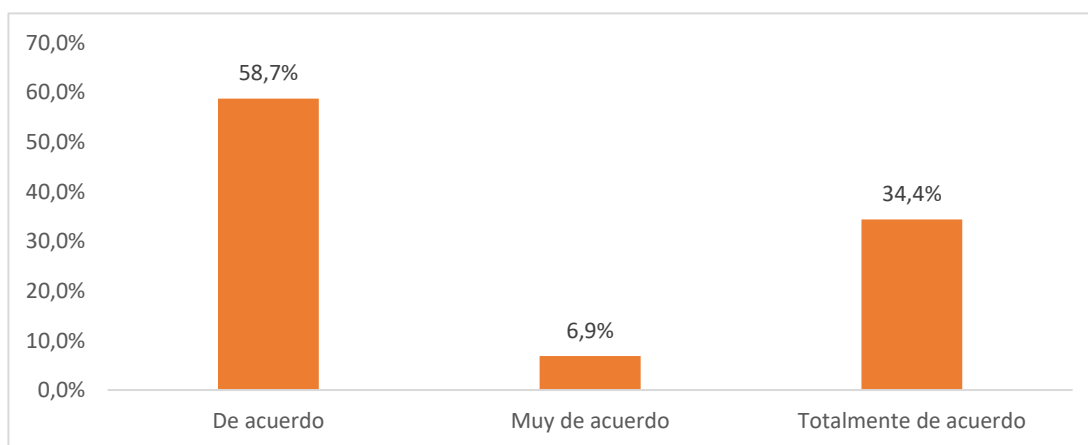
Tabla 44: Se respetan las necesidades y expectativas individuales de los visitantes.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	222	58,7%
Muy de acuerdo	26	6,9%
Totalmente de acuerdo	130	34,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 45: Se respetan las necesidades y expectativas individuales de los visitantes.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

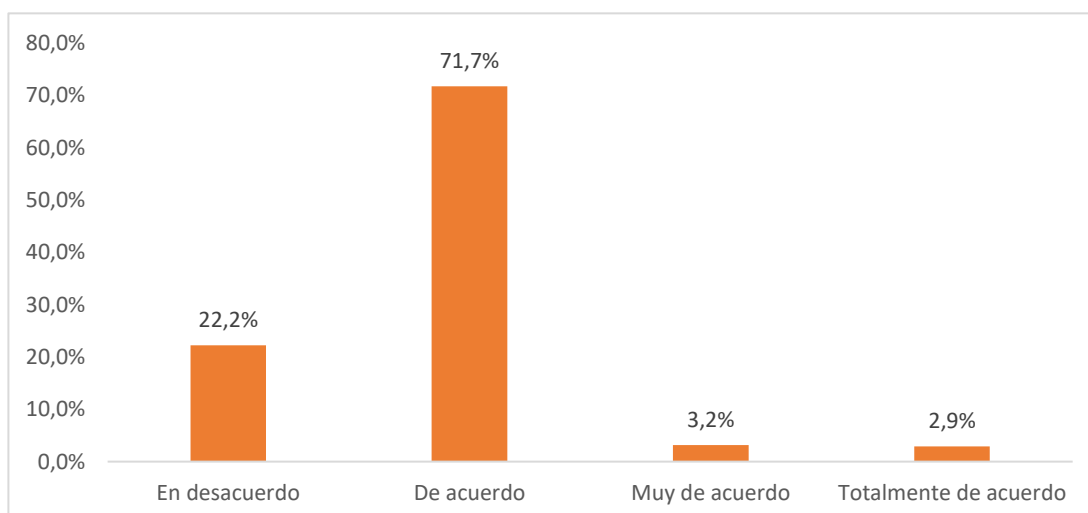
Análisis: El 58,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 6,9% muy de acuerdo y el 34,4% totalmente de acuerdo, sumando un 100% de valoración positiva. Este resultado evidencia una notable fortaleza del destino, ya que el respeto a las necesidades individuales es clave para ofrecer un turismo inclusivo y satisfactorio.

Tabla 45: El personal dedica tiempo suficiente a cada turista.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	84	22,2%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	271	71,7%
Muy de acuerdo	12	3,2%
Totalmente de acuerdo	11	2,9%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 46: El personal dedica tiempo suficiente a cada turista.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 71,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 3,2% muy de acuerdo y el 2,9% totalmente de acuerdo, sumando un 77,8% de respuestas favorables. No obstante, un 22,2% manifestó estar en desacuerdo, lo que indica que, aunque la mayoría percibe una atención adecuada, aún existe un margen de mejora en la dedicación de tiempo individual.

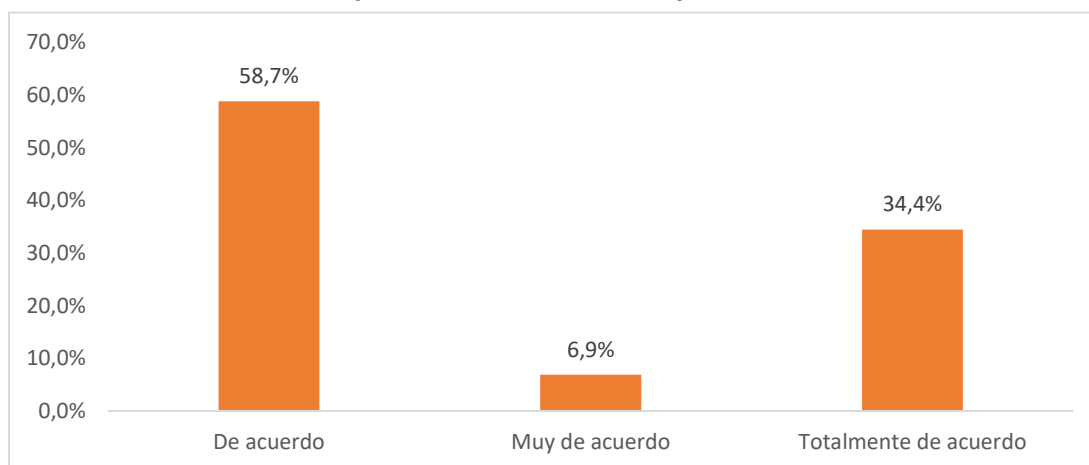
**Tabla 46: Los servicios se adaptan a los diferentes perfiles de visitantes
(jóvenes, adultos, extranjeros.).**

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	222	58,7%
Muy de acuerdo	26	6,9%
Totalmente de acuerdo	130	34,4%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

**Gráfico 47: Los servicios se adaptan a los diferentes perfiles de visitantes
(jóvenes, adultos, extranjeros.).**



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 58,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 6,9% muy de acuerdo y el 34,4% totalmente de acuerdo, sumando un 100% de aprobación. Este resultado demuestra una capacidad destacada de adaptación de los servicios turísticos a diversos perfiles de visitantes, favoreciendo una experiencia inclusiva y personalizada.

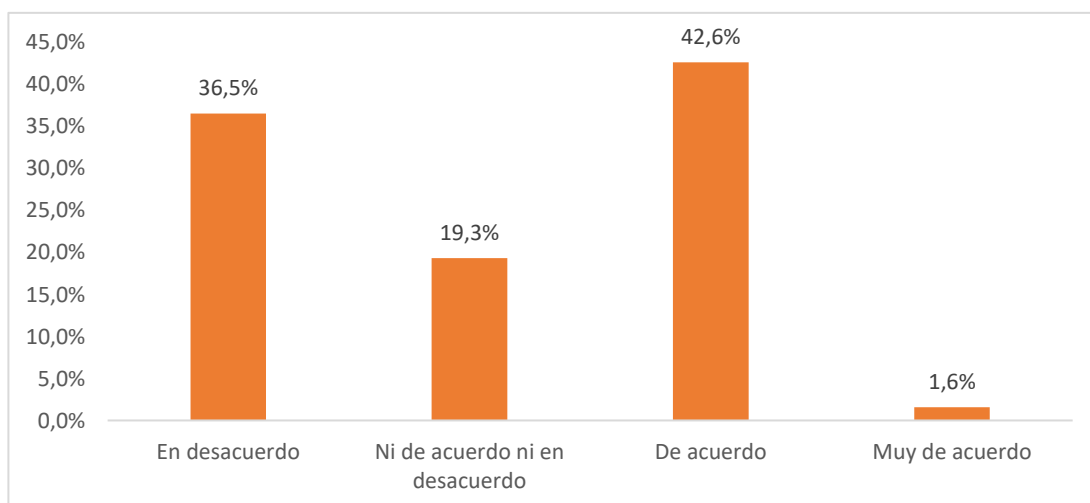
Tabla 47: El equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) está en buen estado.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	138	36,5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	19,3%
De acuerdo	161	42,6%
Muy de acuerdo	6	1,6%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 48: El equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) está en buen estado.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 42,6% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 1,6% muy de acuerdo, lo que da un total del 44,2% de opiniones positivas. Sin embargo, un 36,5% está en desacuerdo y un 19,3% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Este hallazgo señala una debilidad perceptible respecto al estado del equipamiento turístico, lo que podría afectar la funcionalidad y comodidad de los espacios.

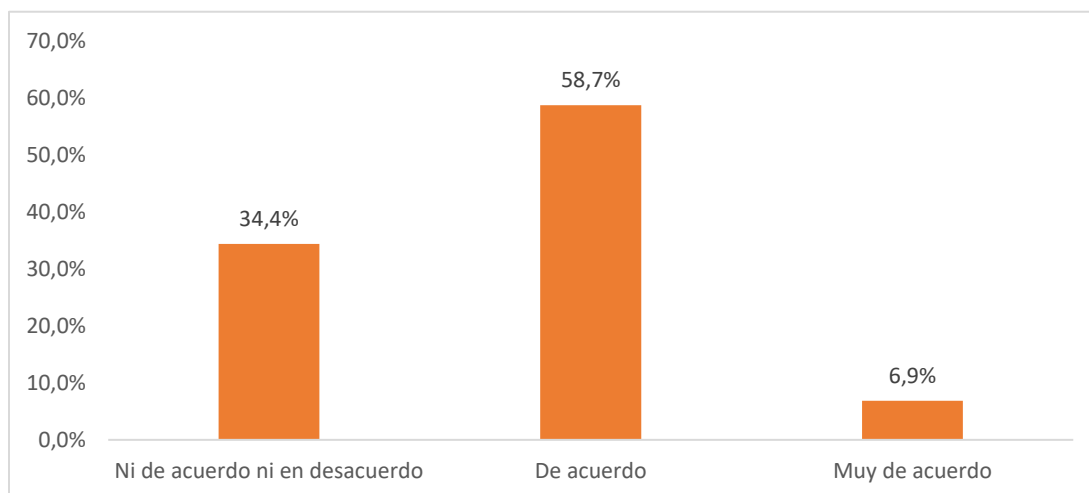
Tabla 48: El personal que brinda los servicios mantiene una presentación adecuada.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	130	34,4%
De acuerdo	222	58,7%
Muy de acuerdo	26	6,9%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 49: El personal que brinda los servicios mantiene una presentación adecuada.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Análisis: El 58,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 6,9% muy de acuerdo, sumando un 65,6% de valoraciones positivas. Sin embargo, un 34,4% se mostró neutral o no totalmente convencido, lo que sugiere que la presentación del personal podría estandarizarse y reforzarse como parte de la imagen del servicio turístico.

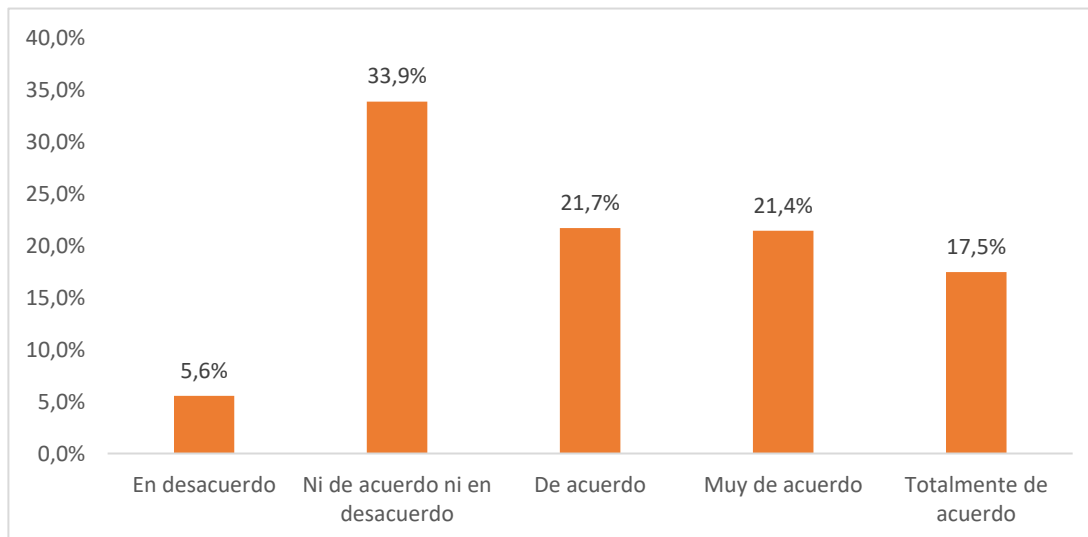
Tabla 49: El material informativo (folletos, carteles, señalética) es atractivo y útil.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	21	5,6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	128	33,9%
De acuerdo	82	21,7%
Muy de acuerdo	81	21,4%
Totalmente de acuerdo	66	17,5%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 50: El material informativo (folletos, carteles, señalética) es atractivo y útil.



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

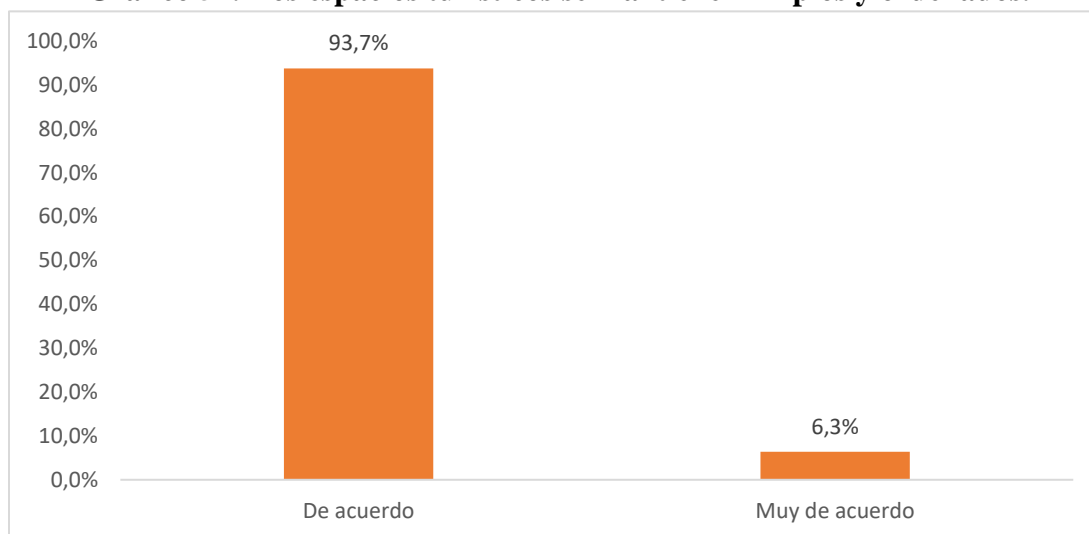
Análisis: El 21,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo, el 21,4% muy de acuerdo y el 17,5% totalmente de acuerdo, totalizando un 60,6% de opiniones positivas. No obstante, un 33,9% mostró una postura neutral y un 5,6% en desacuerdo.

Tabla 50: Los espacios turísticos se mantienen limpios y ordenados.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
Muy en desacuerdo	0	0,0%
En desacuerdo	0	0,0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
De acuerdo	354	93,7%
Muy de acuerdo	24	6,3%
Totalmente de acuerdo	0	0,0%
Total	378	100,0%

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 51: Los espacios turísticos se mantienen limpios y ordenados.

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

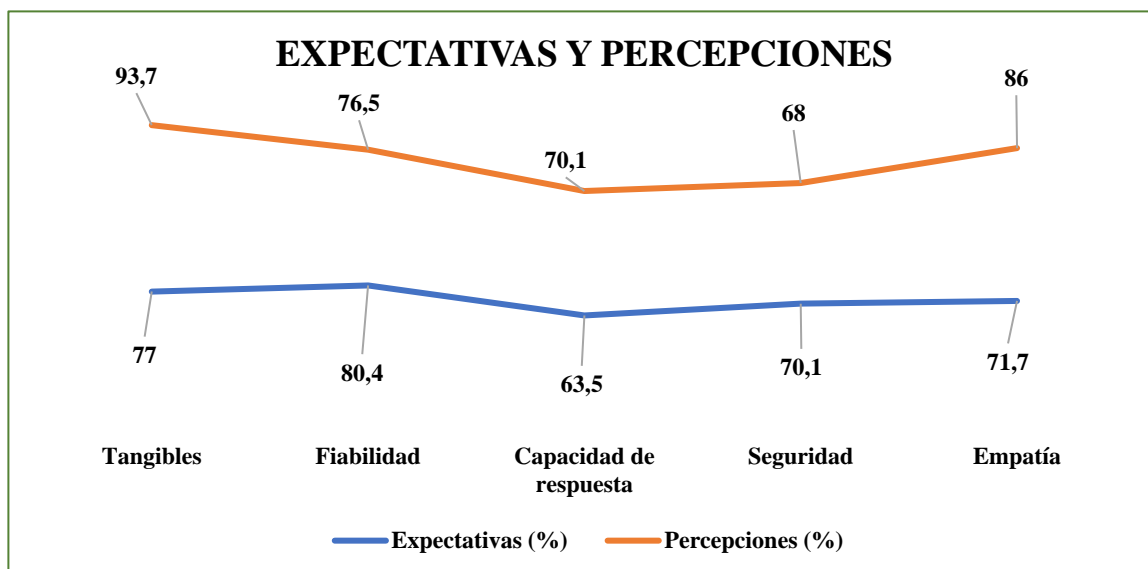
Análisis: El 93,7% de los encuestados indicó estar de acuerdo y el 6,3% muy de acuerdo, sumando un 100% de respuestas positivas. Este resultado representa una fortaleza clara del destino turístico, ya que la limpieza y el orden influyen significativamente en la percepción de calidad y en la satisfacción general del visitante.

Tabla 51: Análisis de dimensiones

Dimensión	Expectativas (%)	Percepciones (%)
Tangibles	77	93,7
Fiabilidad	80,4	76,5
Capacidad de respuesta	63,5	70,1
Seguridad	70,1	68
Empatía	71,7	86

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 52: Expectativas y Percepciones

El análisis de los promedios obtenidos en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL permitió identificar el nivel de cumplimiento percibido por los turistas en relación con sus expectativas sobre los servicios turísticos complementarios ofrecidos en la comuna Dos Mangas.

En la dimensión Tangibles, se evidenció un promedio de 93,7 % en percepciones, superando el 77 % de expectativas, lo que refleja una valoración positiva hacia la infraestructura, equipamiento y presentación del personal.

La dimensión Fiabilidad obtuvo 80,4 % en expectativas y 76,5 % en

percepciones, indicando una ligera brecha negativa; sin embargo, se mantiene una apreciación favorable respecto al cumplimiento de lo prometido en los servicios.

En cuanto a la Capacidad de respuesta, los resultados muestran 63,5 % en expectativas y 70,1 % en percepciones, lo cual demuestra una mejora en la percepción del turista, evidenciando la disposición del personal para atender con rapidez y eficacia.

La dimensión Seguridad presentó valores de 70,1 % en expectativas y 68 % en percepciones, reflejando una leve diferencia que sugiere la necesidad de reforzar la capacitación del personal para garantizar confianza y conocimiento técnico en la atención.

Finalmente, la dimensión Empatía obtuvo 71,7 % en expectativas frente a 86% en percepciones, evidenciando un alto nivel de satisfacción en la atención personalizada y el trato cordial recibido por los turistas.

En general, los resultados muestran que las percepciones superan en la mayoría de los casos a las expectativas, lo que indica un buen desempeño del servicio complementario en la comuna Dos Mangas y una tendencia positiva en la satisfacción del visitante, validando la aplicabilidad del modelo SERVQUAL en contextos de turismo comunitario.

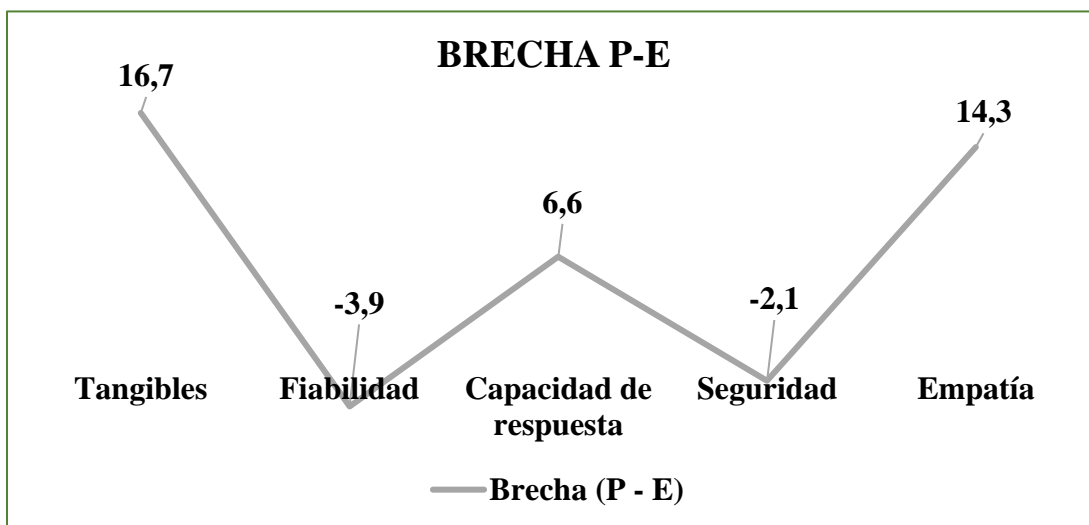
Tabla 52: Brechas de calidad

Dimensión	Expectativas (%)	Percepciones (%)	Brecha (P - E)
Tangibles	77	93,7	16,7
Fiabilidad	80,4	76,5	-3,9
Capacidad de respuesta	63,5	70,1	6,6
Seguridad	70,1	68	-2,1
Empatía	71,7	86	14,3

Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

Gráfico 53: Brecha de calidad



Fuente: Turistas de la comuna Dos Mangas

Elaborado por: Anghela Lino López

El análisis de la brecha de calidad entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los turistas permite identificar los aspectos donde el servicio turístico complementario de la comuna Dos Mangas supera o no alcanza las expectativas de los visitantes.

En la dimensión Tangibles, se obtuvo una brecha positiva de +16,7, lo que evidencia una percepción significativamente superior a las expectativas. Este resultado refleja la satisfacción de los turistas con respecto a la infraestructura, equipamiento y presentación del personal.

Por el contrario, en la dimensión Fiabilidad se registró una brecha negativa de -3,9, lo que indica que el servicio no siempre cumple con las condiciones ofrecidas o prometidas, por lo que se recomienda fortalecer los procesos de cumplimiento y consistencia en la atención.

La Capacidad de respuesta presentó una brecha positiva de +6,6, lo que demuestra que los turistas perciben una mejora en la rapidez y disposición del personal

para atender sus requerimientos.

En cuanto a la dimensión Seguridad, se evidenció una ligera brecha negativa de $-2,1$, lo que sugiere la necesidad de reforzar la capacitación del personal y las medidas visibles de protección, con el fin de inspirar mayor confianza al visitante.

Finalmente, la dimensión Empatía arrojó una brecha positiva de $+14,3$, destacando la atención personalizada, la amabilidad y la disposición del personal local hacia los turistas.

En términos generales, los resultados muestran que las brechas positivas predominan sobre las negativas, lo que significa que la calidad percibida supera en la mayoría de los casos las expectativas iniciales. Esto demuestra un alto nivel de satisfacción y confianza en los servicios turísticos complementarios ofrecidos por la comuna Dos Mangas.

3.3. Análisis de datos

Según las encuestas realizadas muestran los siguientes resultados:

- La composición demográfica de los encuestados se distribuye en un 54,6% de hombres y un 45,4% de mujeres, lo que refleja una participación bastante equilibrada entre géneros. En cuanto al grupo etario, predomina la franja de 18 a 25 años con un 45,8%, seguida por la de 26 a 35 años con un 25,4%. Esto indica que la mayoría de los visitantes son jóvenes adultos, con un perfil turístico orientado a actividades naturales y sostenibles.
- En relación con la valoración de los servicios turísticos, los hallazgos indican que la mayor parte de los turistas considera que la calidad es adecuada en las cinco áreas de modelo SERVQUAL. Sin embargo, las diferencias entre las expectativas y las percepciones permiten resaltar sectores clave donde se

necesita mejorar, particularmente en aspectos tangibles y en la capacidad de respuesta.

- Dimensión aspectos tangibles: Los turistas aprecian favorablemente la imagen del personal y la higiene de los lugares turísticos (77% de aprobación o acuerdo total). Sin embargo, se han observado carencias en el estado del equipo turístico y en la señalización (23% de respuesta neutrales o en desacuerdo). Esta circunstancia afecta la percepción del valor recibido, ya que el visitante asocia el deterioro de las instalaciones con una reducción en la profesionalidad del destino.
- Dimensión fiabilidad: El 80,4% de las personas encuestadas indicó estar muy de acuerdo con que los servicios turísticos se ofrecen dentro de los plazos y condiciones prometidas, y un 76,5% comentó que las actividades (senderismo, tours guiados, venta de artesanías) se llevan a cabo como se publicitan. Esto muestra una buena alineación entre lo que ofrece y lo que se recibe.
- Dimensión capacidad de respuesta: Aunque el 63,5% de los turistas considera que la información turística brindada es clara y confiable, un 6,6% se mantuvo neutral y un 29,9% señaló que esperaba mayor rapidez en la atención. Esta brecha afecta la percepción de valor, porque los tiempos de respuesta influyen directamente en la experiencia de satisfacción.
- Dimensión seguridad: Un 70,1% de los encuestados confía en los conocimientos del personal y un 68% destacó la importancia de contar con medidas de seguridad visibles, especialmente en transporte y excursiones.
- Dimensión empatía: El 71,7% de los encuestados afirmó que el personal dedica tiempo suficiente a su atención y un 100% valoró positivamente la adaptación

de los servicios a distintos perfiles de visitantes (jóvenes, adultos, extranjeros).

- Por último, La mayoría de los visitantes expresaron un alto nivel de satisfacción con la calidad de los servicios recibidos en la comuna Dos Mangas, lo cual respalda la hipótesis de que existe una relación directa entre la calidad del servicio turístico complementario y la satisfacción del visitante.

3.4. Discusión

- Una vez analizados e interpretados los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los turistas, así como las observaciones recogidas durante el trabajo de campo, se discute que la comuna Dos Mangas cuenta con una oferta turística complementaria que, si bien cumple con ciertos estándares de calidad, aunque presenta aspectos que requieren mejoras para elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.
- De acuerdo con las opiniones de los propios turistas y la información recolectada, se identifican fortalezas claras como la limpieza de los espacios, la seguridad durante la visita y el cumplimiento de lo que se les publica o promocionan
- Estas observaciones reflejan la necesidad de implantar cambios que mejoren la calidad del servicio turístico complementario. Asimismo, se recomiendan buscar alternativas e iniciativas que respondan a las expectativas del visitante.

CONCLUSIONES

- La aplicación del modelo SERVQUAL permitió medir de forma objetiva la calidad del servicio turístico complementario en la comuna Dos Mangas, evidenciando que las percepciones de los turistas, en la mayoría de las dimensiones, superaron sus expectativas, lo que refleja un alto nivel de satisfacción y valoración positiva del destino.
- Se identificó que las dimensiones Tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía obtuvieron resultados favorables, mientras que Fiabilidad y Seguridad presentaron leves deficiencias que deben ser atendidas mediante la mejora en los procesos de atención, cumplimiento de los servicios y capacitación del personal turístico.
- En términos generales, el estudio demuestra que la comuna Dos Mangas ofrece un servicio complementario con buena calidad percibida, consolidándose como un referente del turismo comunitario en la provincia de Santa Elena y aportando significativamente al desarrollo sostenible y a la satisfacción del visitante.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer los estándares de calidad mediante la implementación de programas de supervisión y mejora continua, que garantice constantemente la limpieza de los espacios turísticos, la funcionalidad de las instalaciones y el cumplimiento de lo ofrecido al visitante.
- Teniendo en cuenta los resultados alcanzados, se recomienda que la comunidad de Dos Mangas desarrolle un plan para mejorar la infraestructura turística adicional. Este plan debe incluir la instalación y adaptación de servicios sanitarios, espacios para la comida, y la señalización en el lugar. Es esencial que estas actualizaciones satisfagan las auténticas necesidades y deseos de los visitantes.
- Se recomienda diseñar e implementar un programa de capacitación permanente para el personal turístico, enfocado en las competencias, estas vendrían siendo trato al cliente, manejo de información turística, aprendizaje de idiomas extranjeros.
- A partir del hallazgo de la recolección de datos se plantean las siguientes recomendaciones para cada dimensión, donde se evidenció que la percepción del visitante sobre los servicios turísticos complementario fue positiva, negativa y neutral, tal como se evidencian a continuación:

RECOMENDACIONES DE FORTALECIMIENTO

- **Recomendación – Dimensión Tangible**
 - ✓ Coordinar jornadas comunitarias con guías para embellecer y conservar la infraestructura de los senderos (señaléticas, áreas de descanso)
 - ✓ Gestionar convenio con operadoras y agencias locales para capacitar a los guías de indumentaria profesional uniforme y credenciales oficiales, reforzando su presencia y confianza.
 - ✓ Implementar un inventario estandarizado de los implementos de guianza (radios, linternas, botiquines, mapas, entre otras) que se revise antes y después de cada itinerario.
- **Recomendación – Fiabilidad**
 - ✓ Promover mecanismos de retroalimentación que permitan monitorear el cumplimiento del servicio.
 - ✓ Definir reglas para seguir horarios y tareas, asegurando así la credibilidad de la propuesta.
- **Recomendación – Capacidad de Respuesta**
 - ✓ Colocar puntos estratégicos paneles información que detallen el recorrido, horarios, puntos de interés y normas de seguridad.
 - ✓ Organizar adecuadamente los turnos, que sean rotativos y visibles para los guías, asegurando que siempre haya personal disponible y evitando inasistencia y falta de personal lo que conlleva la insatisfacción de los turistas.

- **Recomendación- seguridad**

- ✓ Realizar capacitaciones o talleres semanales en tema de protocolo y emergencia y primeros auxilios, teniendo en cuenta simulacros prácticos en el destino para reforzar la confianza y destreza de los prestadores del servicio complementario.
- ✓ Establecer un sistema para documentar incidentes y buenas prácticas, en el cual los guías registren cada situación ocurrida y las lecciones obtenidas, con el fin de optimizar de manera continua los procedimientos operativos.

- **Recomendación – empatía**

- ✓ Crear una encuesta digital donde los turistas puedan contestar al finalizar el recorrido, incluyendo preguntas abiertas que permitan recoger sus opiniones y propuestas para mejorar el servicio.
- ✓ Formar a los guías para que realicen revisiones constantes del estado físico y emocional del grupo (por ejemplo, descansos cortos de cinco minutos tras cada parte), manifestando un interés sincero por su salud.
- ✓ Realizar un seguimiento constante de las observaciones y opiniones publicadas en redes sociales y plataformas turísticas, respondiendo de forma oportuna a comentarios, inquietudes o críticas, con el fin de fortalecer la relación con los visitantes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahmad, S. Z., Ahmad, N., & Papastathopoulos, A. (2019). Measuring service quality and customer satisfaction of the small- and medium-sized hotels (SMSHs) industry: Lessons from United Arab Emirates (UAE). *Tourism Review*, 74(3), 349–370. <https://doi.org/10.1108/TR-10-2017-0160>
- Alegre, J., & Garau, J. B. (2011). The factor structure of tourist satisfaction at sun and sand destinations. *Journal of Travel Research*. <https://doi.org/10.1177/0047287509349270>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Lexis. Recuperado el 16 de marzo del 2025, de <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Chakrabarty, S., & Sadhukhan, D. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(3), 259–275. <https://doi.org/10.1016/j.ijgp.2023.03.001>
- Bigné, J. E., Font, X., & Andreu, L. (2000). Marketing de destinos turísticos: Análisis y estrategias de desarrollo. ESIC Editorial.
- Boullón, R. (2003). Determinantes de la satisfacción de los turistas en la elección del destino y de sus intenciones de volver a visitarlo: Perspectivas desde Ghana. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/67707107.pdf>

BPO Centro de Comercio. (2017). El modelo SERVQUAL de calidad de servicio.

Recuperado de <https://bpocentrodecomercio.blogspot.com/2017/07/el-modelo-servqual-de-calidad-de.html>

Brito, G. F. de, & Vergueiro, W. de C. S. (2010). Percepción de la calidad en biblioteca académica brasileña: Aplicación del método SERVQUAL. *Ibersid: Revista de Sistemas de Información y Documentación*, 4, 187–193.

<https://doi.org/10.54886/ibersid.v4i.3845>

Cabanilla, E. (2018). Community tourism in Latin America, a concept in development.

Camprubí, R., & Huertas, A. (2011). *Gestión de destinos turísticos*. Editorial UOC.

Castillo Canalejo, A. M., Sánchez Cañizares, S., & Santos Roldán, L. M. (2020).

Satisfacción del turista. Recuperado de:

https://www.uco.es/docencia_derecho/index.php/RAYDEM/article/viewFile/212/264

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (4th ed.). SAGE Publications.

Demarquet Ajila, M., & Chedraui Aguirre, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la Cámara de Comercio de Guayaquil: Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *RES NON VERBA Scientific Journal*, 12(1), 90–106.

<https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>

Díaz, R. (2005). La calidad percibida en la sanidad pública. *Revista de Calidad Asistencial*, 20(1), 35–42.

Dos Mangas, un paraíso escondido del Ecuador. (2019). Ministerio de Turismo del Ecuador. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/dos-mangas-un-paraiso-escondido-del-ecuador/>

Gil-Saura, I., & González-Gallarza, M. (2008). La investigación en valor percibido desde el marketing. INNOVAR: Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 18(31), 9–17. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81803103.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Kotler, P. (1995). Dirección de marketing: Análisis, planificación, implementación y control (8.^a ed.). Prentice Hall.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). Fundamentos de marketing (12.^a ed.). Pearson Educación.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2014). Marketing para turismo (5.^a ed.). Pearson Educación.

Likert, R. (1932). A technique for development of attitude scales. Archives of Psychology, 140, 44–53.

Loor Bravo, L., & Pincay, N. (2020). Community tourism in Ecuador: Notes in times of pandemic.

Lovelock, C. H. (2007). Marketing de servicios (6.^a ed.). Pearson Educación.

- Macías Burgos, S. I. (2017). Servicios turísticos y su incidencia en la satisfacción del turista que visita el recinto Puerto El Morro, provincia del Guayas año 2017 (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Marketing91. (2023). SERVQUAL - Definition, dimensions and advantages.
<https://www.marketing91.com/servqual/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2024). Dos Mangas, un paraíso escondido del Ecuador. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/dos-mangas-un-paraiso-escondido-del-ecuador/>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (s.f.). Ley de Turismo. Recuperado el 16 de marzo del 2025, de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/03/LEY-DE-TURISMO.pdf>
- Molina, J. (2009). Turismo rural comunitario: Desarrollo sostenible desde la identidad local. Editorial UCR.
- Nowacki, M. M. (2008). Quality of visitor attractions, satisfaction, benefits and behavioural intentions of visitors: Verification of a model. *International Journal of Tourism Research*, 11(3), 297–309. <https://doi.org/10.1002/jtr.689>
- ONU. (2020). Turismo comunitario en Ecuador: Apuntes en tiempos de pandemia.
- Oliver, R. L. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 17(5), 65–72.
- Ortega Martínez, E., & Martínez, B. R. H. (2007). La satisfacción del turismo social. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2499420.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pizam, A., Neumann, Y., & Reichel, A. (1978). Dimensions of tourist satisfaction with a destination area. *Annals of Tourism Research*, 5(3), 314–322. [https://doi.org/10.1016/0160-7383\(78\)90115-2](https://doi.org/10.1016/0160-7383(78)90115-2)
- Priporas, C. V., Stylos, N., Vedanthachari, L., & Santiwatana, P. (2017). Examining structural relationships among service quality, perceived value, satisfaction, and revisit intention for Airbnb guests. *International Journal of Tourism Sciences*, 17(4), 54–72. <https://doi.org/10.1080/15313220.2017.1348252>
- Santa, G. M. (2021). La satisfacción del turista con el destino visitado: Comparación de modelos predictivos usando factores motivacionales. Recuperado de <https://investigacion.fca.unam.mx/docs/memorias/2021/13.02.pdf>
- Turismo, O. M. (2024). Calidad de un destino turístico. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos#:~:text=Calidad%20de%20un%20destino%20turístico,conformidad%20con%20unas%20condiciones%20contractuales>

Yu, Y.-T., & Dean, A. (2001). The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty. *International Journal of Service Industry Management*, 12(3), 234–250.

<https://doi.org/10.1108/09564230110398033>

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.

<https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

TITULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
"APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO COMPLEMENTARIO EN LA COMUNA DOS MANGAS Y SU EFECTO EN LA PERCEPCIÓN DEL VALOR RECIBIDO, 2025"	¿De qué manera se puede evaluar la satisfacción del turista que visita la comunidad de Dos Mangas? ¿Cuáles son las principales brechas entre las expectativas de los turistas y lo que realmente perciben en cuanto a los servicios? ¿Qué mejoras pueden aplicarse para asegurar una mejora de calidad en los servicios y así elevar la satisfacción del turista que visita la comuna Dos Mangas?	Objetivo	Evaluar la satisfacción del turista en la comuna de Dos Mangas en relación con la calidad de los servicios turísticos complementarios, utilizando el método SERVQUAL.	Variable	Calidad del servicio turistico complementario	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de infraestructura. • Puntualidad y cumplimiento del servicio. • Tiempo y respuesta ante solicitudes. • Confianza transmitida por el guía. • Trato personalizado • Valoración general el servicio • Intención de volver o recomendar. • Satisfacción global del destino.
		Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evaluar el nivel de satisfacción general de los turistas que visitan la comuna Dos Mangas. ➤ Analizar los aspectos que influyen de manera significativa en como los turistas valoran la calidad del servicio. ➤ Determinar la relación entre la satisfacción del turista y la intención de recomendar el destino. 	Variable dependiente	Percepción del valor recibido y satisfacción del turista	
				Fiabilidad		
				Capacidad de respuesta		
				Seguridad		
				Empatía		
				Aspectos tangibles		


Elaborado por: Anghela Lino López

ANEXO 2: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MARZO			ABRIL			MAYO			JUNIO				JULIO				
	S2	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	
	10-14	31-4	7-11	14-18	21-25	28-2	5-9	12-16	19-23	26-30	2-6	9-13	16-20	23-27	30-5	7-11	14-18	
ASIGNACIÓN DE TUTORES Y ESPECIALISTAS	X																	
APROBACIÓN DEL TEMA POR EL TUTOR Y ESPECIALISTA			X															
ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO I				x	x	x												
CORRECCIONES DEL CAPÍTULO I							X	X										
ELABORACIÓN DEL CAPÍTULO II								X										
ELABORACIÓN DE INSTRUMENTOS								X	X									
CORRECCIÓN Y APROBACIÓN DE INSTRUMENTOS										X								
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN											X	X	X					
ELABORACIÓN CAPITULO III											X	X	X	X				
ELABORACIÓN DE LA CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN													X	X				
REVISIÓN DEL CAPÍTULO III														X	X			
CORRECCIONES FINALES															X			
ENTREGA FINAL															x			

Elaborado por: Anghela Lino López

ANEXO 3: MODELO DE ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA EN TURISMO					
Encuesta N°	Fecha				
Objetivo: Evaluar la satisfacción y la percepción del turista en la comuna de Dos Mangas en relación con la calidad de los servicios turísticos complementarios, utilizando el método SERVQUAL.					
Instrucción	Marcar con una (x) la alternativa que considera adecuada se recomienda responder con mayor sinceridad.				
I. Datos demográficos					
Género	Edad	Estado civil	Nivel de formación	Nacionalidad	Nivel de formación
Masculino <input type="checkbox"/>	18 a 25 años <input type="checkbox"/>	Soltero <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Nacional <input type="checkbox"/>	Publico <input type="checkbox"/>
Femenino <input type="checkbox"/>	26 a 35 años <input type="checkbox"/>	Casado <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Extranjero <input type="checkbox"/>	Privado <input type="checkbox"/>
Otro <input type="checkbox"/>	36 a 50 años <input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>		Independiente <input type="checkbox"/>
	Mas de 51 años <input type="checkbox"/>	Unión libre <input type="checkbox"/>	Maestría <input type="checkbox"/>		Universitario <input type="checkbox"/>
		Viudo <input type="checkbox"/>			Ama de casa <input type="checkbox"/>
					Jubilado <input type="checkbox"/>

II. Percepción de turista

❖ Elija según la escala de Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo								
Fiabilidad		1	2	3	4	5	6	7
1	Confío en que los servicios turísticos se cumplirán en los tiempos y condiciones anunciadas.							
2	Considero que la información turística que me brinden será clara, precisa y confiable.							
3	Anticipo que las actividades (senderismo, visitas guiadas, artesanías) se realizarán tal como se promocionan.							
4	Tengo la expectativa de que el servicio turístico funcione sin interrupciones ni errores.							
5	Supongo que el personal cumplirá siempre lo que promete al atender al turista.							
Capacidad de respuesta								
1	Creo que el personal atenderá con rapidez mis necesidades.							
2	Confío en que los guías y trabajadores locales estarán siempre dispuestos a ayudar.							
3	Considero que mis dudas o consultas serán resueltas de manera ágil.							
4	Anticipo que el servicio sabrá adaptarse de forma adecuada a mis necesidades.							
Seguridad								
1	Confío en que el personal me transmitirá seguridad en sus conocimientos.							
2	Anticipo que durante las actividades me sentiré protegido y cómodo.							
3	Creo que los guías contarán con la preparación y el dominio necesario de la información.							
4	Supongo que las instalaciones dispondrán de medidas visibles de seguridad (señalización, primeros auxilios).							
Empatía								
1	Anticipo que recibiré una atención personalizada de parte del personal.							
2	Creo que la comunidad mostrará interés genuino por mi bienestar.							
3	Confío en que se respetarán mis necesidades y expectativas individuales.							
4	Considero que el personal dedicará el tiempo suficiente a mi atención.							
5	Tengo la expectativa de que los servicios estarán pensados para distintos tipos de visitantes (jóvenes, adultos, extranjeros).							
Aspectos tangibles								
1	Anticipo que el equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) estará en buenas condiciones.							
2	Creo que el personal mantendrá una presentación adecuada.							
3	Considero que el material informativo (folletos, carteles, señalética) será útil y atractivo.							
4	Confío en que los espacios turísticos se mantendrán limpios y ordenados.							

❖ Elija según la escala de Likert donde 1 es nada satisfecho y 7 es totalmente satisfecho								
<i>III. Satisfacción del turista</i>								
Fiabilidad		1	2	3	4	5	6	7
1	Los servicios turísticos se cumplen en los tiempos y condiciones ofrecidas.							
2	La información turística proporcionada es precisa y confiable.							
3	Las actividades (senderismo, visita guiadas, artesanías.) se realizan según lo prometido.							
4	El servicio turístico funciona sin errores o fallas.							
5	El personal cumple lo que promete en la atención al turista							
Capacidad de Respuesta								
1	El personal atiende con rapidez las necesidades del turista.							
2	Los guías y trabajadores locales siempre están dispuestos a ayudar.							
3	Las consultas o dudas de los visitantes se resuelven de manera ágil.							
4	El servicio turístico se adapta oportunamente a las necesidades del visitante.							
Seguridad								
1	El personal transmite confianza y seguridad en sus conocimientos.							
2	Durante las actividades turísticas, el visitante se siente protegido y cómodo.							
3	Los guías turísticos demuestran preparación y dominio de la información.							
4	Las instalaciones cuentan con medidas visibles de seguridad (señalización, primeros auxilios.).							
Empatía								
1	El personal ofrece atención personalizada a cada visitante.							
2	La comunidad demuestra interés genuino por el bienestar del turista.							
3	Se respetan las necesidades y expectativas individuales de los visitantes.							
4	El personal dedica tiempo suficiente a cada turista.							
5	Los servicios se adaptan a los diferentes perfiles de visitantes (jóvenes, adultos, extranjeros.).							
Aspectos Tangibles								
1	El equipamiento turístico (señalética, mobiliario, transporte) está en buen estado.							
2	El personal que brinda los servicios mantiene una presentación adecuada.							
3	El material informativo (folletos, carteles, señalética) es atractivo y útil.							
4	Los espacios turísticos se mantienen limpios y ordenados.							

Elaborado por: Anghela Lino López

ANEXO 4: FOTOS



Encuestas a turistas



Encuestas a turistas



CTC Dos Mangas



Encuestas a turistas



Artesana de la comuna Dos Mangas



Encuestas aplicadas