



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

TEMA:

**PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL SERVICIO DE GUIANZA EN
LA COMUNA DOS MANGAS, PARROQUIA MANGLARALTO,
PROVINCIA DE SANTA ELENA**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO

AUTORA:

AMARILIS ISABEL FRANCO PANCHANA

PROFESOR GUÍA:

ING. ROSA M. IÑIGUEZ APOLO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL SERVICIO DE GUIANZA EN LA COMUNA DOS MANGAS, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por la Srta. Amarilis Isabel Franco Panchana, egresada de la Carrera de Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico, 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. Rosa María Iñiguez Apolo, MSc.
PROFESOR TUTOR**

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación denominado “**PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL SERVICIO DE GUIANZA EN LA COMUNA DOS MANGAS, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA DE SANTA ELENA**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Gestión y Desarrollo Turístico de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, Amarilis Isabel Franco Panchana con cédula de identidad número 2450377169 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.

Amarilis Franco P.

Franco Panchana Amarilis Isabel
C.C. No.: 2450377169

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por ser mi guía en cada momento y darme las fuerzas suficientes para culminar esta gratificante etapa de mi vida.

A mi tutora, la Ing. Rosa Iñiguez Apolo, por su tiempo y dedicación para orientarme en la realización de mi trabajo de titulación.

A mi especialista del trabajo de titulación, el PhD. Efrén Mendoza Tarabó, por aportar sus conocimientos y dar mayor credibilidad al presente trabajo.

A mis padres, por acompañarme en todo este proceso, agradezco por sus valiosos consejos y darme fuerza de voluntad para culminar esta investigación.

A mi hermana la Ing. Joselyn Franco Panchana, por darme orientaciones y su punto de vista sobre el desarrollo de mi tesis, con la finalidad de entregar un trabajo de titulación de gran utilidad.

A los guías turísticos locales de Dos Mangas, especialmente al Sr. Alfredo Suárez, por dedicarme su tiempo, ser un intermediario laboral; y permitirme a través del Centro de Interpretación conseguir la información necesaria para los resultados de la investigación.

Infinitas gracias, ya que sin su apoyo y colaboración no lo hubiera logrado.

Amarilis Isabel Franco Panchana

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación principalmente a Dios por haberme dado la dicha de vivir y ser la guía espiritual de mi camino; a mis padres Walter Franco Segarra y Rosario Panchana Chichanne, por haberme inculcado desde niña principios, valores, inteligencia y sabiduría para lograr las cosas que me propongo; además, por haberme apoyado en mi educación y formación profesional; a mi hermana Joselyn Franco por ser un apoyo incondicional en la realización de este trabajo, y ser un ejemplo de admiración en mi vida.

Amarilis Isabel Franco Panchana

TRIBUNAL DE GRADO

.....
Leda. María F. Alejandro Lindao, MBA.
DECANA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



.....
Leda. Tannia K. Aguirre Suárez, MSc.
DIRECTORA DE LA CARRERA
GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO



.....
Ing. Rosa M. Iñiguez Apolo, MSc.
PROFESOR TUTOR



.....
Lcdo. Arnaldo E. Mendoza Tarabó, Ph.D.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Abg. María M. Rivera González, Mgs.
SECRETARIA GENERAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	I
APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR.....	I
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
AGRADECIMIENTO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE ANEXOS	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
INTRODUCCIÓN	XIV
CAPÍTULO I.....	1
MARCO REFERENCIAL	1
1.1. REVISIÓN DE LITERATURA	1
1.2. DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS	3
1.3. FUNDAMENTOS LEGALES.....	14
CAPÍTULO II	17
METODOLOGÍA	17

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	18
2.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	21
CAPÍTULO III.....	24
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
3.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	24
3.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS.....	47
3.3. DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
RECOMENDACIONES DE FORTALECIMIENTO.....	54
• Recomendaciones - Dimensión Elementos Tangibles.....	54
• Recomendaciones - Dimensión Fiabilidad.....	55
• Recomendaciones - Dimensión Capacidad de Respuesta.....	55
• Recomendaciones - Dimensión Seguridad.....	55
• Recomendaciones - Dimensión Empatía.....	56
REFERENCIAS.....	57
ANEXOS.....	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población.....	19
Tabla 2. Fórmula para determinar tamaño de la muestra para las encuestas	20
Tabla 3. Muestra	20
Tabla 4: Aspecto del lugar donde recibió el servicio de guianza	24
Tabla 5: Presentación física del guía	26
Tabla 6: Material y Equipo necesario que utiliza el guía	27
Tabla 7: Servicios complementarios	28
Tabla 8: Precio del servicio de guianza.....	29
Tabla 9: Habilidades y conocimientos del guía.....	30
Tabla 10: Actividades a realizar en el servicio de guianza	31
Tabla 11: Capacidad de respuesta	32
Tabla 12: Cumplimiento de horario establecido	33
Tabla 13 Seguridad y accesibilidad	34
Tabla 14: Comportamiento de los guías.....	35
Tabla 15: Conocimiento de primeros auxilios	36
Tabla 16: Bienestar del visitante	37
Tabla 17: Trato del guía	38
Tabla 18: Estado del servicio de guianza	39
Tabla 19: Expectativas del servicio de guianza.....	40
Tabla 20 Frecuencia: DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES – MODELO SERVQUAL.....	41
Tabla 21 Frecuencia: DIMENSIÓN FIABILIDAD – MODELO SERVQUAL	42

Tabla 22 Frecuencia: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA – MODELO SERVQUAL.....	43
Tabla 23 Frecuencia: DIMENSIÓN SEGURIDAD – MODELO SERVQUAL.....	44
Tabla 24 Frecuencia: DIMENSIÓN EMPATÍA – MODELO SERVQUAL	45
Tabla 25 Comparación de los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL	46
Tabla 26: Presupuesto de ofrecer los resultados del Modelo SERVQUAL a la comuna	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Aspecto del lugar donde recibió el servicio de guianza.....	25
Gráfico 2 Presentación física del guía.....	26
Gráfico 3 Material y Equipo necesario que utiliza el guía.....	27
Gráfico 4 Servicios complementarios	28
Gráfico 5 Precio del servicio de guianza.....	29
Gráfico 6 Habilidades y conocimientos del guía	30
Gráfico 7 Actividades a realizar en el servicio de guianza	31
Gráfico 8 Capacidad de respuesta	32
Gráfico 9 Cumplimiento de horario establecido	33
Gráfico 10 Seguridad y accesibilidad.....	34
Gráfico 11 Comportamiento de los guías.....	35
Gráfico 12 Conocimiento de primeros auxilios	36
Gráfico 13 Bienestar del visitante	37
Gráfico 14 Trato del Guía	38
Gráfico 15 Estado del servicio de guianza	39
Gráfico 16 Expectativas del servicio de guianza	40

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	62
Anexo 2: Cronograma.....	63
Anexo 3: Presupuesto	64
Anexo 4: Formato de encuesta aplicando el modelo SERVQUAL	65
Anexo 5: Formato de entrevista dirigida a guías turísticos	68
Anexo 6: Evidencia de correos electrónicos por “google forms”, a los 228 visitantes que realizaron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022.....	69
Anexo 7: Evidencias fotográficas de recolección de información mediante entrevista	70
Anexo 8: Evidencias fotográficas de recolección de información mediante encuesta	71



TEMA:

**PERCEPCIÓN TURÍSTICA DEL SERVICIO DE GUIANZA EN LA
COMUNA DOS MANGAS, PARROQUIA MANGLARALTO, PROVINCIA
DE SANTA ELENA**

AUTOR:

FRANCO PANCHANA AMARILIS ISABEL

TUTOR:

Ing. IÑIGUEZ APOLO ROSA MARÍA. MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación que tiene como título “percepción turística del servicio de guianza en la comuna Dos Mangas, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena”, se realizó porque en la comuna Dos Mangas se desconoce, que percepción tienen los visitantes con respecto a este servicio. Por lo tanto, tuvo como objetivo principal, determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, según el modelo SERVQUAL. La metodología utilizada se basó en la investigación descriptiva, con enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando como instrumento una encuesta dirigida a los visitantes que realizaron el servicio de guianza en el año 2022, y la entrevista a 3 guías locales de la comunidad. El modelo SERVQUAL permitió identificar los niveles de percepción del visitante en base a 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Entre los principales resultados del estudio, se determinó que el visitante tiene una percepción positiva en empatía y capacidad de respuesta, negativa en fiabilidad y elementos tangibles; y neutral en seguridad. Aunque existen falencias del servicio en cada dimensión, se concluye que, para el visitante, el servicio de guianza es aceptable. Por lo tanto, esto conlleva al planteamiento de recomendaciones para mejorar el servicio de guianza por cada dimensión, para que el servicio sea satisfactorio.

Palabras claves: percepción del visitante, servicio de guianza, modelo SERVQUAL

**THEME:****TOURIST PERCEPTION OF THE GUIDANCE SERVICE IN THE DOS MANGAS COMMUNITY, MANGLARALTO PARISH, SANTA ELENA PROVINCE****AUTHOR:****FRANCO PANCHANA AMARILIS ISABEL****TUTOR:****Ing. IÑIGUEZ APOLO ROSA MARÍA. MSc.****ABSTRACT**

The present research work entitled "tourist perception of the guidance service in the Dos Mangas commune, Manglaralto parish, Santa Elena province", was carried out because in the Dos Mangas commune it is unknown what perception visitors have regarding this service. Therefore, its main objective was to determine the tourist perception of the visitor towards the guidance service of the Dos Mangas commune, according to the SERVQUAL model. The methodology used was based on descriptive research, with a quantitative and qualitative approach, using as an instrument a survey aimed at visitors who conducted the guiding service in 2022, and the interview with three local guides from the community. The SERVQUAL model made it possible to identify the levels of visitor perception based on five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy. Among the main results of the study, it was determined that the visitor has a positive perception in empathy and responsiveness, negative in reliability and tangible elements; and security neutral. Although there are shortcomings in the service in each dimension, it is concluded that, for the visitor, the guide service is acceptable. Therefore, this leads to the proposal of recommendations to improve the guidance service for each dimension, so that the service is satisfactory.

Keywords: visitor perception, guide service, SERVQUAL model

INTRODUCCIÓN

El turismo ha logrado un gran desarrollo en diversas naciones del mundo, siendo una de las principales fuentes de economía; gracias al mismo, la afluencia turística ha aumentado, permitiendo aprovechar y conocer diversos destinos turísticos de interés. Los cuales deben ofrecer productos y servicios que satisfagan las necesidades del viajero, para provocar el interés y motivación de conocerlos. Al contar con estos requerimientos, el turismo seguirá teniendo una gran aceptación por el visitante y permitirá que el gasto turístico aumente (Municipio de Quito, 2022).

El presente trabajo de investigación que tiene como título “Percepción turística del servicio de guianza en la comuna Dos Mangas, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena”, se sustenta en la importancia de determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza, según el modelo SERVQUAL. Esta investigación se realiza debido a que en la actualidad este servicio es uno de los más demandados por los viajeros, puesto que les ofrece conocimientos, entretenimiento, habilidades, actividades creativas, servicios complementarios, entre otros, que son reflejados mediante las opiniones del visitante, la cual puede ser positiva o negativa para su satisfacción.

Este tema de investigación es importante, debido que a través de la percepción se pueden identificar características fundamentales del visitante, tales como: sus exigencias, motivaciones, emociones y sensaciones; de lo que piensa y percibe de un objeto en particular. Por ende, determinarla es necesaria, porque una vez conocida puede conllevar a un análisis que permita establecer estrategias, habilidades, recomendaciones y conocimientos en conjunto con la comunidad. Por tal motivo, una de sus finalidades es que, a través de esta se puedan mejorar los servicios y lograr satisfacción en los visitantes.

A nivel mundial, la percepción turística es considerada como un tema de gran relevancia respecto a los procesos de evolución y desarrollo de los destinos, debido a que permite mejorar cada aspecto interno que se encuentra inmerso en el territorio,

que son el resultado de la oferta de los productos y servicios turísticos que posee un lugar específico. Por lo tanto, se han encontrado muchas soluciones para todos aquellos problemas inmersos en el desarrollo de los destinos, por ejemplo, a través de estudios de percepción del visitante sobre destinos turísticos se ha evidenciado que las ciudades turísticas necesitan una mejor imagen, presentación, higiene y sostenibilidad; dado a que actualmente el turista es más responsable.

Por lo tanto, en base a esos estudios de la percepción de los visitantes a destinos turísticos, se ha podido identificar las áreas en las que se debe trabajar, y establecer estrategias principalmente para la sostenibilidad en las ciudades turísticas. Cabe recalcar que el turista siempre está en constantes cambios, por eso es importante mantener la investigación o el análisis, porque los productos o servicios deben ser aptos y estar preparados para recibir la nueva demanda turística y el alto nivel de especialización y exigencias del viajero, que permitan marcar la diferencia y ser competitivos del resto.

Entre la oferta de los productos y servicios turísticos, se encuentra el servicio de guianza, el cual también ha tenido una repercusión muy importante en el tiempo, apuntando a ser una de las bases primarias de información para los turistas al adquirir conocimientos e interpretación de los atractivos, destinos y demás; que son necesarios para la industria turística.

El Ecuador, es considerado uno de los países más ricos en mega diversidad de destinos turísticos a nivel internacional, el servicio de guianza del país puede ser una fortaleza que refiere la riqueza que posee la nación; sin embargo, existen destinos o comunidades que tienen falencias respecto al servicio de guianza, incluso hay sitios que carecen de este servicio. Por ende, las comunidades tienen poco interés y despreocupación por cubrir las necesidades de los turistas y visitantes; lo cual puede conllevar a que la expectativa que tenían los visitantes respecto al Ecuador megadiverso, no se cumpla.

En la provincia de Santa Elena el creciente nivel competitivo y desarrollo de los destinos basados en ofrecer servicios satisfactorios es de gran importancia, por lo

que, entre su oferta se incluye al servicio de guianza. De tal manera, que los guías turísticos deben considerar todos los requerimientos para ofrecer un buen servicio que les permita dar a conocer a los turistas todas las riquezas que posee un destino. Por lo tanto, es importante que los guías satisfagan las necesidades de la demanda, tomando en cuenta que los beneficios serán para el desarrollo de las comunidades y el país en general.

Por esta razón se ha decidido realizar el estudio de la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, de la provincia de Santa Elena. Esta comunidad tiene un gran potencial para el turismo de naturaleza, aunque también ofrece productos culturales como la paja toquilla; sin embargo, lo que sobresale en Dos Mangas es la guianza por sus senderos en el bosque húmedo tropical

Planteamiento del Problema

Actualmente el mundo tiene un gran impacto donde la economía global prevalece especialmente en la industria turística de los viajes, lo cual ha permitido que el ente dinámico turista, pueda desplazarse a diferentes destinos turísticos de su interés. Esto provoca que el viajero despierte su espíritu aventurero, la curiosidad por descubrir y conocer nuevas culturas, atractivos turísticos o la mega diversidad de un destino. Villalobos (2014) considera que es necesario contar con guías turísticos que sean promotores de los recursos que posee un determinado lugar, los cuales deben tener preparación, estudio, dedicación y conocimiento de la información que será interpretada al grupo de turistas que tiene a cargo.

En América Latina la industria de los viajes también ha ido mejorando, lo cual se refleja en la cantidad de personas que viajan cada año a diferentes países, para realizar actividades turísticas como: acampar, visitar galerías, museos, la arquitectura y patrimonio de un lugar, recorridos en senderos, actividades de deportes extremos, Tour ecológicos; entre otras, que son parte de la motivación de viaje de un turista.

Ecuador al ser un país privilegiado por la variedad de productos y servicios por explorar, requiere de la actividad del servicio de guianza en los diferentes destinos con el que cuenta. Por lo tanto, el guía debe ser eficiente y eficaz en su trabajo para que el visitante vuelva a adquirir el servicio, y recomendarlo con las demás personas de su círculo social.

Santa Elena es una de las provincias del perfil costero más visitadas dado a la actividad económica que posee, entre los cuales resalta el turismo, el mismo que se da por las playas que la conforman. Además, existe variedad de flora, que permite disfrutar de lugares maravillosos de atracción, como por ejemplo los senderos a cascadas, ríos, lagunas, entre otros, ubicados al norte de la provincia. Una de las actividades que ofrecen estos senderos son los servicios de guianza, que se ejecutan en diversas comunidades especialmente en la zona norte. Sin embargo, en algunas comunidades, este servicio no cumple con lo que el turista requiere, debido a que el trabajo en equipo es ineficiente.

Dos Mangas es una comuna ubicada en la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, la cual es considerada como uno de los destinos aptos para realizar el turismo de naturaleza, por su flora y fauna que se encuentra principalmente dentro del bosque húmedo tropical de la comunidad. En el bosque sobresale el sendero: Las Pozas y Las Cascadas, por lo tanto, entre sus principales actividades se encuentra el senderismo; aunque la comuna también ofrece productos artesanales de paja toquilla (Ministerio de Turismo, 2021).

Sin embargo, existen falencias en el servicio de guianza que van desde la carta de presentación que recibe el turista, hasta facilitar un servicio completo que genere la estadía y pernoctación del visitante, lo cual se puede verificar a simple vista. La falta de capacitación y preparación continua de los guías es otra de las problemáticas del servicio, puesto que muchas veces, demuestran sus conocimientos de manera empírica y basados en su experiencia (Ortega, 2019). Por ende, el servicio de guianza no va más allá de algo nuevo o diferente para el turista, en el sentido de conocimiento y disfrute

en los recorridos, haciendo que este servicio, caiga en la monotonía y se torne rutinario dentro de un mismo patrón.

Las habilidades de los guías es otro de los inconvenientes existentes, porque muchos de ellos no cuentan con las habilidades y destrezas suficientes para enfrentarse a situaciones de diferentes índoles con el turista, especialmente en el dominio de la lengua extranjera. Estas falencias permiten que la percepción del viajero sea negativa sobre el servicio que ofrece la comuna, debido a que sus requerimientos no se cumplen como desean, por ejemplo, pernoctar por más de 24 horas en la comunidad; ya que es evidente que el turista que llega a Dos Mangas, realmente es un visitante de paso (Ortiz, 2017).

A pesar de estos aspectos, el turismo de esta comuna es evidente en visitas, pero de una manera deficiente, dado a las limitaciones de desarrollo, participación, y a la inadecuada relación entre los habitantes de la comunidad y los guías (Clemente, 2020). Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la relación que exista en una comunidad es muy importante para que el turismo de la zona se desarrolle, de no ser así se corre el riesgo de que con el tiempo el turismo desaparezca.

Por ende, se evidencia que en la comunidad se desconoce qué percepción tienen los visitantes hacia el servicio de guianza que se ofrece en Dos Mangas. Por tal motivo, dentro de la misma se necesita realizar un estudio sobre este tema, para el accionar correcto del servicio, que tiene como finalidad saber si es satisfactorio o no para el viajero.

En base a los resultados que se obtengan en la investigación, se espera que, sirvan de utilidad para que los guías turísticos de Dos Mangas puedan mejorar su servicio, considerando las recomendaciones que se formulen en el trabajo o innovando mediante su creatividad para que puedan satisfacer las necesidades y requerimientos del visitante de forma correcta; y por consiguiente, la comuna posea un talento humano eficaz y eficiente, donde a través del servicio de guianza se obtenga mayor afluencia turística.

Sistematización

- ¿Cómo las dimensiones del modelo SERVQUAL permitirán identificar la percepción de los visitantes hacia el servicio de guianza?
- ¿Cómo medir la percepción del visitante sobre el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas mediante los niveles del modelo SERVQUAL?
- ¿Cómo los resultados de la investigación servirán para recomendar posibles soluciones que fortalezcan el servicio en los senderos de la comunidad?

Formulación del problema

¿Qué modelo se debe considerar para determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena?

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, según el modelo SERVQUAL.

Objetivos Específicos

- Identificar los niveles de percepción del visitante a través del modelo SERVQUAL
- Identificar los niveles de percepción del visitante en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL.
- Comparar los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL.

JUSTIFICACIÓN

Este proyecto se sustenta mediante la justificación teórica y práctica.

La **justificación teórica** sustenta que el trabajo investigativo contribuye a proporcionar a los guías, autoridades y comunidad un marco de referencia para futuros estudios en esta área. Se sustenta bajo el criterio de diferentes autores, los cuales transmiten sus conocimientos acerca de la percepción turística y el servicio de guianza, a través del uso de un modelo establecido en la teoría para determinar la percepción de los clientes con respecto a un servicio. Además, aporta la importancia que tiene el estudio en el ámbito turístico, contribuyendo a la dinámica de esta actividad en el territorio para contar con servicios especializados, dinámicos y de innovación que generen afluencia turística y cumplan las expectativas del visitante exigente.

La **justificación práctica** en la investigación permite indagar acerca del servicio de guianza que recibió el visitante en la comuna, promoviendo recomendar soluciones que ayuden a mejorar este servicio, apuntando a la innovación y unión de servicios complementarios para satisfacer las exigencias y deseos del turista. Puesto que se evidencia que actualmente en la comuna no existe información respaldada sobre cómo actuar y ofrecer un servicio de guianza satisfactorio al viajero.

Por lo tanto, este trabajo será de gran beneficio para los guías y la comunidad, porque contarán con una base para solucionar los inconvenientes que vuelven deficiente este servicio. Se conocerán las percepciones de los visitantes que se determinen en esta investigación, así como el criterio de los guías, para complementar las razones de las problemáticas, que permitan realizar las respectivas recomendaciones que contribuyan al mejoramiento del servicio de guianza, para que la percepción de los visitantes sea totalmente satisfactoria sobre lo que desean.

Idea a defender

El trabajo de investigación se defiende a partir de que, por medio de la percepción turística del visitante se contribuirá al mejoramiento del servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, provincia de Santa Elena.

Mapeo

El presente trabajo de investigación en su introducción detalla: El problema, sistematización, la formulación del problema, los objetivos y la justificación e idea a defender del trabajo de titulación. Consta de 3 Capítulos, los mismos que se especifican a continuación:

El capítulo I, titulado “Marco Referencial” contiene la revisión de la literatura a partir de investigaciones referentes a la temática de estudio y al desarrollo de teorías y conceptos que sustentan el trabajo de investigación, así como también a los fundamentos legales que respaldan la realización de este.

El capítulo II, titulado “Metodología” se describen los materiales y metodologías utilizadas en el presente trabajo sobre la percepción turística del visitante para el mejoramiento de servicio de guianza de la comuna Dos Mangas; en donde también se detalla el diseño de la investigación, tipo de investigación, diseño de muestreo para la población, y las herramientas e instrumentos que sirvieron para la recolección y el análisis de datos.

El capítulo III, titulado “Resultados y Discusión” está constituido por el análisis de datos que se efectuó mediante la encuesta dirigida a los visitantes que realizaron el servicio de guianza en Dos Mangas, y la entrevista a guías locales de la comunidad. Así mismo, se resalta la discusión de los resultados, las conclusiones y recomendaciones que se consideran necesarias dentro del trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1. REVISIÓN DE LITERATURA

Para la revisión bibliográfica se ha tomado como referencia investigaciones realizadas en países como Colombia, Perú y Ecuador, que han permitido ampliar la información referente a la importancia de la percepción turística para mejorar los servicios específicos como la guianza o similares.

El artículo científico titulado “Análisis y perspectiva de la profesionalización de los guías de turismo del departamento de Santander, Colombia” elaborado por Hernández et al. (2020) tuvo por objetivo analizar a través de la planeación estratégica, el ambiente profesional donde se desenvuelven los guías turísticos del Departamento de Santander, de tal manera que puedan identificar los retos con los que se enfrentan en el mercado. El estudio se realizó en Colombia en el año 2020.

En la metodología utilizaron el enfoque cualitativo y cuantitativo, la investigación fue de tipo descriptiva. Se determinó que los guías son indispensables para transmitir la información que le brindan al turista. Entre sus principales características, deben tener preparación y creatividad, que genere una buena percepción y experiencia al viajero. En la metodológica aplicaron entrevistas y 36 encuestas a prestadores de servicios como: guías turísticos, agencias de viajes, servicios de transporte y funcionarios. Entre los resultados, se evidenciaron falencias en la guianza, motivo para trabajar en dar valor a sus servicios y atender los requerimientos del viajero. Por lo tanto, es oportuno realizar acciones que mejoren los servicios y la competitividad del sector.

El artículo científico titulado “Análisis de la calidad del servicio de guianza en el Parque Histórico de Guayaquil”, elaborado por Peña (2020) tuvo como objetivo analizar el servicio de guianza que se ofrece en el Parque Histórico de Guayaquil, estudio realizado en el año 2022. La investigación fue cualitativa y cuantitativa, de tipo descriptiva, bibliográfica y de campo, con método historiográfico, analítico-sintético, inductivo - deductivo. Se recolectó información a través de diferentes

herramientas y a diferentes actores de interés. La técnica de encuesta: (turistas), entrevistas (funcionarios), y fichas de observación (al Parque Histórico de Guayaquil).

Los principales resultados evidencian que, el 33% de los turistas consideran que los guías no tienen un lenguaje adecuado ante el público, un 43%, piensa que no responden a sus inquietudes. Además, la mayoría se queja porque estos prestadores turísticos no hablan inglés. Dando cabida para que el 52%, piense que los guías no contribuyen al mejoramiento del servicio de guianza por las falencias encontradas, que afectan incluso la imagen del lugar.

Por tal motivo, para combatir estas problemáticas, el autor considera que se debe desarrollar un plan o cronograma de capacitación a los prestadores de servicio, que permita que la percepción y expectativa del turista sea completamente diferente. Detectando entonces, que la preparación del guía es indispensable para dar a conocer todos los recursos y atractivos de un determinado lugar, el cual también implica mejorar el servicio como tal.

La tesis titulada “Percepción de los turistas nacionales sobre la calidad del servicio que brinda el guía de turismo en la ciudad de Cajamarca”, elaborado por Bueno (2018) en el país de Perú, se realizó con el objetivo de determinar la percepción de los turistas nacionales sobre el servicio que recibieron en la ciudad de Cajamarca, estudio ejecutado en el 2018. Aplicó la metodología con enfoque cuantitativo, de tipo exploratoria. Con método: (hipotético- deductivo) para responder a una hipótesis, y (analítico- sintético) para un estudio en profundidad del tema. La muestra fue probabilística, y utilizó: (ficha de observación y encuesta), para la recolección de información. Los resultados se obtuvieron en base al modelo SERVQUAL. Determinando que, el 40% de los turistas, piensan que el servicio es malo; dando cabida a recomendar posibles soluciones para mejorar el servicio de guianza de esta ciudad.

El siguiente trabajo titulado “Análisis de la percepción del turista extranjero de la oferta turística de la ciudad de Santiago de Cali” elaborado por Cadavid (2018) tuvo por objetivo determinar la percepción del turista extranjero de la oferta turística de esta ciudad, estudio realizado en Colombia, año 2018. La investigación fue exploratoria y descriptiva, con enfoque cualitativo y cuantitativo; de método inductivo y deductivo.

Utilizó una encuesta a dueños de hostales, y las entrevistas a los funcionarios del sector turístico. Entre los resultados, un 46% de los turistas perciben la oferta como buena, pero para un 23% es indiferente. Se resalta la importancia de contar con servicios complementarios, que cumplan con las exigencias y expectativas que el viajero desea encontrar. Concluyendo entonces que, el servicio de guianza debe complementarse con los demás servicios del entorno, permitiendo que los visitantes queden satisfechos y motivados para volver a consumirlo.

1.2. DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS

1.2.1. Percepción en el turismo

Los autores Arenas y Montiel (2018) consideran que:

La percepción en el turismo se traduce como un elemento primordial que provoca el desarrollo de los destinos de una forma positiva, lo cual se logra mediante la participación de al menos, los involucrados que se encuentran inmersos de primera mano dentro del destino.

Por otro lado, Troitiño et al. (2008) consideran que, "la percepción del turismo tiene que ver con la importancia asignada al mismo como actividad económica con capacidad de generar recursos económicos favorables en un sector establecido".

La percepción turística es importante establecerla, porque aporta al adecuado desarrollo en un destino. Por lo tanto, es necesario que los destinos cuenten con la participación de la comunidad local, al ser los principales involucrados que tiene un lugar turístico, su participación ayuda especialmente cuando un destino turístico se ve empobrecido y limitado a seguir fomentando la actividad turística que ha desarrollado con el tiempo.

1.2.2. Percepción del visitante

Macías et al. (2017) consideran que:

A través de la percepción del visitante se puede garantizar el éxito de un objeto específico, el cual puede ser: un producto, servicio, atractivo o destino. Determinan que la percepción que tenga el visitante a través de la recopilación

de sus sentidos, emociones e interpretaciones, pueden ser una condición para visitar o consumir un servicio. Sin embargo, el visitante logra insatisfacción, cuando evidencia que la realidad existente de ese producto o servicio no es la que tenía en mente.

1.2.3. TIPOS DE LA PERCEPCIÓN

Según Bolaños (2006) la percepción tiene 3 tipologías, tales como:

1.2.3.1. Percepción visual: implica la forma como se ven las cosas, las figuras de un espacio, un preámbulo visual, y las figurillas escondidas. Es relacionar la habilidad de ver las cosas con la ciencia. Entre estas:

- La coordinación. – Refiere a que, con la vista, se puede perseguir objetos y movimientos.
- Manera visual en formas. – Permite diferenciar formas y símbolos.
- Diferencias en figuras y fondo. – Percibe en primer plano, las formas y figuras.
- Rapidez viso-motora: moldea destrezas psicomotoras, para responder a signos visuales.
- Coordinación visual – muscular. – Se trata de la coordinación de los músculos con la vista.
- Memoria visomotora. – Permite recordar y tener una visualización clara de los signos u objetos.

1.2.3.2. Percepción auditiva: Capacidad para desarrollar destrezas y percibir relaciones entre los ruidos o sonidos de un objeto.

Entre sus destrezas están:

- Agudez auditiva. - Eficiencia funcional al recibir y diferenciar los sonidos.
- Interpretar estímulos auditivos. – Da respuesta a interpretaciones orales.
- Relación auditiva – verbal. – Asocia toda la información verbal.
- Memoria y agudez auditiva. – Tiene fases que se basan en recibir, interpretar, retener, y reaccionar a estímulos del individuo.

1.2.3.3. Percepción háptica: se relaciona a la percepción táctica, la cual permite descubrir las cualidades de los objetos, debido a que mediante el tacto se conoce forma, texturas, temperaturas, etc., y las percepciones cinestésicas producen el conocimiento de los movimientos de los músculos del cuerpo y la posición de las articulaciones en relación con la flexión, la extensión y rotación de los miembros y partes del cuerpo.

Contiene las siguientes destrezas:

- Capacidad de identificar los objetos cuando son tocados.
- Enfocar los objetos al tocarlos.
- Identificar la textura de los objetos al ser tocados.

Las percepciones son todas aquellas impresiones que se tiene al momento de conocer un objeto mediante la vista, el oído o el tacto, es la forma en el que el cerebro interpreta las sensaciones de los sentidos. En definitiva, se refiere al mecanismo que realizan los seres humanos el cual consiste en recibir, interpretar y comprender los símbolos y señales que provienen en el medio. Es muy importante determinarla porque así se puede conocer: criterios, pensamiento u opiniones de las personas respecto a la información que han recibido sus sentidos al momento de ver, palpar o tocar un objeto.

1.2.4. Emociones del visitante

Por otro lado, Guerrero y Ramos (2014) consideran que las emociones están relacionadas al sentido de las expectativas, valores y limitaciones que poseen los visitantes y deben estar enlazadas al turismo, de ser así se logrará el éxito en lo económico y en lo social de las empresas y destinos en el sector turístico.

De acuerdo con Recuero et al. (2016) la emoción es el componente intrínseco más importante de la experiencia y está vinculada a la fidelización de los visitantes. Los directivos y empleados de los sitios turísticos juegan un papel fundamental en la satisfacción de las necesidades emocionales de los visitantes.

Los encargados de los sitios turísticos y la comunidad deben tener una buena relación influyendo directamente en la satisfacción de los visitantes. Por lo tanto, deben adaptarse a las exigencias del viajero, por ejemplo, emplear un mismo lenguaje,

construir un diálogo y relación necesaria, debido a que son ellos quienes van a lidiar con las emociones de los visitantes.

1.2.5. Expectativas del turista

Las expectativas aluden a la manera en la que el visitante desea que se cumplan sus necesidades, es decir la forma en que espera que sucedan. Estas expectativas varían de acuerdo con el servicio que recibe, por ejemplo, un visitante necesita que le informen sobre un sitio al que desea acudir, pero el servicio que reciba es independiente.

Cora (2018) considera que los visitantes llegan a sitios turísticos con una serie de expectativas que desean cubrir, juzgan el servicio a través de lo que perciben. Es por ello por lo que los centros turísticos deben conocer las principales expectativas del visitante para ofrecerles información útil, como por ejemplo si el visitante desea relajarse y desconectarse, se debe ofrecer información sobre los servicios en centros de spa, saunas, masajes, playas, ríos, etc., en cambio, si el visitante acude al destino para realizar deportes, se debe ofrecer información sobre actividades deportivas que pueden realizar en dicho sitio.

Lo autores Hernández y Martínez (2023) consideran que es necesario saber porque viajan los turistas y porque eligen un destino en específico. Debido a que esta información ayudará a adecuar las infraestructuras y servicios a las necesidades y expectativas de cada tipo de visitante con el fin de que queden satisfechos y regresen próximamente; así mismo den a conocer sus experiencias a posibles visitantes, para luego tener mayor afluencia turística.

Los sitios turísticos tienen como meta principal satisfacer las necesidades de los turistas. Para lograr aquello deben preocuparse por conocer las expectativas que desean cubrir y saber el motivo de visita a dicho sitio. Luego de obtener la información deben adecuar los servicios que ofrecerán a aquellos visitantes y tener en mente que será necesario contar con el personal adecuado, preparado y capacitado que brinde el servicio de calidad, para lograr cumplir con esas necesidades y satisfacer las expectativas del turista.

Además, los destinos turísticos deben contar con un centro de información que se encargue de recopilar datos necesarios e importantes de los visitantes, considerando el

objetivo de sus visitas, sus necesidades y expectativas que deseen cubrir. A partir de aquello también se pueda ofrecer información útil al viajero, y brindar servicios satisfactorios, para que obtengan una buena expectativa e incluso sean intermediarios al momento de recomendar el lugar.

1.2.6. Calidad de servicio en base a la percepción del visitante

Con relación a Matsumoto (2014) la calidad del servicio se refiere al generar un bien o servicio bueno que implique producir lo que el visitante desea. Por ende, un servicio al poseer calidad se asemeja a la perfección. Esto significa que si los prestadores de servicios conocen lo que necesitan y desean los clientes, lograrán generar valor y se crearán servicios de calidad.

Por ende, en el servicio de guianza de Dos Mangas, es importante que el visitante logre adquirir un servicio de calidad que se asemeje a la perfección. Por lo tanto, los prestadores de servicios de esta comuna deberían buscar la manera de generar calidad al mismo; a través, del uso de un modelo o proceso de evaluación que les permitan identificar; si lo que están ofertando responde a la calidad que el viajero desea adquirir.

1.2.7. Satisfacción del visitante

De acuerdo con Vladimir et al. (2020) la satisfacción del visitante se produce a través del cumplimiento de distintos factores que acogen a los requerimientos del turista, los cuales en su mayoría están integrados mediante algún modelo de calidad en base al nivel de percepción de las personas. Los autores determinan que entre estos modelos de calidad que permiten saber si el visitante tiene satisfacción sobre un servicio, se encuentra el modelo SERVQUAL.

En este modelo se integran cinco dimensiones, las cuales deben lograr la satisfacción del visitante en cada una de las mismas, lo cual depende de forma directa o indirecta del personal que brinda el servicio. Por lo tanto, los autores, señalan que, el ser humano es un elemento clave y determinante de la calidad de un servicio; puesto que, si su percepción es negativa, no estarán satisfechos.

1.2.8. Modelo SERVQUAL

Los autores Miranda et al. (2007) consideran que el modelo SERVQUAL permite medir la calidad del servicio mediante las diferencias de las expectativas y percepciones de los clientes. Se evalúa la calidad desde la percepción del cliente. Si el valor supera la expectativa del servicio significa que se la considera de buena calidad y si el valor es inferior al de las expectativas es porque el servicio presenta deficiencias de calidad.

Por otro lado, Gómez (2022) menciona que el modelo SERVQUAL es un método de medición o evaluación de la calidad de un servicio, donde se ha utilizado por otros estudios, específicamente para comparar los niveles de percepción de los clientes en base al cumplimiento de 5 dimensiones. Estas permiten identificar si los clientes se encuentran satisfechos o no con el servicio que adquieren.

Por ende, se lo utiliza con el fin de analizar la información que se recaba en el modelo, para luego comprender si la percepción de los clientes es positiva o negativa para su satisfacción. Este modelo ayuda a que las entidades sepan si cumplen o no con lo que se promete, de no ser así poder mejorar sus servicios.

De tal manera, el modelo SERVQUAL como método de medición de calidad ayuda a que las organizaciones identifiquen si están cumpliendo con las expectativas de los clientes sobre la calidad del servicio. Lo cual se logra, sometiendo a los clientes a ser evaluados mediante este modelo de acuerdo con sus opiniones, impresiones, comentarios o sugerencias, para luego tomar decisiones que permitan mejorar aquellas dimensiones donde los clientes no están satisfechos.

1.2.9. Dimensiones de la calidad según el modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL para Matsumoto (2014) consta de cinco dimensiones que pueden ser usadas para mejorar algunos aspectos con relación a la calidad del servicio, estas son:

1. **Confianza o empatía:** hace referencia al nivel de atención, como también a la comunicación y accesibilidad clave para comprender al cliente.

2. **Fiabilidad:** es considerada como una habilidad para ofrecer un servicio fiable, cuidadoso, correcto y dentro del tiempo establecido. Por ende, la eficiencia, eficacia y gestión son sus principales características.
3. **Elementos Tangibles:** se relaciona con el entorno físico, es decir: las infraestructuras, instalaciones físicas, equipos y materiales de comunicación a las que está sometido el personal.
4. **Seguridad:** se refiere a como el personal y las condiciones del entorno, deben brindar seguridad en los servicios, así como también, el conocimiento, atención, y confianza al cliente.
5. **Capacidad de respuesta:** hace referencia a como el personal que brinda el servicio, debe ayudar a los clientes a obtener un servicio rápido, preciso y veloz. Por medio de esto, las necesidades del cliente son atendidas.

Estas dimensiones serán utilizadas en el trabajo de investigación al ser parte del modelo SERVQUAL, mediante las cuales se podrá determinar la percepción de los visitantes sobre el servicio de guianza en cada una de sus dimensiones, con la finalidad de evidenciar si el servicio es satisfactorio o no para el viajero.

Además, cabe recalcar que gracias a este modelo se puede analizar la calidad de un servicio por departamentos o áreas según el objeto de estudio; así mismo determinar las falencias y ubicar los puntos más débiles que hay que atender con mayor urgencia. Por ende, después de lograr los resultados recabados del modelo; es necesario hacer un correcto seguimiento; aplicar estrategias o recomendaciones de fortalecimiento que permitan mejorar la calidad del servicio, y lograr la mayor satisfacción de los clientes.

1.2.10. Guianza Turística

El autor Aguirre (2022) considera que la guianza turística surge por la necesidad de enseñar el camino a quien lo desconoce, el origen de esta se produjo en las montañas, por consiguiente, el guía de la montaña se ha convertido en la primera persona en ejecutar ese trabajo en el ámbito turístico a nivel mundial. Partiendo desde estos inicios, fue entonces que se ha convertido en el principal nexo entre el turista y el patrimonio natural y cultural de un territorio. De tal manera, su responsabilidad por brindar conocimientos al viajero debe ir acompañado de diversas cualidades,

habilidades, conocimientos, entre otros, con el fin de que el turista tenga una experiencia única e inolvidable.

Por otro lado, Álvaro et al. (2020) indican que la guianza turística es una actividad que se viene desarrollando a lo largo de la historia moderna, el guía es quien desarrolla funciones profesionales de acuerdo con lo estipulado en las normativas vigentes de cada país. Se relaciona con los conocimientos, habilidades, destrezas y valores que hacen de él un ser competente para demostrar sus conocimientos y actitudes al momento de brindar un servicio.

Al trascurrir el tiempo surge la necesidad de ofrecer servicios de guianza turística, dado a que el turista, visitante o viajero desea tener conocimiento de los sitios que visita. Este servicio solo se lo puede brindar una persona capacitada, que cuente con habilidades y actitudes para brindar cierta información y lograr que el oyente se sienta satisfecho y regrese a una segunda visita.

1.2.11. Cualidades de un buen guía (habilidades y conocimientos)

Sánchez et al. (2021) consideran que un buen guía de turismo debe responder a las emergencias y circunstancias presentes a la hora de brindar la guianza. Por tal motivo, establecer correctamente sus habilidades y conocimientos, es clave para desempeñar sus funciones, tales como:

- Capacidad de emplear e interpretar antecedentes o tendencias sobre la guianza turística.
- Apoyar a ofrecer servicios complementarios en la guianza turística, que permitan perfeccionar servicios de calidad al visitante.
- Transmitir y valorar el patrimonio turístico al visitante; con la finalidad de aportar al desarrollo de los destinos.
- El guía turístico debe informar con anticipación sobre todas las actividades que realizarán los visitantes en el sendero. Al indicar aquello, el guía cumple con la función de informar y ser precavido en sus competencias laborales.
- El dominio de lenguas extranjeras es otra de sus funciones. Como base, el guía debe manejar como mínimo el inglés.

- Tener a la ética y responsabilidad social como principios, para respetar y llevar a cabo normas o protocolos de salud en el lugar de guianza.
- Interpretar el valor del patrimonio natural y cultural, durante la guianza turística.
- Tener como técnica: la comunicación efectiva, personal y profesional con el turista.
- Comprender el vínculo directo con los servicios complementarios como: el transporte, agencias de viaje, alojamiento, y el servicio de Alimentos & Bebidas. Puesto que estos pueden ser un determinante para mejorar el servicio de guianza en el destino.
- Poseer creatividad para realizar el servicio de guianza. De tal manera que sea agradable y recreativo para el viajero.
- Tener conocimientos principales para salvaguardar la seguridad de los viajeros, como: primeros auxilios, imprevistos de emergencia, entre otros.

Sin embargo, Fábrega (2018) indica que entre otras cualidades del guía están:

- Ser carismáticos y mostrar buena actitud frente al viajero.
- Expresarse correctamente ante el público.
- Comunicar e interpretar la información correctamente.
- Tener una dicción clara del mensaje que trasmite.
- Poseer habilidades descriptivas con el público.
- Ser tolerante y amable con su grupo a cargo.
- Tener capacidad oportuna para planificar y organizar actividades.
- Ser puntual, responsable y honrado en sus funciones.
- Tener un amplio interés por dar a conocer la historia y cultura de su gente.
- Estar predispuesto a aprender nuevas cosas para su conocimiento.
- Tener buena memoria para realizar su guion del sendero.
- Ser flexible en sus actividades.

Cabe mencionar que los guías turísticos deben poseer las cualidades necesarias que de alguna manera deben trabajar en conjunto; por ejemplo, un guía puede ser carismático, pero si tiene deficiencia en el vocabulario deja de ser buen guía; de igual manera si no

tiene conocimiento de la historia del lugar no podrá responder de forma rápida al visitante. Por lo que siempre debe estar capacitado y actualizado para brindar un buen servicio.

Además, los conocimientos y habilidades del guía deben permitir reflejar su capacidad y formación profesional sobre su cargo. De tal manera, que permita alinear sus competencias profesionales en el ámbito turístico; propiciando la apreciación de la historia y los valores de un lugar en específico, especialmente al conocimiento de su patrimonio y atractivos turísticos del entorno.

1.2.12. Perfil Profesional del Guía

El perfil del guía es muy importante en sus labores. Por tal motivo, Morales (2017) considera que el perfil profesional del mismo debe ser el siguiente:

- El guía debe mostrar una apariencia de buenos modales, lenguaje, proactividad, etc. Debe ser muy cuidadoso, puesto que no solo transmite su imagen sino también la de la empresa que lo ha contratado, por lo tanto, debe ser exquisito en todo lo relativo a la imagen que ofrece a los visitantes y turistas.
- Debe procurar mayor grado de calidad que justifique el valor ofertado por la entidad, y contar con una preparación y formación constante con conocimientos actualizados.
- Debe tener la capacidad para resolver conflictos, puesto que se puede encontrar con situaciones imprevistas que debe resolver de forma inmediata, sin perder los nervios y evitando transmitir algún sentimiento de miedo e incertidumbre.
- Debe ser organizado, debido a que debe manejar documentación que llevará al transcurso del viaje o paseo, por ejemplo: cronogramas, organizar entradas, tiquetes, gestionar billetes, incluso equipajes. En todo momento debe saber dónde encontrar cualquier dato, objetos, entre otros.

- Debe ser polivalente, ya que su trabajo incluye múltiples tareas, las cuales las debe realizar correctamente.
- Capacidad de adaptación a los distintos entornos, clientes, edades, clases sociales, formación, intereses, etc.

Por lo tanto, el guía de Dos Mangas debe tener un perfil competente, puesto que en el entorno se encontrará con todo tipo de cliente, de distintas edades y nacionalidades, así como también, cumplir con un nivel alto en el manejo de distintos idiomas, tener la capacidad para responder todo lo que el visitante desee saber, manejar una actitud adecuada, mostrando seguridad y confianza. Además, debe ser apto para realizar su labor de manera favorable ya que el cliente no solo se quedará con la imagen del guía sino también de la empresa o entidad que le ofreció el servicio.

1.2.13. TIPOS DE GUÍAS

El ámbito turístico abarca diversas áreas de estudio, en donde el objeto principal es el turista o visitante. Euro innova International Online Education (2022) considera que al turista se le debe atender sus requerimientos de forma oportuna y precisa; y una manera eficaz de lograrlo, es mediante el guía turístico. Sin embargo, es necesario conocer la tipología de los guías más relevantes dependiendo de la situación, tales como:

1.2.13.1. Guías de tours

Los guías de tours son el personal encargado de manejar grupos de personas durante un recorrido, los cuales deben interpretar la información turística de cada punto relevante del recorrido hacia el viajero, es decir deben hablar sobre la historia, los atractivos, y aspectos más relevantes del lugar.

1.2.13.2. Guías de traslado

Los guías de traslado se encargan de recibir a los turistas desde las estaciones de partida a las que llega el viajero, brindándole toda la información sobre el sitio que están visitando, y facilitando los itinerarios y actividades programadas durante su estancia.

1.2.13.3. Guías de sitio (locales)

Los guías de sitio son aquellos especializados en un solo lugar o sector, es decir, conocen de fondo sobre un objeto específico, que puede ser un museo, iglesia, senderos, entre otros, los cuales vuelven más atractiva la experiencia turística al viajero.

1.2.13.4. Guías coordinadores

Los guías coordinadores tienen como función principal acompañar al turista en todo momento, por ende, su servicio es más personalizado y muchas veces son contratados por agencias de viajes.

Por lo tanto, en base a lo manifestado por Euro innova (2022) los tipos de guía son variados, pero todos se centran en brindar información al visitante. Por medio de esta tipología se puede identificar que el tipo de guía que existe en Dos Mangas es el de sitio o local, al ser parte de una comunidad y brinda la guía en un lugar específico al sendero: Las Pozas y Las Cascadas.

1.3. FUNDAMENTOS LEGALES

Para este apartado se tomaron en cuenta leyes relevantes, donde se declara que todas las personas tienen derecho al disfrute del tiempo vacacional como lo dispongan, así como adquirir varios servicios ante sus necesidades de viaje.

Las cuales son mencionadas a continuación:

1.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Según LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2021):

Art. 24.- “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”. (pág. 17)

Art. 31.- Las personas tienen derecho al disfrute pleno de la ciudad y de sus espacios públicos, bajo los principios de sustentabilidad, justicia social, respeto a las diferentes culturas urbanas y equilibrio entre lo urbano y lo rural. El ejercicio del derecho a la ciudad se basa en la gestión democrática de ésta, en

la función social y ambiental de la propiedad y de la ciudad, y en el ejercicio pleno de la ciudadanía. (pág. 18)

Art. 66.- Se reconoce y garantizará a las personas:

2. “El derecho a una vida digna, que asegure la salud, alimentación y nutrición, agua potable, vivienda, saneamiento ambiental, educación, trabajo, empleo, descanso y ocio, cultura física, vestido, seguridad y otros servicios sociales necesarios”. (pág. 32)

Art. 383.- “Se garantiza el derecho a las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”. (pág. 185)

1.3.2. LEY DE TURISMO

En esta ley se toma relevancia artículos que respaldan la gestión y planificación turística en territorio, por lo tanto;

Según LA LEY DE TURISMO (2014):

Art. 16.- Será de competencia privada del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta ley. (pág. 4)

Art. 25.- El estado de conformidad con los artículos 13 y 271 de la Constitución Política de la República, garantiza la inversión nacional y extranjera en cualquiera de las actividades turísticas, gozando los extranjeros de los mismos derechos y obligaciones que los nacionales. (pág. 5)

Art. 43.- De conformidad con el artículo 23 numeral 3 de la Constitución política, se prohíbe todo discrimin a los extranjeros o a cualquier otro grupo humano en las actividades turísticas, especialmente en lo que concierne a tarifas y tasas por cualquier servicio turístico. (pág. 9)

1.3.3. REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA

Este reglamento se sobresale el título II Clasificación de los guías, en el capítulo I. Según el REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA (2016):

Título II

De la Clasificación

Art.4.- Clasificación de los guías de turismo. - “Los guías de turismo se clasifican en:

- a) Guía local;
- b) Guía nacional; y,
- c) Guía nacional especializado:
 - c1.- Patrimonio turístico
 - c2.- Aventura.

Capítulo I

Del guía local

Art. 5.-Guía local. - El guía local es la persona natural que tiene conocimiento y experiencia para proporcionar a los visitantes información detallada respecto del valor turístico - natural/ cultural - de los sitios asignados a tal uso.

Los guías locales no podrán ejercer la guianza turística en las áreas protegidas del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (en adelante PANE), así como ejercer las competencias determinadas para un guía nacional de turismo. Se exceptúa de esta regla a los miembros de comunidades, comunas, pueblos o nacionalidades ancestrales que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento, en cuyos casos podrán ejercer tales actividades únicamente en dichos espacios. Los guías locales, deben registrarse en el catastro único y portar durante la prestación del servicio la credencial emitida por la Autoridad Nacional de Turismo y/o la Autoridad Ambiental Nacional. (pág. 4)

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente trabajo de investigación se aplicó el enfoque cuantitativo y cualitativo.

El enfoque **cuantitativo** según Maldonado (2018) tiene que ver con la medición, revisión, descripción, experimentación, verificación y explicación del fenómeno objeto de estudio. Mientras que Galeano (2020) considera que este enfoque busca objetivos orientados a la medición de variables susceptibles de ser cuantificados.

Por lo tanto, este enfoque se utilizó en el presente trabajo para el análisis numérico que surgen de los resultados de la encuesta. Por ende, fueron aquellos datos medibles que conllevaron a una conclusión certera sobre el tema de estudio, el mismo que permitió establecer una explicación adecuada sobre la naturaleza de la investigación.

El enfoque **cualitativo** para San feliciano (2023) se considera en comprender mediante una visión general, el comportamiento y percepción de los fenómenos, mediante una entrevista estructurada o semi estructurada sobre un tema en particular. De tal manera que, genera respuestas que pueden ayudar a entender como los individuos perciben un determinado problema, así como también identificar opciones relacionadas con la problemática.

Por ende, este enfoque se utilizó en la investigación a través de una entrevista estructurada, dirigida a guías locales de la comunidad, con el fin de descubrir las razones de las problemáticas encontradas en los resultados de las encuestas a los visitantes, que conllevaron a la toma de decisiones pertinentes para mejorar las falencias del objeto de estudio.

2.1.1. Investigación descriptiva

Para el estudio, se aplicó la investigación de tipo descriptiva; donde es manifiesto con Merino et al. (2010) esta persigue describir que es lo que está ocurriendo en un momento dado, características de personas que utilizan algún

servicio concreto, entre otros. Se trata de estudios más formales y estructurados que los realizados en una investigación exploratoria.

Por otro lado, Hinojosa (2017) basándose en el criterio de Dankhe, indica que la investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea objeto de estudio. Miden y evalúan aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.

En base a la similitud en los criterios que poseen los autores antes mencionados, la investigación se la considera de tipo descriptiva debido al análisis de la percepción del visitante hacia el servicio de guianza en la comuna Dos Mangas. Esta investigación permitió identificar la realidad que existe en la comuna de acuerdo con los servicios que ofrece respecto al turismo.

Por lo tanto, una vez aplicada la herramienta metodológica a través de la encuesta, se pudo evidenciar mediante los resultados obtenidos, las falencias o debilidades que existen con relación a este servicio, los cuales fueron analizados, y permitieron determinar posibles soluciones que aporten al fortalecimiento del turismo en esta comuna.

2.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

El método que se utilizó en la investigación fue el inductivo porque permitió obtener información de lo específico a lo general, mediante datos basados en la realidad del objeto de estudio. Se aplicó mediante las encuestas, para saber la percepción que tuvo el visitante del servicio de guianza en los senderos, y todo lo relacionado con el tema de estudio (Cegarra, 2012).

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Con la finalidad de obtener más información que permita enfocar los problemas que evidencian falencias del servicio de guianza, la población y muestra de la investigación, está compuesta de la siguiente manera:

2.3.1. Población. - La población es de 2.775, que comprende a los visitantes y 3 guías locales de la comunidad.

2.3.2. Población para encuesta. - En base al registro de llegadas turísticas actual en el Centro de Interpretación de la comuna, se consideró a 2.772 visitantes correspondientes al año 2022. Información que fue proporcionada por A. Suárez (comunicación personal, 12 de mayo, 2023) guía líder de la comunidad.

2.3.3. Población para entrevista. - Se realizaron 3 entrevistas a guías turísticos locales. Esto se hizo con la finalidad de complementar la respuesta de los visitantes en cuanto a las encuestas.

Tabla 1

Población

Población	Cantidad	Técnica
Guías turísticos	3	Entrevistas
Visitantes	2.772	Encuestas
Total	2.775	

Nota: La siguiente información fue obtenida del registro de turistas en el Centro de Interpretación de la comuna año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

2.3.4. Tipo de muestreo

Para la selección de la muestra se utilizó el método de muestreo probabilístico con la fórmula de población finita, debido a que se tomó como referencia una base de datos del año 2022, donde se encontró la totalidad de los visitantes que realizaron el servicio de guianza en Dos Mangas.

2.3.5. Tamaño de la muestra

Para el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de muestra aleatoria simple enfocada en la población finita, puesto que, el tamaño de la muestra es menor a 500.000, tomando como referencia la base de datos correspondiente al año 2022, proporcionada por uno de los guías del Centro de Interpretación de la comuna, que en este caso fueron 2.772 visitantes.

Tabla 2.

Fórmula para determinar tamaño de la muestra para las encuestas

Símbolo	Descripción	
N	Tamaño de la muestra	?
N	Tamaño de la población	2.772
Z	Nivel de confianza	94% (1.89)
P	Probabilidad de ocurrencia	0.50
Q	Probabilidad de no ocurrencia	0.50
E	Margen de error	6% (0.06)

Nota: La siguiente información fue obtenida del registro de turistas en el Centro de Interpretación de la comuna año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Tabla 3.

Muestra

$$\begin{aligned}n &= \frac{Z^2 * N(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2(p * q)} \\n &= \frac{(1.89)^2 * 2772(0.50 * 0.50)}{0.06^2(2772 - 1) + 1.89^2(0.50 * 0.50)} \\n &= \frac{3.5721 * 693}{0.0036(2771) + 0.893025} = \\n &= \frac{2475.4653}{9.9756 + 0.893025} \\n &= \frac{2475.4653}{10.868625} \\n &= 228\end{aligned}$$

Nota: La siguiente información fue obtenida del registro de turistas en el Centro de Interpretación de la comuna año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Una vez efectuada la fórmula para conocer la cantidad exacta de turistas a encuestar se determinó 228 encuestas dirigidas a visitantes que realizaron el servicio de guianza en Dos Mangas del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

2.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de información del trabajo, se utilizó como técnica de recolección de datos, la entrevista y la encuesta. Cabe mencionar que para ambas se necesita de un cuestionario.

2.4.1. Cuestionario de encuesta

De acuerdo con Fábregues et al. (2016), el cuestionario de encuesta es una técnica de investigación cuantitativa, está constituido por preguntas que permitan obtener datos cuantificables, susceptibles de ser tratados estadísticamente, a partir de la información proporcionada por los participantes.

El cuestionario de encuesta se realizó a través de “Google Forms”, la cual fue enviada a los correos electrónicos de los 228 visitantes, debido a que, esta aplicación permite obtener resultados con mayor facilidad. Se realizó de esta manera, porque actualmente las llegadas turísticas a la comuna son deficientes.

Las preguntas fueron diseñadas de acuerdo con el modelo SERVQUAL, que permitió determinar la percepción turística de los visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas. Específicamente, este modelo de calidad permite identificar en cada dimensión si el visitante está satisfecho o no con el servicio adquirido.

2.4.2. Entrevista

Hinojosa (2017) hace referencia en que la entrevista es la reunión de dos o más personas para tratar de un asunto en común, mediante una guía de preguntas.

Se utilizó la entrevista estructurada por un cuestionario de preguntas que respondían las interrogantes planteadas. La entrevista fue realizada a 3 guías turísticos locales, con la finalidad de poder contrastar y/o complementar la información obtenida por los visitantes. Así mismo a identificar la realidad de lo que surge al momento de brindar un servicio de guianza. Mediante esta técnica se logró obtener una conversación directa con los entrevistados, de tal forma que se obtiene información de primera mano.

2.4.3. Procesamiento y análisis de datos

Esta investigación utilizó el programa de Excel para el **procesamiento de datos**. Mientras que, para el **análisis de datos** se aplicó la metodología de Hernández et al. (2014) quienes explican que una de las formas correctas de analizar eficazmente los datos numéricos o estadísticos de una investigación es mediante: la distribución de frecuencia y representaciones gráficas de barras. Este tipo de análisis implica el conjunto de puntuaciones respecto a una interrogante en particular en sus respectivos niveles, y generalmente se representan en una tabla. Por lo tanto, se presentan los resultados de la distribución de frecuencia y representaciones gráficas de barras en base a cada uno de los niveles de percepción que usa específicamente el modelo SERVQUAL.

Los niveles de este modelo son similares a la escala de Likert, para Da Silva (2020) esta es considerada como un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de percepción de los individuos, sobre sus opiniones, criterios, actitudes y comportamientos. De tal manera que, permite evidenciar si estos están de acuerdo o en desacuerdo con un tema o pregunta en específico. Los niveles de esta escala están representados del 1 al 5, donde 1 es (totalmente en desacuerdo), 2 (en desacuerdo), 3 (ni de acuerdo – ni en desacuerdo), 4 (de acuerdo) y 5 (totalmente de acuerdo).

La finalidad de obtener los resultados de cada uno de los niveles de percepción del visitante, permitieron identificar en donde se encuentra la mayor frecuencia de los encuestados, lo cual dio paso a que el investigador pueda reconocer si los encuestados están realmente satisfechos o no con el servicio. Tomando en cuenta que, en la escala de Likert, los niveles 1 y 2 son insatisfacción, y los niveles de percepción 4 y 5, representan la satisfacción del cliente. Sin embargo, el nivel 3, apunta a una percepción neutral que no identifica satisfacción, ni insatisfacción de los encuestados.

Por lo tanto, para la claridad de los resultados y análisis de datos de la investigación, que permitieron cumplir con los objetivos del trabajo, se realizaron 3 pasos a seguir, para la comprensión del estudio. Tal como se detalla a continuación:

PASO 1. Niveles de percepción del visitante a través del modelo SERVQUAL

Aquí se conocen todas las opiniones y criterios de las personas con respecto a cada pregunta de la encuesta, y se evidencian las primeras falencias del servicio.

PASO 2. Niveles de percepción del visitante en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Aquí se realizaron 5 tablas con su grupo de preguntas correspondientes a cada dimensión, donde se consideró analizar los totales de cada nivel de percepción de forma horizontal, con la finalidad de saber en qué niveles se concentraba la mayor frecuencia de dicha dimensión, que permita analizar si en cada grupo de preguntas por dimensión, existía satisfacción o no por el visitante.

PASO 3. Comparar los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL

Aquí se realizó una tabla que permitió comparar en base a las frecuencias totales de las tablas del paso 2, las frecuencias de las dimensiones que corresponden a la percepción de satisfacción e insatisfacción del visitante. A través de esta comparación de frecuencias se pudo identificar las fortalezas y debilidades del servicio de guianza. De tal forma que permitió establecer estrategias o recomendaciones, específicamente en las debilidades donde los visitantes no están satisfechos.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

De acuerdo con lo explicado en la metodología, los resultados de las encuestas se presentan de la siguiente manera:

PASO 1. Niveles de percepción del visitante a través del modelo SERVQUAL

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES – MODELO SERVQUAL (preguntas 1,2,3)

P1.- ¿El lugar donde recibió el servicio de guianza, es decir el centro de interpretación y el sendero, cuenta con un aspecto atractivo, limpio y ordenado?

Tabla 4

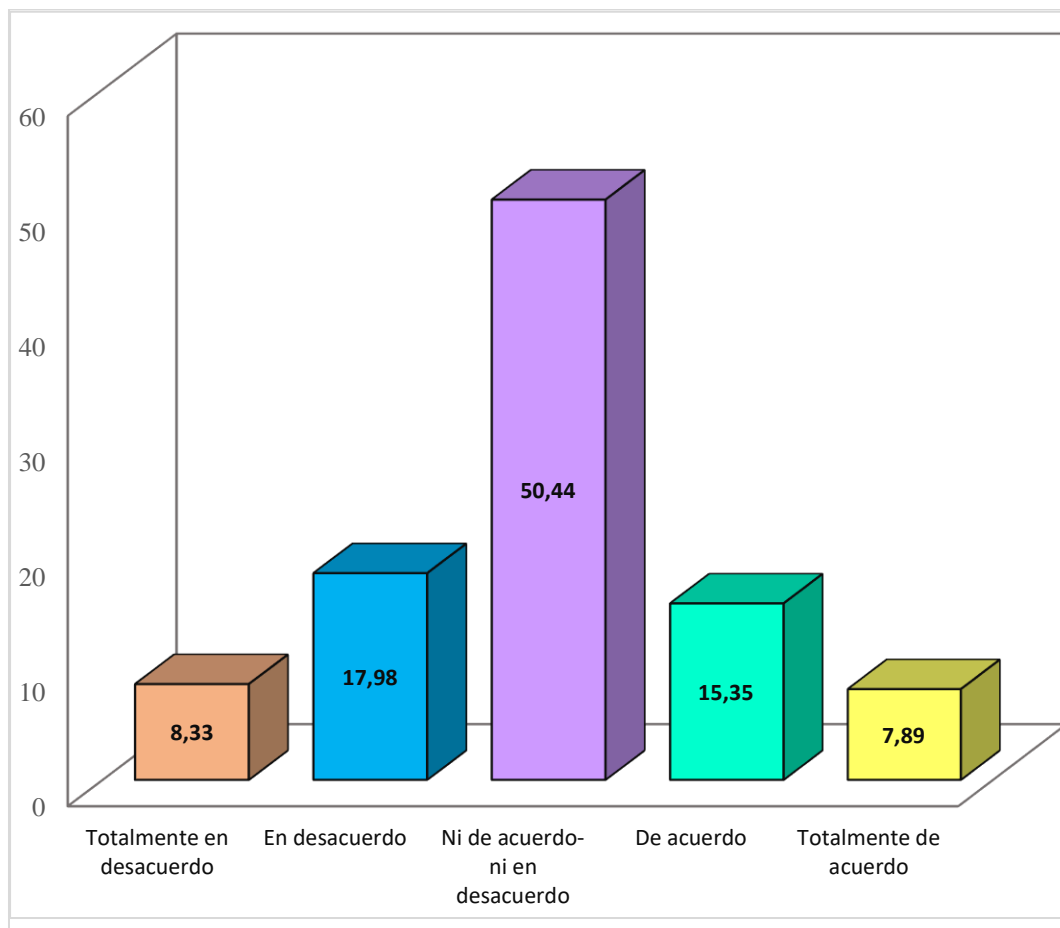
Aspecto del lugar donde recibió el servicio de guianza

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	8,33
En desacuerdo	41	17,98
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	115	50,44
De acuerdo	35	15,35
Totalmente de acuerdo	18	7,89
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 1

Aspecto del lugar donde recibió el servicio de guianza



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Los resultados reflejan que, la mayoría de los visitantes con un 50,44%, no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con el aspecto atractivo, limpio y ordenado del lugar, especialmente en la limpieza del recorrido a los senderos, porque en ocasiones han evidenciado contaminación ambiental y desechos de animales en el trayecto. Esto genera un mal aspecto del lugar, y malestar por los visitantes que realizaron el servicio de guianza en la comuna Dos Mangas. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que piensa lo contrario porque no han presenciado tales situaciones, o al menos si se cumple con una de estas características. Cabe recalcar que el lugar donde se realice este servicio debe tener un buen aspecto a la vista del visitante.

P2.- ¿La presentación física del guía fue correcta en; ¿vestimenta adecuada, impecable y con carné de identificación?

Tabla 5

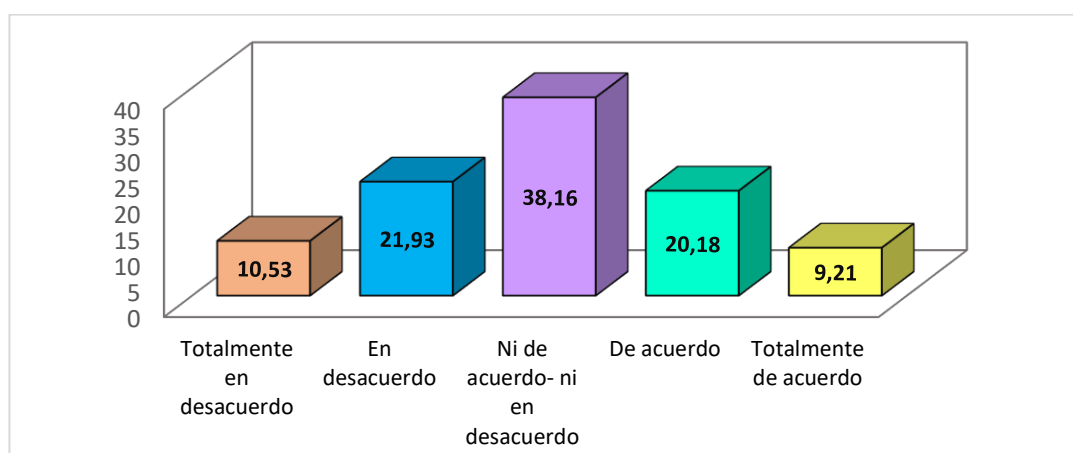
Presentación física del guía

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	10,53
En desacuerdo	50	21,93
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	87	38,16
De acuerdo	46	20,18
Totalmente de acuerdo	21	9,21
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 2

Presentación física del guía



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Con relación a esta interrogante, un 38,16% de los encuestados manifestaron que no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con la presentación física del guía. Esto se debe a que, han evidenciado que algunos no poseen los carnés de identificación y la vestimenta adecuada para sus labores; aunque otros si poseen al menos una de estas características. Otro porcentaje considerable si está de acuerdo con su presentación. Lo ideal es que, todos tengan la presentación física que el visitante desea encontrar de este personaje.

P3.- ¿El guía tuvo el material y equipo necesario para la guianza (itinerario de pasajeros, cartilla, elaboración de informes, organización y control de grupos, bandera para identificar el grupo)?

Tabla 6

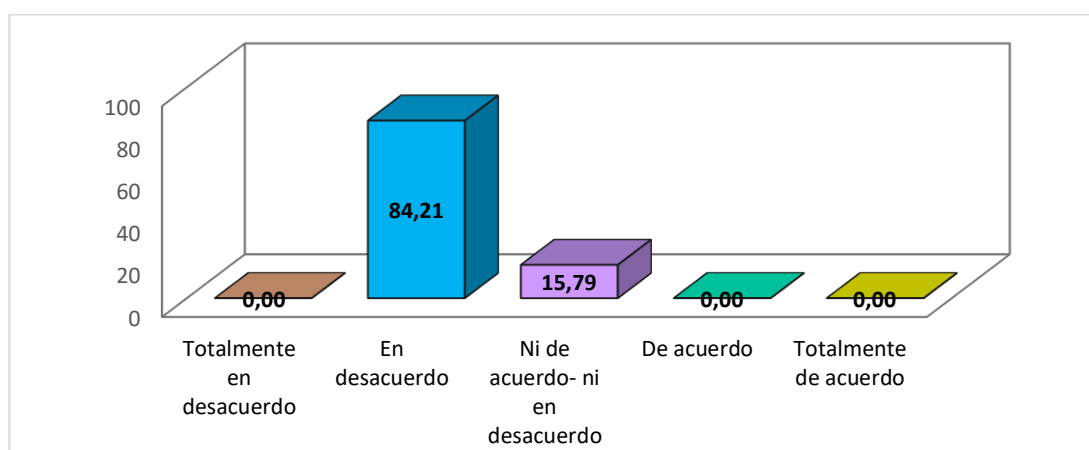
Material y Equipo necesario que utiliza el guía

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	192	84,21
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	36	15,79
De acuerdo	0	0,00
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 3

Material y Equipo necesario que utiliza el guía



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Del total de los encuestados un 84,21% evidencia que está en desacuerdo con esta interrogante, porque notaron que el guía no tuvo el material necesario para realizar la guianza, como un itinerario de pasajeros, informes de actividades a realizar o una bandera para identificar grupos. Otro porcentaje, no está ni de acuerdo – ni en desacuerdo con el mismo, porque consideran que los guías cumplen con al menos la organización y control de grupos. Se debe tomar en cuenta que un correcto equipo y material de guianza es indispensable para ejecutar este servicio.

DIMENSIÓN FIABILIDAD – MODELO SERVQUAL (pregunta 4,5,6)

P4.- Según su percepción. ¿Recibió el servicio de guianza junto con otros servicios complementarios como: alojamiento, Alimentos & bebidas, transporte, actividades atractivas u otros?

Tabla 7

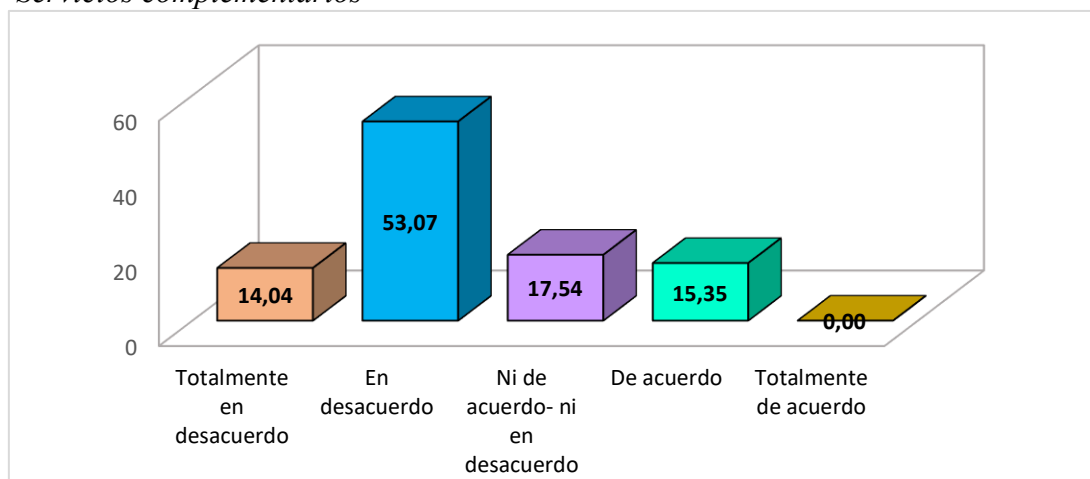
Servicios complementarios

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	32	14,04
En desacuerdo	121	53,07
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	40	17,54
De acuerdo	35	15,35
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 4

Servicios complementarios



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

La mayoría de encuestados con un 53,07% están en desacuerdo, porque no recibieron servicios complementarios a la guianza, algunos viajaron por cuenta propia al destino y no encontraron a simple vista estos servicios, ni tuvieron alguna recomendación por el personal de guianza. Aunque un pequeño porcentaje si están de acuerdo, porque realizaron el tour a los senderos por medio de operadoras o agencias turísticas que le incluían estos servicios en sus paquetes. Es necesario que un producto o servicio tenga las facilidades disponibles para mejorar la percepción del viajero.

P5.- ¿El precio que pagó por el servicio de guianza corresponde a la calidad esperada?

Tabla 8

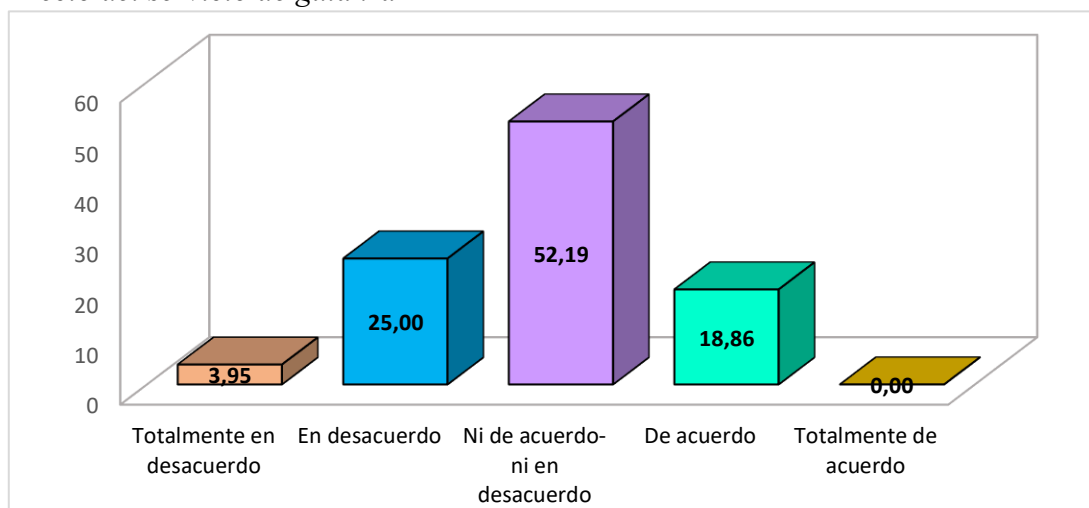
Precio del servicio de guianza

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	3,95
En desacuerdo	57	25,00
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	119	52,19
De acuerdo	43	18,86
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 5

Precio del servicio de guianza



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados con un 52,19%, indicaron que no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con el precio que pagaron por este servicio. Esto se debe porque se sienten inconformes por la atención recibida, y otros señalaron lo contrario. Sin embargo, un porcentaje significativo está en desacuerdo, porque deben limitarse a realizar otros servicios. Se debe tomar en cuenta que el precio de un servicio debe responder a la calidad esperada del visitante.

P6.- ¿El guía tuvo las habilidades y conocimientos principales para ejercer su labor (dominio de idiomas, uso de herramientas GPS, resolución de conflictos, actitud de servicio, conocimientos culturales, dinámica de grupos, vocabulario correcto y técnico, entre otros)?

Tabla 9

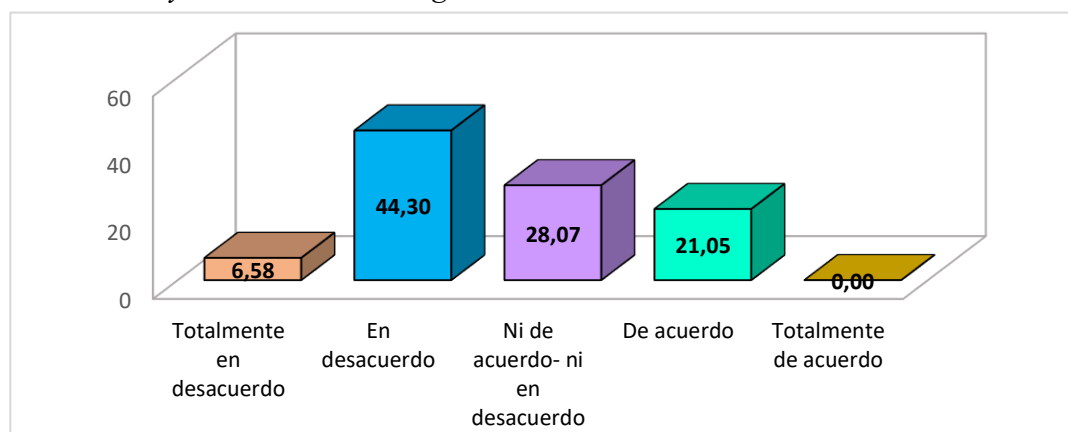
Habilidades y conocimientos del guía

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	6,58
En desacuerdo	101	44,30
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	64	28,07
De acuerdo	48	21,05
Totalmente de acuerdo	0	0,00
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 6

Habilidades y conocimientos del guía



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Los resultados, determinan que con 44,30%, la mayoría están en desacuerdo con esta interrogante, porque consideran que los guías no tienen las habilidades y conocimientos necesarios para brindar el servicio de guianza, especialmente por el dominio de idiomas y el vocabulario correcto y técnico al brindar la información. Aunque, existe un porcentaje notorio que no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con los mismos, porque de ellos, obtuvieron conocimientos culturales del lugar.

**DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA – MODELO SERVQUAL
(pregunta 7,8,9)**

P7.- ¿El guía le comunicó con anticipación sobre todas las actividades que se iban a realizar en el servicio de guianza?

Tabla 10

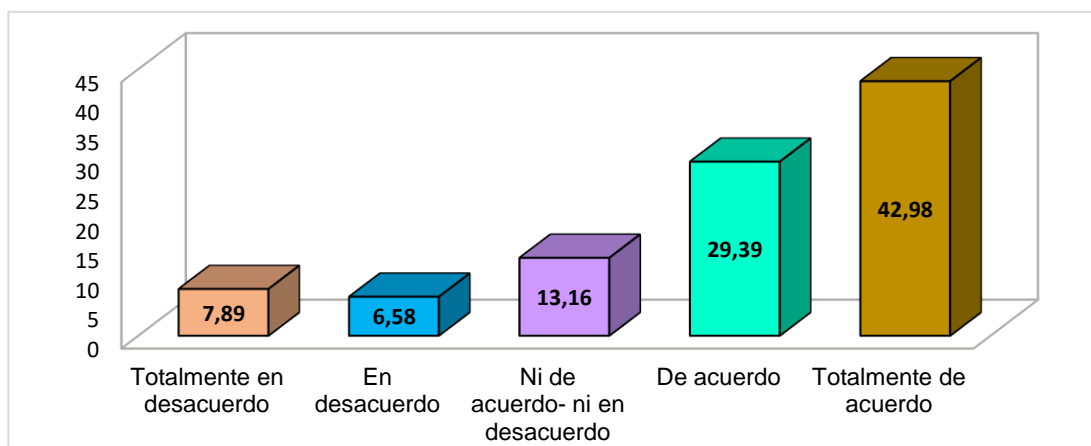
Actividades a realizar en el servicio de guianza

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	7,89
En desacuerdo	15	6,58
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	30	13,16
De acuerdo	67	29,39
Totalmente de acuerdo	98	42,98
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 7

Actividades a realizar en el servicio de guianza



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

De acuerdo con la respuesta de los encuestados se determinó que el 42,98% está totalmente de acuerdo. Esto se debe porque el guía les comunicó con anticipación las actividades que iban a realizar en los senderos correspondiente a la caminata o la cabalgata. Aunque, un menor porcentaje está en desacuerdo, porque en ocasiones no han encontrado guías disponibles; y desconocen el camino o las actividades que se puedan realizar. La predisposición que un guía tenga para brindar información sobre las actividades a realizar es parte de su carta de presentación hacia el servicio.

P8.- ¿El guía tuvo capacidad de respuesta con sus inquietudes como visitante?

Tabla 11

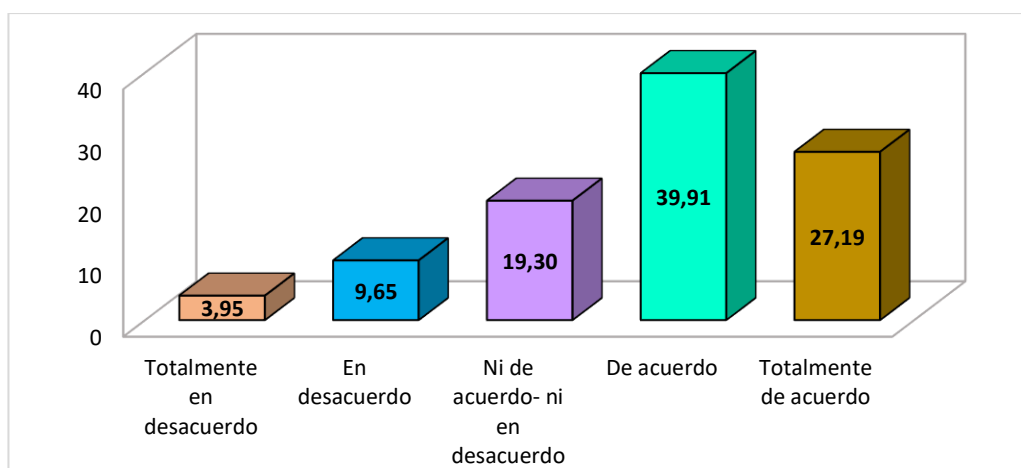
Capacidad de respuesta

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	3,95
En desacuerdo	22	9,65
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	44	19,30
De acuerdo	91	39,91
Totalmente de acuerdo	62	27,19
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 8

Capacidad de respuesta



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Frente a esta pregunta la mayoría de los encuestados con 39,91%, están de acuerdo con la capacidad de respuesta que los guías les brindaron ante sus inquietudes, esto se debe porque la mayoría de estos servidores son nativos del lugar y tienen mucho conocimiento de los senderos. Sin embargo, un pequeño porcentaje piensa todo lo contrario, especialmente los extranjeros, quienes no lograron una buena comunicación verbal con los mismos. Esto permitió que sus inquietudes no fueran resueltas en su totalidad. La capacidad de respuesta que tenga este prestador turístico debe mostrar la preparación y conocimiento del objeto de estudio.

P9.- ¿El guía cumplió con el horario e itinerario establecido?

Tabla 12

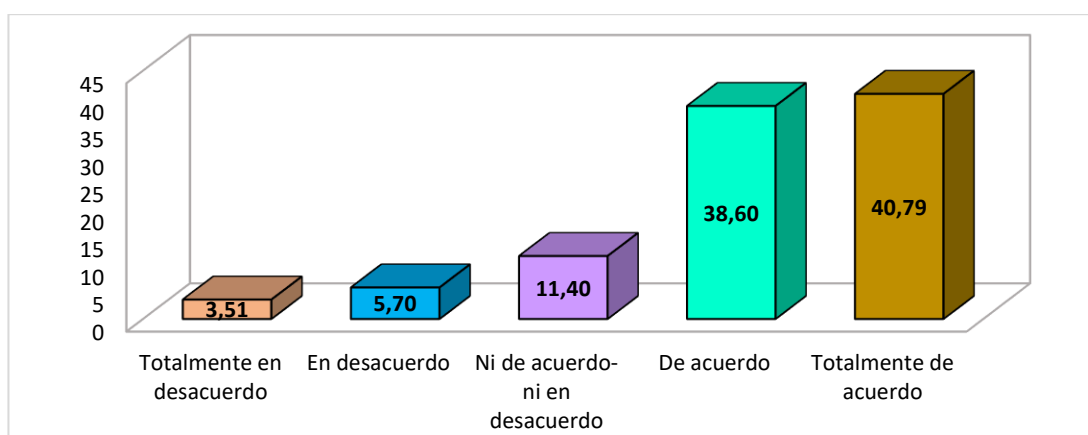
Cumplimiento de horario establecido

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	3,51
En desacuerdo	13	5,70
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	26	11,40
De acuerdo	88	38,60
Totalmente de acuerdo	93	40,79
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 9

Cumplimiento de horario establecido



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En su mayoría el 40,79% de los encuestados, están totalmente de acuerdo con esta interrogante. Esto se debe porque los guías cumplieron con el retorno de las horas establecidas del recorrido a los senderos. Mientras que un pequeño porcentaje no está ni de acuerdo – ni en desacuerdo, porque en ocasiones llegan a Dos Mangas para hacer un “Tour de destinos” contratado por operadoras, y han tenido retrasos de agenda, aunque otros consideran que no les genera una gran incomodidad porque disfrutaron del tiempo en contacto con la naturaleza. Cumplir con el horario e itinerario establecido permite que el visitante realice todas las actividades programadas en su viaje.

DIMENSIÓN SEGURIDAD – MODELO SERVQUAL (pregunta 10,11,12)

P10.- ¿El servicio de guianza se realizó en un lugar seguro y accesible para el visitante?

Tabla 13

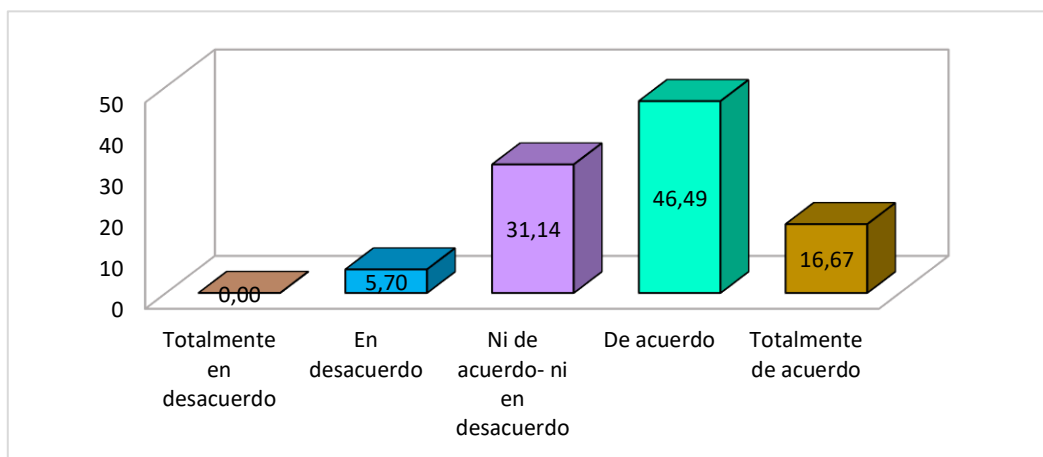
Seguridad y accesibilidad

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	13	5,70
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	71	31,14
De acuerdo	106	46,49
Totalmente de acuerdo	38	16,67
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 10

Seguridad y accesibilidad



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En relación con esta interrogante, un 46,49% de encuestados manifestaron que si están de acuerdo. Piensan que el lugar si es seguro y accesible, porque se encuentran dentro de un lugar cerrado. Sin embargo, otros afirman que no está ni de acuerdo – ni en desacuerdo con la misma, porque el lugar no es accesible para todas las personas, especialmente para los niños, adultos de tercera edad o personas con discapacidad. Se debe considerar que estos aspectos deben cumplirse, puesto que permite que todos los visitantes tengan las mismas oportunidades de realizar el servicio.

P11.- ¿El comportamiento de los guías le transmitió confianza?

Tabla 14

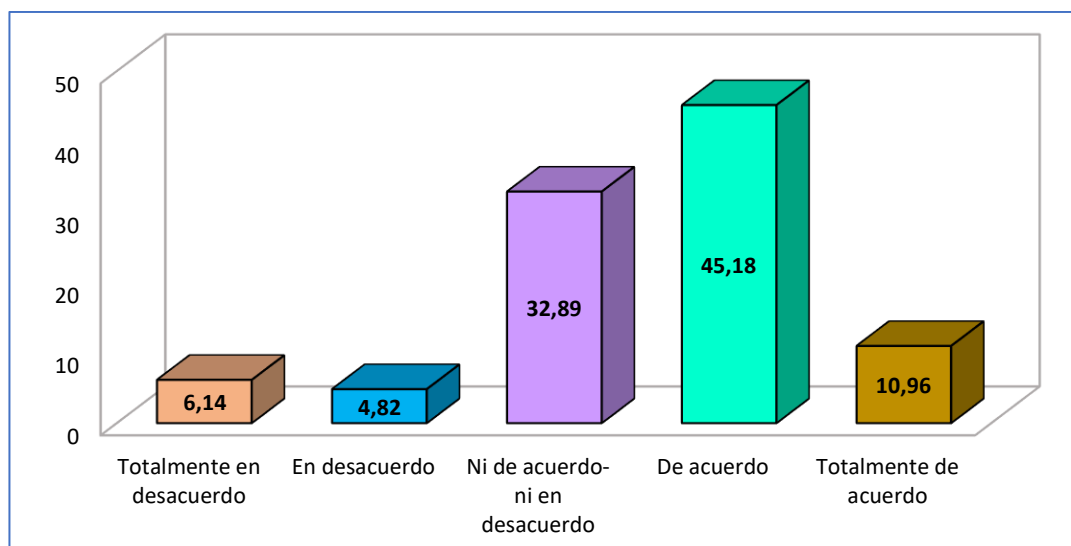
Comportamiento de los guías

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	6,14
En desacuerdo	11	4,82
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	75	32,89
De acuerdo	103	45,18
Totalmente de acuerdo	25	10,96
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 11

Comportamiento de los guías



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

La mayoría de los encuestados con un 45,18% estuvieron de acuerdo con el comportamiento del guía, porque les permitió tener un poco más de confianza y desenvolvimiento de relaciones sociales. Pero también, una gran mayoría de encuestados no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo a la misma, debido a que, en ocasiones, el comportamiento de los guías no siempre le trasmite confianza, especialmente cuando tienen un aspecto de seriedad y poco amigable.

P12.- ¿El guía tuvo conocimiento de primeros auxilios?

Tabla 15

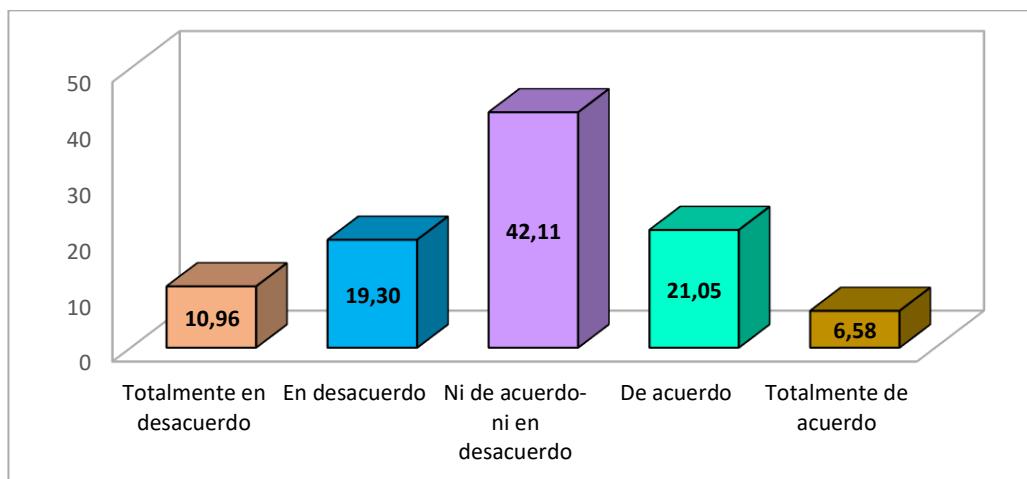
Conocimiento de primeros auxilios

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	10,96
En desacuerdo	44	19,30
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	96	42,11
De acuerdo	48	21,05
Totalmente de acuerdo	15	6,58
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 12

Conocimiento de primeros auxilios



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

De acuerdo con los datos obtenidos el 42,11% de los visitantes consideran que no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo, porque en ocasiones los guías han tenido acciones neutrales con el visitante, ante emergencias de salud por la caminata. Pero un porcentaje significativo, si están de acuerdo, porque el guía los ha ayudado en estas situaciones. Las respuestas del visitante tuvieron relación con lo señalado por los guías en la entrevista, donde mencionaron que si tienen falencias en este tema. Por lo tanto, es indispensable que los guías de Dos Mangas tengan al menos conocimientos primordiales en primeros auxilios ante una emergencia de cualquier índole.

DIMENSIÓN EMPATÍA – MODELO SERVQUAL (pregunta 13,14,15,16)

P13.- ¿El guía se preocupó por su bienestar?

Tabla 16

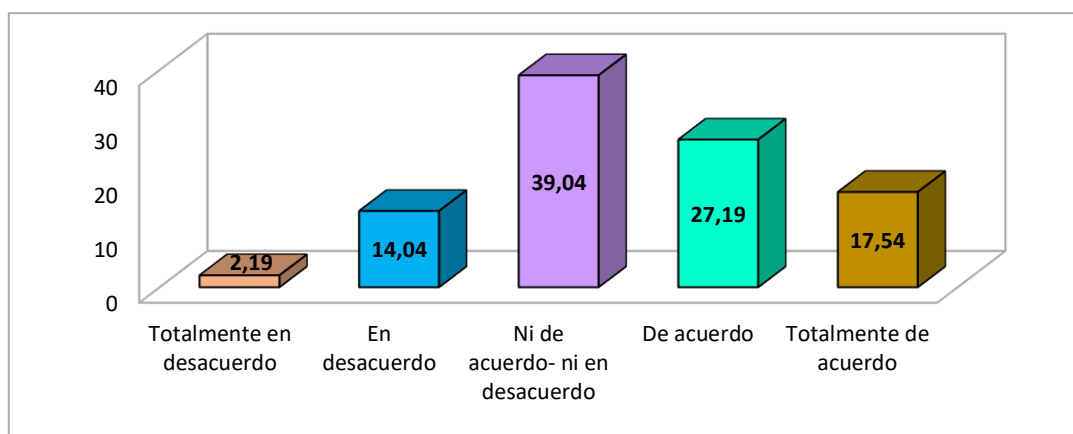
Bienestar del visitante

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	2,19
En desacuerdo	32	14,04
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	89	39,04
De acuerdo	62	27,19
Totalmente de acuerdo	40	17,54
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 13

Bienestar del visitante



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Los resultados de esta interrogante representados en el gráfico, ilustra que un 39,04% de los encuestados no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con la interrogante. Esto se debe porque no todos evidencian que el guía siempre se preocupa por su bienestar, especialmente cuando son grupos grandes y adolescentes. A pesar de aquello un gran porcentaje si está de acuerdo, porque consideran que ellos, si muestran preocupación por su bienestar, especialmente cuando los visitantes realizan la cabalgata. Conocer el bienestar del visitante permitirá atender sus necesidades y requerimientos.

P14.- ¿El trato que recibió de los guías fue adecuado para sus exigencias como viajero?

Tabla 17

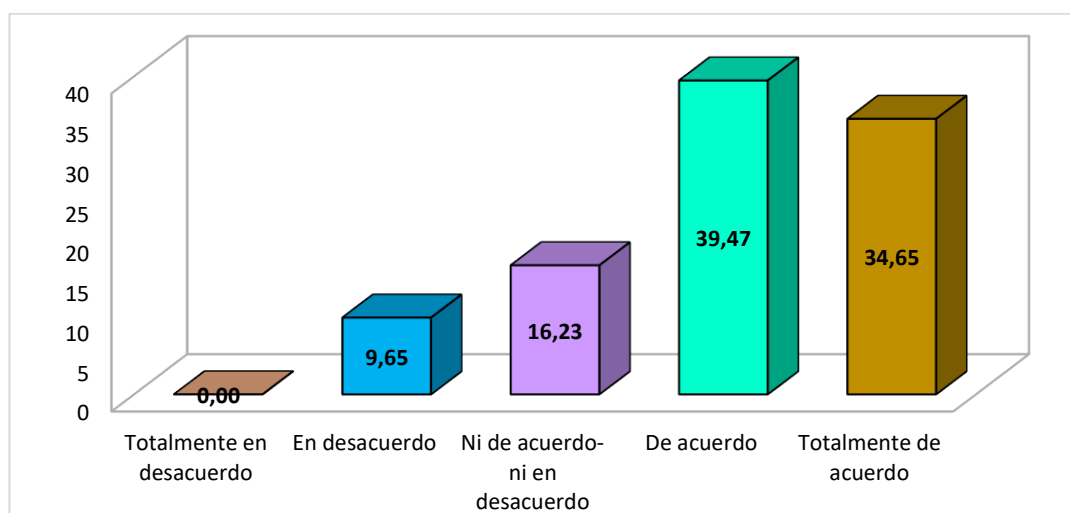
Trato del guía

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
En desacuerdo	22	9,65
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	37	16,23
De acuerdo	90	39,47
Totalmente de acuerdo	79	34,65
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 14

Trato del Guía



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

El mayor porcentaje 39,47% se centra en que los encuestados afirman que el trato que recibieron de los guías si estuvo de acuerdo con sus exigencias como viajeros, así mismo un porcentaje significativo opinan que están totalmente de acuerdo con la interrogante. Esto se debe porque los guías tratan de ser amables, atentos y respetuosos con los visitantes, para que ellos se sientan a gusto; y tengan una mejor percepción de la gente que caracteriza esta comuna y la provincia de Santa Elena.

P15.- ¿El servicio de guianza fue animado, divertido y responsable?

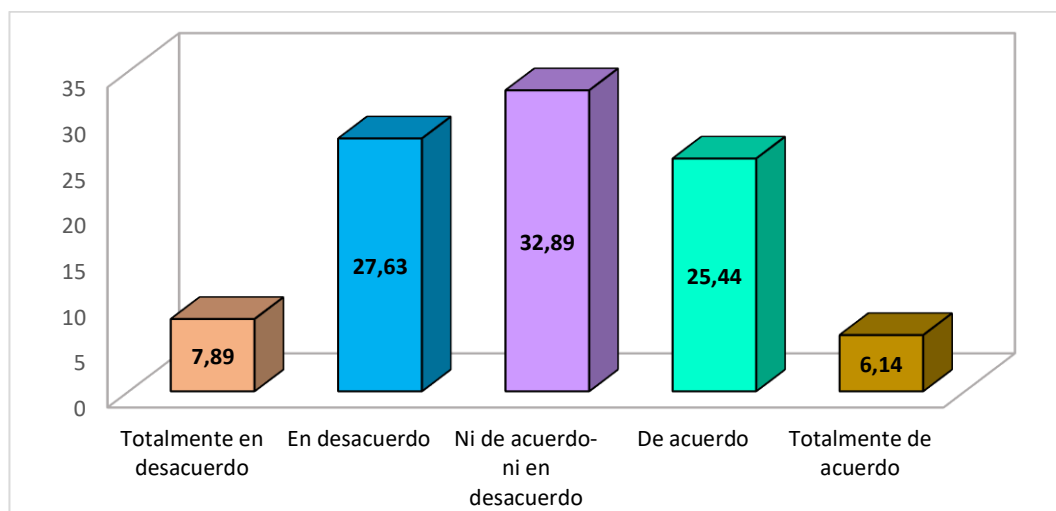
Tabla 18: Estado del servicio de guianza

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	7,89
En desacuerdo	63	27,63
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	75	32,89
De acuerdo	58	25,44
Totalmente de acuerdo	14	6,14
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis.

Gráfico 15

Estado del servicio de guianza



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Se puede apreciar que la mayor parte de los encuestados con el 32,89% establecen que no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con la interrogante. Esto se debe porque han tenido experiencias favorables y desfavorables sobre el mismo, por un lado, afirman que el servicio de guianza no es tan animado, ni divertido por las horas de caminata a las cascadas; sin embargo, otros consideran que, si están de acuerdo, porque al menos si se cumple con una de estas características, ya que al llegar a las cascadas pueden divertirse en sus cálidas aguas y usar coronas de paja toquilla en sus cabezas.

P16.- De acuerdo con su percepción, ¿El servicio de guianza cumplió con sus expectativas?

Tabla 19

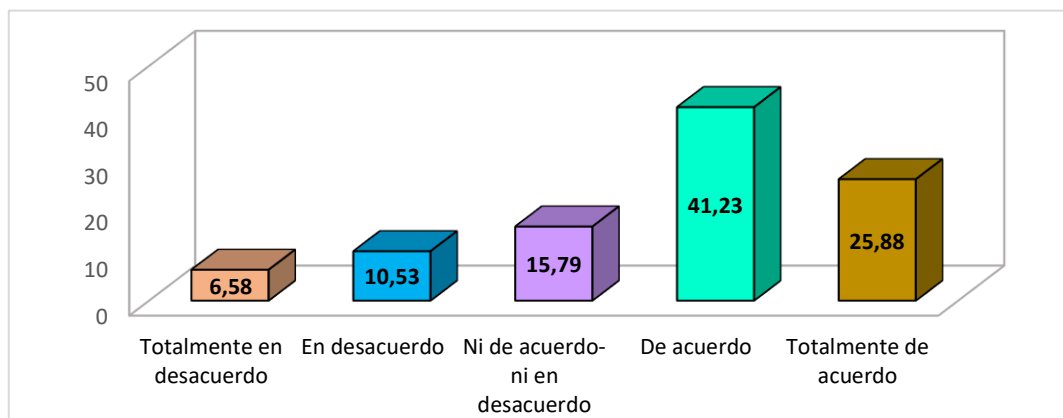
Expectativas del servicio de guianza

Nivel de percepción	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	6,58
En desacuerdo	24	10,53
Ni de acuerdo- ni en desacuerdo	36	15,79
De acuerdo	94	41,23
Totalmente de acuerdo	59	25,88
Total	228	100,00

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Gráfico 16

Expectativas del servicio de guianza



Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En base a las respuestas de los encuestados, un 41,23% está de acuerdo con esta interrogante, porque, por lo general, los visitantes que llegan a Dos Mangas tienen la expectativa de realizar el turismo de naturaleza alejados de la ciudad. Sin embargo, un porcentaje significativo no está ni de acuerdo – ni en desacuerdo con el mismo, porque el servicio de guianza no les brinda todas las expectativas que tenían en mente, especialmente a los grupos prioritarios de tercera edad o personas con discapacidad. La percepción que el visitante tenga del servicio luego de ser adquirido debe cumplir con sus expectativas, de lo contrario no estarán satisfechos.

PASO 2. Niveles de percepción del visitante en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL

Tabla 20 Frecuencia: DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES – MODELO SERVQUAL

ELEMENTOS TANGIBLES		Nivel de percepción				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo – ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Nº	Preguntas					
6	¿El lugar donde recibió el servicio de guianza, es decir el centro de interpretación y el sendero, cuenta con un aspecto atractivo, limpio y ordenado?	19	41	115	35	18
7	¿La presentación física del guía fue correcta en: ¿vestimenta adecuada, impecable y con carné de identificación?	24	50	87	46	21
8	¿El guía tuvo el material y equipo necesario para la guianza (itinerario de pasajeros, cartilla, elaboración de informes, organización y control de grupos, bandera para identificar el grupo)?	0	192	36	0	0
Frecuencia total		43	283	238	81	39

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En base a los resultados totales de la tabla: DIMENSIÓN (ELEMENTOS TANGIBLES), se puede evidenciar que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel 2 y 3 de percepción, donde los visitantes con una frecuencia de (238), tienen una percepción neutral. Sin embargo, con un total de (283), tienen una percepción negativa, porque están insatisfechos por estas características del servicio. Lo ideal sería llevar a cabo una planificación de actividades antes, durante y después del recorrido; donde el aspecto del lugar, la presentación física del guía, y el material o equipo que este utilice para sus labores; cumpla con lo que el visitante desea encontrar, especialmente cuando reciben grupos de personas preparadas que representan al turismo del Ecuador y extranjeros.

Tabla 21 Frecuencia: *DIMENSIÓN FIABILIDAD – MODELO SERVQUAL*

FIABILIDAD		Nivel de percepción				
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo – ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
Nº	Preguntas					
9	Según su percepción. ¿Recibió el servicio de guianza junto con otros servicios complementarios como: alojamiento, Alimentos & Bebidas, transporte, actividades atractivas u otros?	32	121	40	35	0
10	¿El precio que pago por el servicio de guianza corresponde a la calidad esperada?	9	57	119	43	0
11	¿El guía tuvo las habilidades y conocimientos principales para ejercer su labor (dominio de idiomas, uso de herramientas GPS, resolución de conflictos, actitud de servicio, conocimientos culturales, dinámica de grupos, vocabulario correcto y técnico, entre otros)?	15	101	64	48	0
Frecuencia total		56	279	223	126	0

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En relación con los resultados totales de esta tabla: DIMENSIÓN (FIABILIDAD), se considera que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel 2 y 3 de percepción. Donde la mayoría de los visitantes con una frecuencia de (279), tienen una percepción negativa de la fiabilidad del servicio de guianza. Esto genera gran insatisfacción del servicio, puesto que es más que evidente, que no se cubre todas las necesidades del viajero, lo cual provoca limitaciones para pernoctar en la comuna; además la preparación de las habilidades y conocimientos del guía deja mucho que desear. Un servicio turístico, debe contar en lo posible con todas las facilidades y requerimientos turísticos para cumplir con la satisfacción total del visitante.

Tabla 22 Frecuencia: DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA – MODELO SERVQUAL

CAPACIDAD DE RESPUESTA		Nivel de percepción				
Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo -ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
12	¿El guía le comunico con anticipación sobre todas las actividades que se iban a realizar en el servicio de guianza?	18	15	30	67	98
13	¿El guía tuvo capacidad de respuesta con sus inquietudes como visitante?	9	22	44	91	62
14	¿El guía cumplió con el horario e itinerario establecidos?	8	13	26	88	93
Frecuencia total		35	50	100	246	253

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

De la totalidad de esta tabla: DIMENSIÓN (CAPACIDAD DE RESPUESTA). Se considera que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel 4 y 5 de percepción. Lo cual significa que la mayoría de los visitantes con una frecuencia de (253), están totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta que obtuvieron por parte de los guías, por ende, tienen una percepción positiva del servicio. Debido a que, en lo posible, estos servidores tratan de explicar la información necesaria previo al sendero; además, tratan de cumplir con el horario e itinerario establecido; más aún cuando los viajeros tienen pensado realizar otras actividades fuera de la comuna. Es importante que los visitantes tengan idea de las actividades a realizar en el servicio, además de resolver sus inquietudes y lograr nuevos conocimientos no solo del sendero, sino también de la comunidad.

Tabla 23 Frecuencia: DIMENSIÓN SEGURIDAD – MODELO SERVQUAL

SEGURIDAD		Nivel de percepción				
Nº	Preguntas	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo - ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
15	¿El servicio de guianza se realizó en un lugar seguro y accesible para el visitante?	0	13	71	106	38
16	¿El comportamiento de los guías le transmitió confianza?	14	11	75	103	25
17	¿El guía tuvo conocimiento de primeros auxilios?	25	44	96	48	15
Frecuencia total		39	68	242	257	78

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Se puede evidenciar que en la tabla: DIMENSIÓN (SEGURIDAD), la mayor frecuencia se encuentra en el nivel 3 y 4 de percepción. Esto significa que los visitantes no están ni de acuerdo – ni en desacuerdo con el aspecto de seguridad. Sin embargo, con una frecuencia de (257) la mayoría está de acuerdo con el mismo, por tal motivo su percepción es más positiva que neutral, aunque para estos resultados el visitante no logró su satisfacción total. Se debe tomar en cuenta que la seguridad es muy importante para el visitante, el cual debe realizarse con responsabilidad para la protección, salud, integridad física y psicológica de las personas.

Tabla 24 Frecuencia: DIMENSIÓN EMPATÍA – MODELO SERVQUAL

N° Preguntas	EMPATÍA	Nivel de percepción				Totalmente de acuerdo (5)
		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo – ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	
18	¿El guía se preocupó por su bienestar?	5	32	89	62	40
19	¿El trato que recibió de los guías fue adecuado para sus exigencias como viajero?	0	22	37	90	79
20	¿El servicio de guianza fue animado, divertido y responsable?	18	63	75	58	14
21	De acuerdo con su percepción, ¿El servicio de guianza cumplió con sus expectativas?	15	24	36	94	59
Total		38	141	237	304	192

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

Los resultados de la tabla: DIMENSIÓN (EMPATÍA) demuestran que la mayor frecuencia se encuentra en el nivel 3 y 4 de percepción. Lo cual refleja que los visitantes tienen una percepción neutral de la empatía que se brinda en el servicio de guianza. Sin embargo, existe una gran frecuencia de (304), que si está de acuerdo con la misma. Cabe recalcar, que, aunque los resultados declaren satisfacción, no se debe descuidar la opinión de los demás visitantes, especialmente los que tienen una opinión neutral, porque al no tomarse las debidas correcciones, el visitante puede estar totalmente en desacuerdo. La empatía es de gran importancia en este servicio, porque permite la comunicación, comprender con claridad las necesidades del visitante y establecer buenas relaciones sociales con los mismos.

PASO 3. Comparar los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL

Tabla 25 Comparación de los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL

Nivel de percepción	PERCEPCIÓN	DIMENSIONES				
		ELEMENTOS TANGIBLES	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA
1	Totalmente en desacuerdo	43	56	35	39	38
2	En desacuerdo	283	279	50	68	141
3	Ni de acuerdo – ni en desacuerdo	238	223	100	242	237
4	De acuerdo	81	126	246	257	304
5	Totalmente de acuerdo	39	0	253	78	192
	Total	684	684	684	684	912

Nota: La siguiente información fue obtenida de visitantes que recibieron el servicio de guianza en Dos Mangas, año 2022, elaborada por autor Franco Amarilis

En relación con la tabla ilustrada, considerando la mayor frecuencia de cada dimensión, y lo que significa el nivel 1 (totalmente en desacuerdo) y 2 (en desacuerdo), se puede evidenciar que existe percepción negativa del visitante en las dimensiones de FIABILIDAD y ELEMENTOS TANGIBLES, lo cual representa insatisfacción y las mayores falencias o debilidades del servicio de guianza. En cambio, la mayor frecuencia en el nivel 3 (ni de acuerdo – ni en desacuerdo) la dimensión de SEGURIDAD tiene una percepción neutral del visitante. Sin embargo, las dimensiones que logran una percepción positiva son el nivel 4 (de acuerdo) EMPATÍA y 5 (totalmente en desacuerdo) CAPACIDAD DE RESPUESTA convirtiéndose en una fortaleza.

3.2. RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

Análisis de resultados de las entrevistas realizadas a 3 guías turísticos, los cuales fueron escogidos por el liderazgo y la experiencia que tienen en el servicio de guianza.

1.- ¿El servicio de guianza cuenta con turnos específicos a los senderos?

Los informantes indicaron que no cuentan con turnos específicos en el servicio de guianza, sino que, a medida que ingresan los visitantes y deseen realizar el recorrido por los senderos, el Centro de Interpretación de la comuna Dos Mangas se comunica con ellos para darles el servicio. Esto se maneja de tal forma porque los visitantes llegan en fechas específicas, feriados o vacaciones; mientras que el resto del año la afluencia turística es deficiente. Además, indicaron; que la mayoría de los guías se dedican a la agricultura, y al no tener un horario de turnos de trabajo, algunos no están disponibles cuando son solicitados. Esto provoca que no todos tengan las mismas oportunidades de ejercer el servicio.

2.- ¿Utilizan cronogramas de actividades para realizar el servicio de guianza a los senderos?

Respecto a la interrogante los entrevistados mencionaron que de vez en cuando se realizan cronogramas de actividades para el servicio de guianza, estos son elaborados por guías externos; es decir, por aquellos que son contratados por medio de agencias u operadoras turísticas, con el fin de brindar un servicio de calidad, mientras que, los guías de la comuna realizan sus actividades basadas en la experiencia.

3.- ¿En el servicio de guianza, realiza actividades dinámicas con los visitantes, ¿cuáles?

Los guías indicaron que en el trayecto del recorrido no se realizan actividades dinámicas y de recreación. Sin embargo, ellos consideran que intentan darle un toque de diferenciación al servicio de guianza, brindándoles a los visitantes, coronas realizadas con hojas de árboles de la comuna, para simular un ambiente más cercano a la naturaleza.

4.- ¿Qué cualidades usted posee como guía turístico?

Los entrevistados coinciden que no todos los guías turísticos de la comuna Dos Mangas poseen las cualidades necesarias para desempeñar su labor. Entre las falencias indican la deficiencia que tienen en el manejo de diversos idiomas, especialmente el inglés, y el poco conocimiento en temas de primeros auxilios. Afirman que, ante emergencias, aplican remedios caseros o curativos. Sin embargo, consideran que entre sus cualidades resalta conocer sobre la historia y cultura de este maravilloso lugar.

5.- ¿Cada cuánto tiempo se capacita, y por medio de qué entidad?

Los informantes mencionaron que, si se capacitan, pero solo cuando alguna entidad llega a ofrecerles este servicio de manera gratuita, como por ejemplo la prefectura de Santa Elena, así mismo ha habido situaciones en donde estudiantes de entidades públicas como parte de proyecto de vinculación les ofrecen información mediante capacitaciones.

6.- ¿Qué idiomas maneja al momento de brindar el servicio de guianza?

Los entrevistados mencionaron que por lo general solo ofrecen el servicio de guianza en español dado a que todos son nativos de Santa Elena, cabe recalcar que cuando requieren de un guía que hable otro idioma en especial el inglés, llaman a aquellos que laboran en operadoras turísticas, para que cubran ese requerimiento por parte de los visitantes y estos queden satisfechos; sin embargo, cuando dichos guías no están disponibles es muy difícil cubrir este servicio.

7.- ¿En el recorrido a los senderos usted lleva los implementos de primeros auxilios?

Respecto a la interrogante los guías indicaron que siempre llevan los implementos de primeros auxilios porque son muy necesarios en estos recorridos y cualquier situación emergente puede surgir y deben estar preparados. Sin embargo, como se mencionó anteriormente en temas de aplicación de emergencias no tienen un conocimiento profundo para sus labores.

8.- ¿Qué considera que le falta a la comuna Dos Mangas para mejorar el servicio de guianza de la comunidad?

Los entrevistados concuerdan que lo que le hace falta a la comuna Dos Mangas para mejorar el servicio de guianza es contar con los principales servicios básicos para

su estadía como, por ejemplo, alojamiento, restaurantes, entre otros. Estos servicios serían necesarios para que el visitante pueda pernoctar en la comuna y cambie la percepción que tienen del servicio, ya que ven a Dos Mangas como un lugar de paso, y el servicio de guianza no les brinda la posibilidad de obtener una mejor experiencia. Además, afirman que a la comuna también le falta tener mayor compromiso y participación para fortalecer y apostar por el turismo, así como también preparar a los guías por medio de convenios con instituciones para mantenerlos capacitados.

3.3. DISCUSIÓN

Los hallazgos más sobresalientes de la investigación se obtuvieron mediante el manejo de herramientas metodológicas como la encuesta y la entrevista.

Con respecto a la encuesta, entre los resultados más relevantes primero constan: las fortalezas y debilidades encontradas en el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, en base a la tabla de comparación de las dimensiones del modelo SERVQUAL, las cuales evidenciaron que las fortalezas de este servicio se encontraron en la dimensión de CAPACIDAD DE RESPUESTA y EMPATÍA, teniendo una percepción positiva, donde los visitantes estuvieron satisfechos.

De la totalidad de frecuencia de 253, correspondiente a la CAPACIDAD DE RESPUESTA. El visitante estuvo totalmente de acuerdo con las características de esta dimensión, porque consideraron que el guía si les brindó la información necesaria en sus inquietudes, y pudieron organizar su tiempo para realizar la guianza. Esto concuerda con Matsumoto (2014) el cual considera que la capacidad de respuesta atiende a la prontitud de responder preguntas o inquietudes de los clientes, así como también solucionar problemas. Por lo tanto, tiene que ver con la flexibilidad de los guías para cubrir inquietudes o mejorar la experiencia del viajero.

Sin embargo, con una totalidad de frecuencia de 304 de EMPATÍA. La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo con el servicio, porque, aunque consideran que se debe innovar más actividades durante el recorrido, el trato personalizado de los guías fue agradable para el visitante. Esto da relevancia a lo que mencionan Osejos y Merino (2020) sobre esta dimensión. Donde señalan que la empatía, debe transmitirse por medio de un servicio personalizado o adaptado a las expectativas del cliente, con

la finalidad de lograr satisfacción. Por ende, debe existir una buena conexión emocional entre el cliente y el servidor.

Por otro lado, también se identificó que las mayores debilidades del servicio de guianza se encontraron en la dimensión de ELEMENTOS TANGIBLES Y FIABILIDAD, teniendo una percepción negativa, donde los visitantes no estuvieron satisfechos con el servicio.

Por ende, se evidenció que con una totalidad de frecuencia de 283, una gran cantidad de visitantes estuvieron en desacuerdo con la dimensión de ELEMENTOS TANGIBLES, especialmente por los deficientes materiales y equipos necesarios de guianza; y, además, el aspecto del lugar no fue el más presentable en ese momento, lo cual tiene relación con Yovera y Rodríguez (2018) debido a que los autores consideran que un servicio debe cumplir con estas características, puesto a que hace referencia a su apariencia, y estos elementos de alguna u otra manera, terminan interactuando con el cliente.

Así también, con una totalidad de frecuencia de 56. Se evidenció que gran parte de los visitantes estuvieron totalmente en desacuerdo con la FIABILIDAD. Porque de acuerdo con las interrogantes planteadas en relación con esta dimensión, la mayor debilidad de este servicio es la inexistencia de elementos complementarios y deficientes habilidades en la guianza. Dando a entender que el servicio no se entrega con las condiciones que el cliente espera encontrar o las que se prometieron. Lo cual concuerda con Cruz et al. (2018) al considerar que la fiabilidad de un servicio debe cumplir con las condiciones o lo prometido al cliente.

A pesar de aquello, con una totalidad de frecuencia de 242, en los resultados de la dimensión de SEGURIDAD, se reflejó que los visitantes tienen una percepción neutral del servicio; es decir, no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la seguridad de este. Esto se debe porque en su mayoría consideraron que los guías tienen deficientes conocimientos de bioseguridad, aunque algunos si cumplen con estas características. Recalcando que cuando se habla de seguridad, se trata del nivel de confianza y conocimiento que deben tener los servidores turísticos al contacto con los clientes.

Lo mencionado tiene relación con el criterio de Osejos y Merino (2020) donde para los mismos; la dimensión de seguridad de este modelo implica que el personal

debe brindar seguridad al cliente, de acuerdo con conocimientos contra emergencias, protocolos de bioseguridad, entre otros; que permitan que el cliente tenga un nivel de confianza alto sobre el servicio brindado.

Los resultados y la forma de análisis de las encuestas tuvieron relación con las respuestas que arrojaron los guías en la entrevista.

Entre los hallazgos más sobresalientes de la entrevista, se determinó que los guías no tienen las cualidades y capacitaciones necesarias para desempeñar su labor. Esto en parte se debe porque mencionaron que reciben deficientes capacitaciones por alguna autoridad interesada en aportar a su desarrollo. Además, la mayoría de ellos, son personas adultas y nativas del lugar, que no tienen estudios superiores para desempeñar mejor su cargo. Por ende, su mayor debilidad es el inglés, la cual debería ser una de sus primeras habilidades. Sin embargo, no logran tener una buena comunicación, especialmente cuando tienen grupos de extranjeros.

Cuando están frente a este grupo de visitantes, intentan entender lo que quieren decir o expresar, sin embargo, la mayoría de las veces no tienen la comunicación esperada, provocando vacíos al viajero. También mencionaron que, algunas operadoras turísticas que ofrecen Tour a Dos Mangas, en ocasiones han contratado guías especializados en idiomas para los grupos de extranjeros que tienen a cargo, lo cual implica no utilizar directamente el servicio de guías de la comuna.

Lo manifestado permitió argumentar la respuesta del visitante, en base a la interrogante sobre las habilidades y conocimientos del guía, donde estuvo en desacuerdo con la misma. Además, tiene relación con lo mencionado por Sánchez et al. (2021) porque consideran que cuando los guías no cumplen con los conocimientos y habilidades necesarios; no podrán mantener la formación y superación profesional de sus labores, especialmente, a nivel nacional e internacional.

Otro hallazgo que sobresalió en la entrevista aplicada a los guías fue que ellos manifestaron que no cuentan con turnos específicos para la guianza. Esto representa una gran falencia para el servicio. Por un lado, evidencia que no todos los 14 guías tienen las mismas oportunidades de realizar su trabajo, sino que también el visitante no tiene conocimiento si podrán contar con este personaje para realizar el recorrido a los senderos.

Esta respuesta de los guías fue clave para argumentar lo que el visitante manifestó en respuesta a la interrogante sobre las actividades a realizar en el servicio de guianza. Puesto que un grupo de visitantes indicaron que tuvieron una mala experiencia del servicio, porque no recibieron información sobre las actividades a realizar, debido a que, cuando fueron al Centro de Interpretación no había ningún guía en ese momento, por ende, recorrieron solos el sendero, y se quedaron a mitad del camino.

Lo mencionado se relaciona con el criterio de Santos y Santos (2019) los cuales consideran que es de gran importancia contar con el guía turístico, y que este brinde la información necesaria antes del recorrido, puesto que las personas deben tener una orientación previa sobre un lugar específico. Además, permitirá que se sientan entusiasmados por conocer y descubrir nuevas cosas.

Por último, los guías consideraron que lo que le falta a la comuna Dos Mangas para mejorar este servicio, es contar con una mejor preparación continua a sus labores. Además, piensan que la comunidad debería aportar más por el turismo, ya que no existe una relación en conjunto. Por ende, no pueden ofrecer un servicio más allá de sus posibilidades. Lo cual permitió argumentar la respuesta del visitante a la interrogante, sobre si adquirió servicios complementarios en la guianza, la cual fue desfavorable.

Lo mencionado tiene relación con Sánchez et al. (2021) cuando indican que el guía turístico debe ser un apoyo para facilitar servicios básicos en la guianza ante cualquier índole, porque consideran que establecer un vínculo directo con estos servicios, permitiría complementar la experiencia turística del viajero. Así como también, mejorar la percepción que este tenga, no solo de un servicio específico; sino también del destino en general.

Todos estos hallazgos relevantes encontrados en la investigación, donde se identificaron especialmente las debilidades del servicio de guianza, dieron cabida para que se planteen estrategias o recomendaciones de fortalecimiento, que permitan mejorar el servicio que se ofrece en la comuna. Por ende, se determinó, que la percepción del visitante con respecto a este servicio es positiva, negativa y neutral. Lo cual de alguna u otra manera, impide que el visitante obtenga la satisfacción total después de adquirirlo.

CONCLUSIONES

Finalizada la investigación se concluyó que:

- Se determinó que la percepción turística del visitante sobre el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, es positiva, negativa y neutral según el modelo SERVQUAL, debido a que el visitante tiene opiniones favorables y desfavorables del servicio que ofrecen los guías en la comuna.

- Mediante el modelo SERVQUAL, se identificaron los niveles de percepción del visitante, en los cuales se ejecutó la escala de Likert del 1 al 5 que utiliza específicamente este modelo, aplicándolo en las 16 preguntas de la encuesta, que permitieron dar a conocer la percepción del visitante por cada interrogante.

- En cuanto a la identificación de los niveles de percepción del visitante en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL, se realizaron 5 tablas por cada dimensión, las cuales fueron: ELEMENTOS TANGIBLES, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD y EMPATÍA, con su grupo de preguntas correspondientes. Esto tuvo la finalidad de evidenciar según los resultados totales de las tablas; en donde se encontraba la mayor frecuencia de encuestados, que permitieron saber si su nivel de percepción fue positiva o negativa por cada dimensión.

- El análisis para saber cuál fue la percepción del visitante con respecto al servicio de guianza, se realizó mediante una tabla de comparación del total de cada una de las 5 dimensiones por cada nivel de percepción. Dio como resultado una percepción positiva, negativa y neutral, donde las mayores debilidades del servicio están en la dimensión de ELEMENTOS TANGIBLES y FIABILIDAD. Sin embargo, la SEGURIDAD es neutral, y una percepción positiva en la CAPACIDAD DE RESPUESTA y EMPATÍA.

RECOMENDACIONES

Así mismo de manera general se recomienda que esta investigación sea la base para la toma de decisiones en futuros proyectos que se enfoquen en mejorar continuamente el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas.

- Se recomienda que el personal del Centro de Interpretación de la comuna o cualquier entidad vea en el uso del modelo SERVQUAL una de las posibilidades para determinar el nivel de percepción que tienen las personas sobre un servicio. Esto permitirá tomar decisiones y cambiar una realidad actual.
- Que para el análisis de datos del modelo SERVQUAL, se tome en consideración la escala de Likert que usa este modelo, puesto que no debe tomarse cualquier escala al azar. Además, esta escala es la que permitirá conocer el nivel de percepción del visitante en cada una de las interrogantes planteadas.
- Ilustrar mediante tablas de frecuencia el análisis de cada dimensión, puesto que, de esta manera, futuros investigadores podrán acercarse con mayor facilidad a los resultados encontradas en el servicio, tal como se realiza en el estudio.
- Plantear recomendaciones de fortalecimiento, en base a los resultados de la tabla de comparación de las 5 dimensiones, donde se evidenció que la percepción del visitante sobre el servicio de guianza fue positiva, negativa y neutral, tal como se evidencia a continuación:

RECOMENDACIONES DE FORTALECIMIENTO

- **Recomendaciones - Dimensión Elementos Tangibles**
 - ✓ Organizar mingas semanales con los guías y la comunidad para mantener la limpieza y un aspecto atractivo del lugar, especialmente en los senderos.
 - ✓ Brindar mayores oportunidades a los guías con las empresas turísticas y privadas, para tener una mejor preparación de funciones, mejorar su presentación física y demás. Especialmente en la facilidad de que todos tengan su credencial de guianza.

- ✓ Establecer una lista de requerimientos para el material y equipo de guianza antes, durante y después del recorrido, para esta actividad en los senderos.

- **Recomendaciones - Dimensión Fiabilidad**

- ✓ Involucrar la participación de la comunidad para ofrecer servicios complementarios a la guianza como: Alimentos & Bebidas, alojamiento y transporte.
- ✓ Los guías, deberían realizar estrategias para tener precios más accesibles a los visitantes que respondan a su calidad. Esto es debido a que el servicio que incluye el acompañamiento del guía no es dinámico ni atractivo para que el visitante realice el gasto turístico. Además, según la percepción de los visitantes, los servicios adicionales a caballo tienen precios elevados.
- ✓ Capacitar y formular cursos, para poner en seguimiento y monitoreo a los guías turísticos con temáticas de idiomas, uso de herramientas GPS, entre otros.

- **Recomendaciones - Dimensión Capacidad de Respuesta**

- ✓ Realizar un mural informativo en la entrada del centro de interpretación o algún punto estratégico, donde se coloquen todas las actividades que el viajero va a realizar en el servicio de guianza.
- ✓ Realizar un cronograma de turnos laborales, para que los guías sepan en qué momento, día y horario, deben estar laborando en el Centro de Interpretación. De esta manera, todos podrán tener las mismas oportunidades de realizar su trabajo.
- ✓ Capacitar a los guías locales de Dos Mangas en la atención personalizada al visitante, para resolver sus inquietudes y necesidades.
- ✓ Mejorar el tiempo del horario e itinerario establecido, con la finalidad de evitar retrasos.

- **Recomendaciones - Dimensión Seguridad**

- ✓ Ubicar tótems informativos en acero y piedra esmaltada en puntos estratégicos del recorrido a los senderos, que tengan como función brindar señalización para los

puntos accesibles del lugar. Además, donde también se ofrezca información valiosa como interpretativa de cada estación del lugar.

- ✓ Realizar de 2 a 3 veces a la semana capacitaciones de atención al cliente y relaciones personales al guía, para que su comportamiento pueda mostrarle seguridad y confianza al visitante.
- ✓ Capacitar a los guías para mejorar la atención con el visitante en cuanto a seguridad y primeros auxilios. Además, cada 15 días, realizar un simulacro de primeros auxilios dentro del bosque, donde especialmente a los guías jóvenes, se les enseñe la manera correcta de actuar ante emergencias de cualquier índole.
- ✓ Establecer proyectos futuros o de inversión para desarrollar nuevas alternativas seguras y novedosas que sirvan para el traslado o nuevas formas de guianza en los senderos, por ejemplo, la ejecución de un teleférico. Esta idea va direccionada, especialmente para las personas con discapacidad o de tercera edad.

• **Recomendaciones - Dimensión Empatía**

- ✓ Se recomienda que los guías cada 10 a 15 minutos del recorrido, le estén preguntando al visitante como se están sintiendo en cuanto a su estado físico, mental, y de ánimo. De tal manera, que el visitante sienta que el guía se preocupa por su bienestar.
- ✓ Hacerle llenar al visitante, después de haber realizado el servicio de guianza, una encuesta online sobre su opinión del servicio, que tenga como mínimo 10 preguntas, en las que pueda detallar su experiencia, recomendaciones, sugerencias, expectativas y demás.
- ✓ Programar actividades de animación turística, que sean creativas y de distracción durante el recorrido a las cascadas; por ejemplo, juegos didácticos relacionados a lo que se observa en el sendero, entre otros. Los cuales sean totalmente diferentes a la forma en que se realiza el servicio en la actualidad. De tal manera, que vuelvan más divertido y atractivo este servicio.
- ✓ Realizar un seguimiento a los comentarios que realizan los visitantes a través de las redes sociales como, por ejemplo, en la página de la comuna Dos Mangas, con el fin de tomar acciones si se encuentran insatisfechos por el mismo.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2022). Guanza Turística su influencia en las travesías fluviales ofertadas en la Ruta del Río, año 2022.
- Álvaro, X., Villacís, C., y Sánchez, Y. (2020). *Guianza y animación turística*. Manta-Manabí, Ecuador: Uleam.
- Arenas, A., y Montiel, I. (2018). Valoración socioambiental a partir de la percepción del turista en el área nacional de recepción.
- Bolaños, G. (2006). *Educación por medio del movimiento y expresión corporal* (Universidad Estatal a Distancia ed.). San José, Costa Rica.
- Bueno, O. (2018). *Percepción de los turistas nacionales sobre la calidad del servicio que brinda el guía de turismo en la ciudad de Cajamarca, 2018*. Cajamarca.
- Cadavid, M. (2018). *Análisis de la percepción del turista extranjero de la oferta turística en la ciudad de Santiago de Cali*. Cali.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chóez, M. (2019). *Análisis de los factores críticos de éxito para el desarrollo sustentable del turismo comunitario en Dos Mangas, provincia de Santa Elena, Ecuador*. Universidad Nacional de Costa Rica, Costa Rica. Obtenido de file:///C:/Users/userpc/Downloads/Choez%20Miriam%20-%20Ecuador%20(1).pdf
- Clemente, J. (2020). *Modelo de desarrollo turístico comunitario sostenible para Dos Mangas Santa Elena Ecuador*. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1294/Modelo%20de%20Desarrollo%20Tur%C3%ADstico%20Comunitario%20Sostenible%20para%20Dos%20Mangas%20Santa%20Elena%20Ecuador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Cora, R. (2018). *Información y atención al visitante*. España: ELEARNING S.L.

- Cruz, A., Orduña, M., y Álvarez, J. (23 de Julio de 2018). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Innovaciones de Negocios*. Obtenido de <https://revistainnovaciones.uanl.mx/index.php/revin/article/view/291/260>
- Da Silva, D. (16 de Diciembre de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-escala-de-likert/>
- Euroinnova. (21 de 09 de 2022). *Euroinnova International Online Education*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-un-guia-turistico>
- Fábrega, J. (10 de Agosto de 2018). Cualidades que todo buen guía turístico debe tener. *TREKK SOFT*.
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., y Hélene, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Oberta UOC Publishing, SL.
- Galeano, M. E. (2020). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Gómez, D. (6 de Diciembre de 2022). *Gestión de clientes*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Guerrero, P., y Ramos, J. (2014). *Introducción al Turismo*. México: PATRIA.
- Hernández, G., Berzetti, D., y Pedraza, C. (2020). Análisis y perspectiva de la profesionalización de los guías de turismo del departamento de Santander, Colombia. *Revista Académica de investigación*.
- Hernández, R., y Martínez, E. (2023). *Información y atención al visitante*. IC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw - Hill Education. Obtenido de [bfile:///C:/Users/userpc/Downloads/Libro_Metodologia_de_la_investigacion_de%20\(2\).pdf](bfile:///C:/Users/userpc/Downloads/Libro_Metodologia_de_la_investigacion_de%20(2).pdf)
- Hinojosa, J. (2017). *El arte de hacer una tesis*. Lima.
- LEY DE TURISMO. (2002). *CONGRESO NACIONAL*.
- Macías, T., Rivadeneira, W., Gavilanes, J., y Maldonado, G. (2017). Percepciones de Ecuador como destino según el turista que viaja desde Guayaquil.

- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la Investigación Social*. Colombia: Ediciones de la U.
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Desarrollo de modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Merino, M., Pintado, T., Sánchez, J., y Grande, I. (2010). *Introducción a la investigación de mercados*. Madrid: ESIC.
- Ministerio de Turismo. (5 de Abril de 2021). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Dos Mangas, un destino lleno de patrimonio cultural: <https://www.turismo.gob.ec/dos-mangas-un-destino-lle-no-de-patrimonio-cultural/>
- Miranda, F., Chamorro, A., y Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de la calidad*. España, Madrid.
- Morales, M. (2017). *Proceso de guía y asistencia turística*. España, Madrid: Paraninfo.
- Ortiz, M. (2017). *Propuesta de un plan de promoción turístico de los senderos: las cascadas y piscinas naturales de la comuna Dos Mangas en la parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14007/1/MAYRA%20ALEJANDRA%20ORTIZ%20MURRIETA.pdf>
- Osejos, A., y Merino, J. (26 de Noviembre de 2020). Modelo SERVQUAL como instrumento de evaluación de la calidad del servicio al cliente, cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencias*. Obtenido de <file:///C:/Users/userpc/Downloads/284-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1085-2-10-20201130.pdf>
- Peña, E. (Abril de 2020). Análisis de la calidad del servicio de guianza en el Parque Histórico de Guayaquil.
- Recuero, N., Blasco, F., y García, J. (2016). *Marketing del Turismo Cultural*. Madrid: ESIC.
- REGLAMENTO DE GUIANZA TURÍSTICA. (2016). *ACUERDO INTERMINISTERIAL*.

- Sánchez, T., Jiménez, B., y Bordón, Y. (5 de Septiembre de 2021). Formación del guía turístico en función de la interpretación del patrimonio. *Explorador digital*. Obtenido de file:///C:/Users/userpc/Downloads/1750-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8227-2-10-20210913.pdf
- Sanfeliciano, A. (6 de Junio de 2023). *La mente es maravillosa*. Obtenido de La investigación cualitativa y cuantitativa: <https://lamenteesmaravillosa.com/disenos-de-investigacion-enfoque-cualitativo-y-cuantitativo/>
- Santos, A., y Santos, A. (2019). El papel del guía turístico en el contexto de la conservación y valoración del patrimonio tangible e intangible. *Dialnet*. Obtenido de file:///C:/Users/userpc/Downloads/Dialnet-TheRoleOfTheTouristGuideInTheContextOfTheConservat-7429720%20(1).pdf
- Troitiño, M., García, J., y García, M. (2008). *Destinos turísticos: viejos problemas ¿nuevas soluciones?* Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla- La Mancha.
- Villalobos, C. (2014). *Arqueología Mexicana en guías de turistas, educación y pasatiempo*. México: UNAM.
- Vladimir, G., Suárez, J., y Capa, S. (Diciembre de 2020). Gestión de la felicidad y satisfacción del turista en Ecuador. *Conciencia digital*. Obtenido de file:///C:/Users/userpc/Downloads/1432-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6608-2-10-20201006%20(1).pdf
- Yovera, C., y Rodríguez, J. (Junio de 2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*. Obtenido de file:///C:/Users/userpc/Downloads/Dialnet-ElModeloSERVQUALEnLaEvaluacionDeLaCalidadDeServici-6577557.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Percepción Turística del Servicio de Guianza en la Comuna Dos Mangas, Parroquia Manglaralto, Provincia de Santa Elena.	<p>Formulación</p> <p>¿Qué modelo se debe considerar para determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, parroquia Manglaralto, provincia de Santa Elena?</p> <p>Sistematización</p> <p>- ¿Cómo las dimensiones del modelo SERVQUAL permitirán identificar la percepción de los visitantes hacia el servicio de guianza?</p> <p>- ¿Cómo medir la percepción del visitante sobre el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas mediante los niveles del modelo SERVQUAL?</p> <p>- ¿Cómo los resultados de la investigación servirán para recomendar posibles soluciones que fortalezcan el servicio de guianza en los senderos de la comunidad?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la percepción turística del visitante hacia el servicio de guianza de la comuna Dos Mangas, según el modelo SERVQUAL.</p> <p>Objetivos Específicos.</p> <p>Identificar los niveles de percepción del visitante a través del modelo SERVQUAL.</p> <p>Identificar los niveles de percepción del visitante en cada una de las dimensiones del modelo SERVQUAL.</p> <p>Comparar los niveles de percepción del visitante en las dimensiones del modelo SERVQUAL.</p>	Percepción Turística	Elemento Primordial	Prioridades	Enfoque Cualitativo
				Detección de problemáticas	Usabilidad	Enfoque Cuantitativo
				Expectativas	Modelo SERVQUAL	Enfoque Cuantitativo
				Calidad		
			Satisfacción			
			Servicio de Guianza	Requerimientos necesarios	Técnicas de guianza	Investigación Descriptiva
				Cualidades de un buen guía	Habilidades de guianza	Método Inductivo
				Tipología del guía	Funciones	Enfoque Cualitativo

Nota: La siguiente información es de elaboración propia por autor Franco Amarilis

Anexo 2: Cronograma

Actividad	2023										
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Diciembre
Trabajo de titulación											
Introducción			X								
Capítulo I. Marco referencial											
Revisión de literatura			X								
Desarrollo de teorías y conceptos											
Fundamentos legales											
Capítulo II. Metodología											
Diseño de la investigación					X						
Métodos de la investigación											
Población y muestra											
Recolección y procesamiento de datos											
Capítulo III. Resultados y discusión											
Análisis de datos							X				
Discusión											
Conclusiones y Recomendaciones											
Apéndice											

Nota: La siguiente información es de elaboración propia por autor Franco Amarilis

Anexo 3: Presupuesto

Tabla 26

Presupuesto de ofrecer los resultados del Modelo SERVQUAL a la comuna

Detalle	Presupuesto
Resultados de los niveles de percepción del visitante a través del Modelo SERVQUAL en las 16 preguntas	\$ 220,00
Resultados de las 5 tablas sobre las dimensiones del modelo SERVQUAL	\$ 500,00
Resultados sobre la tabla de comparación de las dimensiones del modelo SERVQUAL	\$ 1.000,00
Recomendaciones para mejorar el servicio de guianza	\$ 1.200,00
Total	\$ 2.920,00

Nota: La siguiente información es de elaboración propia por autor Franco Amarilis

Anexo 4: Formato de encuesta aplicando el modelo SERVQUAL



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**



**CUESTIONARIO A LOS VISITANTES QUE REALIZARON EL SERVICIO DE
GUIANZA EN LA COMUNA DOS MANGAS**

Objetivo: Identificar la percepción del servicio de guianza de los visitantes en base a las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Instrucciones:

- Piense en los servicios que recibió en la guianza a los senderos.
- Marque un número con una X, según su experiencia obtenida en el servicio de guianza, de acuerdo con cada enunciado.

Tomando en cuenta que los valores numéricos hacen referencia a:

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo- ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

Por mi experiencia educativa, se formulan las siguientes afirmaciones, según lo que posee como características el servicio de guianza de Dos Mangas, en base a las dimensiones del modelo SERVQUAL:

a) Género

Masculino

Femenino

b) Edad

- a) De 18 a 29 años
- b) De 30 a 41 años
- c) De 42 a 53 años
- d) De 54 a 65 años
- e) De 66 en adelante

c) Estado civil

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Unión Libre
- d) Divorciado
- e) Viudo

d) Nacionalidad

- a) Ecuatoriano (a)
¿Dónde? _____
- b) Extranjero (a)
¿Dónde? _____

--

--

e) Educación

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Tercer nivel
- d) Cuarto nivel
- e) Ninguna

ENCUESTA SERVQUAL		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	¿El lugar donde se recibió el servicio de guianza, es decir el centro de interpretación y el sendero, cuenta con un aspecto atractivo, limpio y ordenado?					
2	¿La presentación física del guía fue correcta en: ¿vestimenta adecuada, impecable y con carné de identificación?					
3	¿El guía tuvo el material y equipo necesario para la guianza (itinerario de pasajeros, cartilla, elaboración de informes, organización y control de grupos, bandera para identificar el grupo)?					

FIABILIDAD					
4	Según su percepción. ¿Recibió el servicio de guianza junto con otros servicios complementarios como: alojamiento, Alimentos & Bebidas, transporte, actividades atractivas u otros?				
5	¿El precio que pago por el servicio de guianza corresponde a la calidad esperada?				
6	¿El guía tuvo las habilidades y conocimientos principales para ejercer su labor (dominio de idiomas, uso de herramientas GPS, resolución de conflictos, actitud de servicio, conocimientos culturales, dinámica de grupos, vocabulario correcto y técnico, entre otros)?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7	¿El guía le comunicó con anticipación sobre todas las actividades que se iban a realizar en el servicio de guianza?				
8	¿El guía tuvo capacidad de respuesta con sus inquietudes como visitante?				
9	¿El guía cumplió con el horario e itinerario establecidos?				
SEGURIDAD					
10	¿El servicio de guianza se realizó en un lugar seguro y accesible para el visitante?				
11	¿El comportamiento de los guías le transmitió confianza?				
12	¿El guía tuvo conocimiento de primeros auxilios?				
EMPATÍA					
13	¿El guía se preocupó por su bienestar?				
14	¿El trato que recibió de los guías fue adecuado para sus exigencias como viajero?				
15	¿El servicio de guianza fue animado, divertido y responsable?				
16	De acuerdo con su percepción, ¿El servicio de guianza cumplió con sus expectativas?				

Anexo 5: Formato de entrevista dirigida a guías turísticos



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO



1. ¿El servicio de guianza cuenta con turnos específicos a los senderos?

2. ¿Utilizan cronogramas de actividades para realizar el servicio de guianza a los senderos?

3. ¿En el servicio de guianza, realiza actividades dinámicas con los visitantes, ¿cuáles?

4. ¿Qué cualidades usted posee como guía turístico?

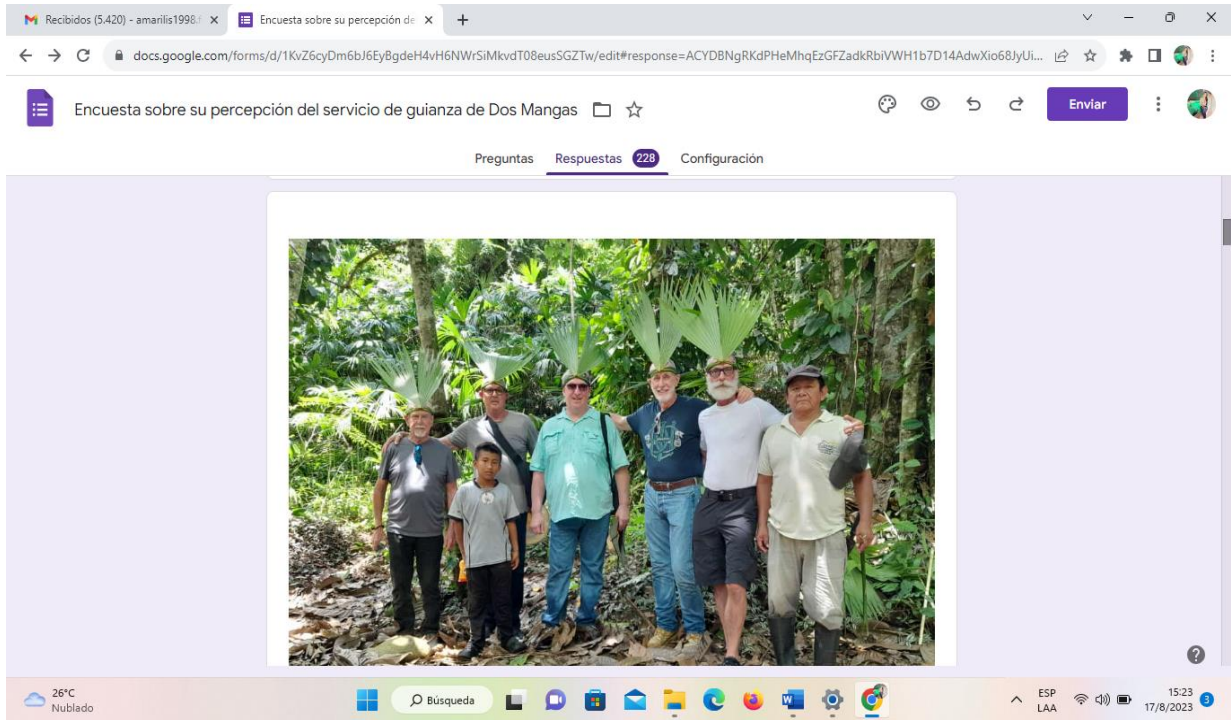
5. ¿Cada cuánto tiempo se capacita, y por medio de qué entidad?

6. ¿Qué idiomas maneja al momento de brindar el servicio de guianza?

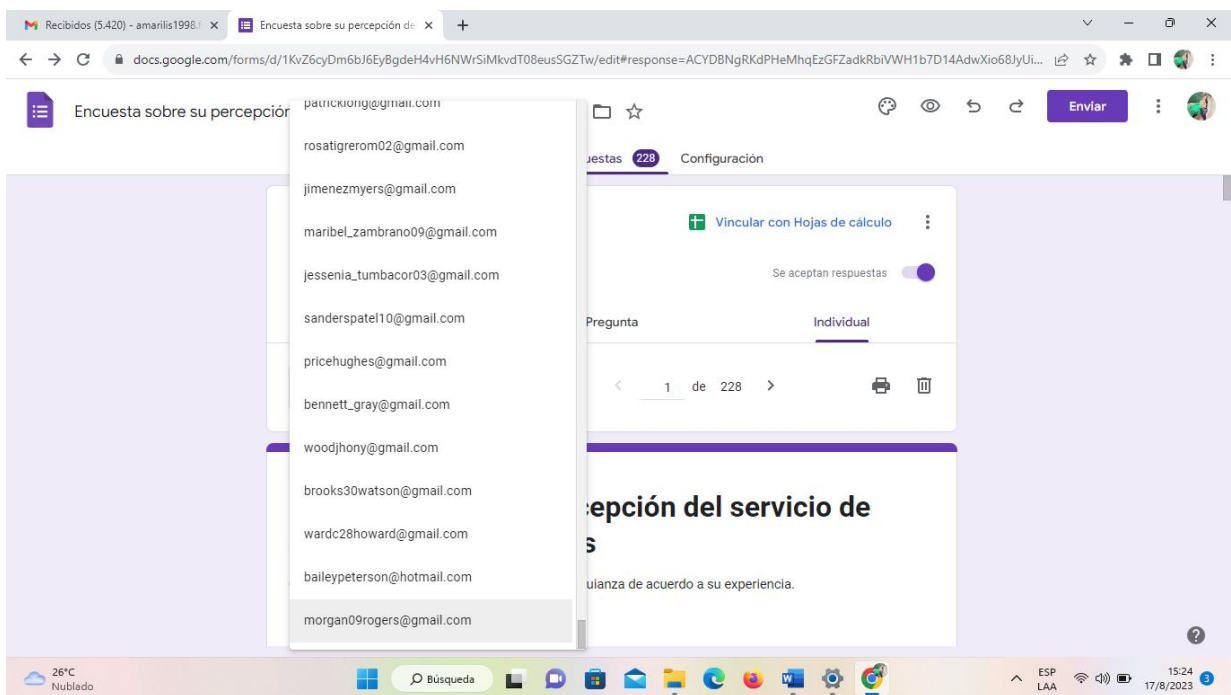
7. ¿En el recorrido a los senderos usted lleva los implementos de primeros auxilios?

8. ¿Qué considera que le falta a la comuna Dos Mangas para mejorar el servicio de guianza de la comunidad?

Anexo 6: Evidencia de correos electrónicos por “google forms”, a los 228 visitantes que realizaron el servicio de guía en Dos Mangas, año 2022



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana

Anexo 7: Evidencias fotográficas de recolección de información mediante entrevista

Entrevista con los guías locales de la comuna Dos Mangas



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana

Anexo 8: Evidencias fotográficas de recolección de información mediante encuesta

Encuesta realizada a visitantes que realizaron el servicio de guianza en Dos Mangas



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana



Elaborado por: Amarilis Franco Panchana