



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CENTRO
ECOLÓGICO DE LA ESPERANZA, CANTÓN COLTA.

Trabajo de Titulación para optar al título de:

Licenciatura de Administración de Empresas

Autor:

Sagñay Naranjo Miriam Cecilia

Tutor:

Dra. Magda Cejas

Riobamba – Ecuador, 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Miriam Cecilia Sagñay Naranjo, con cédula de ciudadanía 0604799072, autora del trabajo de investigación titulado: La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 15 de Julio de 2023.



Miriam Cecilia Sagñay Naranjo
C.I: 0604799072

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Dra. Magda Francisca Cejas catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta. bajo la autoría de Miriam Cecilia Sagnay Naranjo; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 15 del mes de Julio de 2023.



Firmado electrónicamente por:
**MAGDA FRANCISCA
CEJAS MARTINEZ**

Dra. Magda F. Cejas Martínez
C.I: 1757404502

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de la Esperanza, Cantón Colta**”, presentado por **Sagñay Naranjo Miriam Cecilia**, con cédula de identidad número **0604799072**, bajo la tutoría de la Dra. **Magda Cejas**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 04 de octubre 2023.


Francisco Pérez, PhD.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



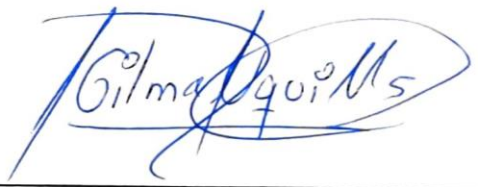
Katherine Guerrero, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Gilma Uquillas, Mgs.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **SAGÑAY NARANJO MIRIAM CECILIA** con CC: **0604799072**, estudiante de la Carrera **ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado " **LA CALIDAD DE SERVICIO Y EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CENTRO ECOLÓGICO DE LA ESPERANZA, CANTÓN COLTA**", cumple con el 12%, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de Julio de 2023



Firmado electrónicamente por:
MAGDA FRANCISCA
CEJAS MARTINEZ

PhD. Magda F. Cejas M
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Primero que todo a Dios:

*¡Dad gracias al Señor, porque es bueno,
porque su amor es para siempre!*

*¡Dad gracias al Dios de los dioses,
porque su amor es para siempre!*

(Salmos 136:1)

A mis padres, Luis Sagñay y Tránsito Naranjo por su amor, trabajo, sacrificio, apoyo incondicional tanto moral y económico, ya que ellos son la parte esencial de mi vida, quienes me han apoyado para alcanzar este sueño.

A mis hermanos y compañeros de estudio por darme esas palabras de apoyo y motivación que fue necesaria durante esta larga etapa de mi vida que culmine con el desarrollo de este trabajo.

A la Dra. Magda Cejas, por su apoyo y paciencia incondicional para la culminación de este trabajo de investigación.

¡Se fuerte y muy valiente obedece siempre a Dios, para que tengas éxito donde quiera que vayas!

Miriam Sagñay

AGRADECIMIENTO

A mi Dios, que desde el cielo me guía y me da fuerza necesaria para seguir adelante y concluir las metas.

Agradezco a la Universidad Nacional de Chimborazo, a la facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, a la escuela de Administración de Empresas, a los docentes en general, forjadores de varias generaciones de estudiantes.

Gracias a mis padres y a toda mi familia que me apoyaron en mi trabajo y han sido un ejemplo de superación estabilidad familiar y la perfecta entrega de amor.

Al Centro Ecológico La Esperanza, por la colaboración y facilidad que dispuso toda la información necesaria para realizar este trabajo de investigación.

Miriam Sagñay

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS.....	
INDICE DE GRÁFICOS.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	17
1. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	20
1.1.2. <i>Árbol de problemas</i>	20
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.2.1. <i>Justificación teórica:</i>	21
1.2.2. <i>Justificación práctica:</i>	21
1.2.3. <i>Justificación metodología:</i>	22
1.3. OBJETIVOS	23
1.3.1. <i>General</i>	23
1.3.2. <i>Específicos</i>	23
CAPÍTULO II.....	24
2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.1. ANTECEDENTES	24
2.2. CANTÓN COLTA.....	25
2.2.1. <i>Símbolos</i>	25
2.2.2. <i>Caracterización del sistema turístico del territorio</i>	26
2.2.3. <i>Localización</i>	27

2.2.4.	<i>Limites</i>	27
2.2.5.	<i>Características climáticas</i>	27
2.2.6.	<i>Características del suelo</i>	28
2.2.7.	<i>Hidrografía y Biodiversidad</i>	28
2.3.	CENTRO ECOLÓGICO LA ESPERANZA.....	29
2.3.1.	<i>Reseña histórica</i>	29
2.3.2.	<i>Misión</i>	30
2.3.3.	<i>Visión</i>	30
2.3.4.	<i>Valores corporativos</i>	31
2.3.5.	<i>Objetivo del Centro Ecológico La Esperanza</i>	31
2.3.6.	<i>Ubicación del Centro Ecológico La Esperanza</i>	31
2.3.7.	<i>Hospedaje</i>	32
2.3.8.	<i>Alimentación</i>	33
2.3.9.	<i>Actividades</i>	34
2.3.10.	<i>Visitantes</i>	35
2.3.11.	<i>Estructura organizacional</i>	36
2.4.	TURISMO	37
2.5.	TURISMO COMUNITARIO	38
2.6.	CALIDAD	39
2.7.	LA CALIDAD DE SERVICIO	40
2.7.1.	<i>Enfoque de la calidad del servicio</i>	40
2.7.2.	<i>Dimensiones de la calidad de servicio</i>	41
2.8.	DESARROLLO TURÍSTICO	43
2.9.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	43
2.9.1.	<i>Objetivos de la Gestión de Talento Humano</i>	44
2.9.2.	<i>Importancia de la Gestión de Talento Humano</i>	44
2.9.3.	<i>Estrategias en la gestión del talento humano</i>	44
	CAPÍTULO III	46
3.	METODOLOGIA	46
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.2.1.	<i>Investigación de campo</i>	47
3.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	47
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	47
3.4.	TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47
3.4.1.	<i>Técnica</i>	47
3.4.2.	<i>Instrumentos</i>	48

3.5.	POBLACIÓN DE ESTUDIO Y TAMAÑO DE LA MUESTRA	48
3.5.1.	<i>Población</i>	48
3.5.2.	<i>Muestra</i>	48
3.6.	HIPÓTESIS	48
3.6.1.	<i>Hipótesis Alternativa</i>	48
3.6.2.	<i>Hipótesis Nula</i>	49
3.7.	VARIABLES INDEPENDIENTES Y DEPENDIENTES	49
3.7.1.	<i>Variable independiente:</i>	49
3.7.2.	<i>Variable dependiente:</i>	49
3.8.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	49
3.8.1.	<i>Análisis cualitativo</i>	49
3.8.2.	<i>Documentación</i>	49
3.8.3.	<i>Manejo y programa de computación</i>	49
CAPITULO IV.....		50
4.	RESULTADOS Y DISCUSION.....	50
4.1	VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA.	50
4.2	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL INTERNO (SOCIOS)	50
4.3	ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA A TURISTAS VISITANTES	59
4.4	ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA Y EL ANÁLISIS FODA.....	77
4.5	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	82
4.6	VALIDACIÓN DE HIPÓTESIS	85
CAPITULO V.....		87
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	87
5.1	CONCLUSIONES	87
5.2	RECOMENDACIONES	88
CAPÍTULO VI.....		89
6.	PROPUESTA.....	89
6.1	INTRODUCCIÓN AL MODELO	89
6.2	JUSTIFICACIÓN.....	89
6.3	CATEGORIZACIÓN DE LOS COMPONENTES	90
6.4	ESTRATEGIAS DE MEJORA	92
6.1.1.	<i>Atención al cliente</i>	92
6.1.2.	<i>Infraestructura y comodidades</i>	96
6.1.3.	<i>Actividades y experiencia turística</i>	97
6.1.4.	<i>Comunicación e información</i>	98

7. BIBLIOGRAFÍA	103
8. ANEXOS.....	106
8.1. ANEXO 1: ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS.....	106
8.2. ANEXO 2. ENCUESTA PERSONAL INTERNO.....	109
8.3. ANEXO 3. FOTOGRAFÍAS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Detalles de la localización	28
Tabla 2: Tarifas de hospedaje del Centro Ecológico La Esperanza.....	33
Tabla 3: Tarifas del menú de alimentos	33
Tabla 4: Tarifas de platos típicos	34
Tabla 5: Actividades del Centro Turístico La Esperanza.....	34
Tabla 6: Dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL.....	42
Tabla 7: Alfa de Cronbach, Encuesta personal interno.....	50
Tabla 8: Alfa de Cronbach, Encuesta clientes externos.....	50
Tabla 9: Pregunta 1 Personal interno: Aumento de visitantes.	51
Tabla 10: Pregunta 2 al personal interno, Se ofrece un amplio servicio	52
Tabla 11: Pregunta 3 al personal interno, Ha mejorado y ampliado las actividades	53
Tabla 12: Pregunta 4 al personal interno, Ha llevado a cabo mejoras	54
Tabla 13: Pregunta 5 al personal interno, El personal fomenta el desarrollo turístico	56
Tabla 14: Pregunta 6 al personal interno, Se valora y promueve a cultura local.....	57
Tabla 15: Pregunta 1 encuesta cliente externo, Edad.	60
Tabla 16: Pregunta 2 encuesta cliente externo, Género	61
Tabla 17: Pregunta 3 encuesta cliente externo, Nacionalidad	62
Tabla 18: Pregunta 4 encuesta cliente externo, satisfacción	63
Tabla 19: Pregunta 5 encuesta cliente externo, personal en términos de amabilidad y respeto.....	64
Tabla 20: Pregunta 6 encuesta cliente externo, Información fácilmente disponible y accesible	65
Tabla 21: Pregunta 7 encuesta cliente externo, ¿Cómo se enteró del Centro?.....	66
Tabla 22: Pregunta 8 encuesta cliente externo, Satisfecho en general.....	67
Tabla 23: Pregunta 9 encuesta cliente externo, ofrece variedad de experiencias y actividades.....	68
Tabla 24: Pregunta 10 encuesta cliente externo, instalaciones limpias y bien mantenidas	69
Tabla 25: Pregunta 11 encuesta cliente externo, instalaciones	71
Tabla 26: Pregunta 12 encuesta cliente externo, actividades ofrecidas.....	72
Tabla 27: Pregunta 13 encuesta cliente externo, ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?	73
Tabla 28: Pregunta 14 encuesta cliente externo, Aspecto a mejorar	74
Tabla 29: Análisis FODA	79
Tabla 30: Correlaciones y significancia	86
Tabla 31: Países y sus idiomas	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Escudo de Armas del Cantón Colta.....	26
Figura 2: Bandera del Cantón Colta.....	26
Figura 3: Mapa, Ubicación del Cantón Colta	27
Figura 4: Mapa de ubicación del Centro Ecológico La Esperanza.....	32
Figura 5: Registro de visitas al Centro Ecológico La Esperanza	36
Figura 6: Propuesta de hoja para el registro de visitantes en Excel	94

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Árbol de problemas	20
Gráfico 2: Estructura organizacional, Centro Ecológico La Esperanza	37
Gráfico 3: Pregunta 1 Personal interno: Aumento de visitantes	51
Gráfico 4: Pregunta 2 al personal interno, Se ofrece un amplio servicio	52
Gráfico 5: Pregunta 3 al personal interno, Ha mejorado y ampliado las actividades	53
Gráfico 6: Pregunta 4 al personal interno, Ha llevado a cabo mejoras.	55
Gráfico 7: Pregunta 5 al personal interno, El personal fomenta el desarrollo turístico	56
Gráfico 8: Pregunta 6 al personal interno, Se valora y promueve a cultura local	57
Gráfico 9: Pregunta 1 encuesta cliente externo, Edad.	60
Gráfico 10: Pregunta 2 encuesta cliente externo, Género.	61
Gráfico 11: Pregunta 3 encuesta cliente externo, Nacionalidad.....	62
Gráfico 12: Pregunta 4 encuesta cliente externo, satisfacción.	63
Gráfico 13: Pregunta 5 encuesta cliente externo, personal en términos de amabilidad y respeto.	65
Gráfico 14: Pregunta 6 encuesta cliente externo, Información fácilmente disponible y accesible.....	66
Gráfico 15: Pregunta 7 encuesta cliente externo, ¿Cómo se enteró del Centro?	67
Gráfico 16: Pregunta 8 encuesta cliente externo, Satisfecho en general	68
Gráfico 17: Pregunta 9 encuesta cliente externo, ofrece variedad de experiencias y actividades.	69
Gráfico 18: Pregunta 10 encuesta cliente externo, instalaciones limpias y bien mantenidas	70
Gráfico 19: Pregunta 11 encuesta cliente externo, instalaciones cómodas	71
Gráfico 20: Pregunta 12 encuesta cliente externo, actividades ofrecidas	72
Gráfico 21: Pregunta 13 encuesta cliente externo, ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?.....	73
Gráfico 22: Pregunta 14 encuesta cliente externo, Aspecto a mejorar.	75

RESUMEN

En la actualidad, la calidad del servicio al cliente desempeña un papel crucial en la satisfacción de las expectativas de los clientes y en la generación de experiencias satisfactorias. En el contexto del turismo, el Centro Ecológico La Esperanza ha sido un destacado destino de alojamiento para turistas nacionales e internacionales, representando el turismo en Ecuador.

El objetivo de esta investigación fue evaluar la calidad del servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza, ubicado en el Cantón Colta. Se utilizó un enfoque de métodos mixtos, utilizando encuestas administradas tanto al personal interno como a los clientes externos para recopilar datos. Los objetivos específicos fueron diagnosticar la calidad del servicio y el desarrollo turístico, categorizar los componentes clave de la calidad del servicio que contribuyen al desarrollo turístico, y diseñar un modelo de calidad del servicio para mejorar el desarrollo turístico.

Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa ($r = 0.8$, $p < 0.001$) entre la percepción de la calidad del servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico. Los componentes clave de la calidad del servicio fueron identificados como la atención a las necesidades de los clientes, la infraestructura y comodidades, las actividades y experiencias turísticas, y la comunicación e información efectiva para los visitantes.

Se propone un modelo para mejorar la calidad del servicio y promover el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. El modelo incluye estrategias para mejorar los canales de comunicación y difusión, así como la mejora e implementación de nuevas actividades para una experiencia mucho más personalizada.

La implementación y seguimiento del modelo serán fundamentales para garantizar su efectividad. Las retroalimentaciones de los visitantes permitirán realizar mejoras continuas y adaptarse a las cambiantes necesidades y tendencias del mercado.

Esta investigación contribuye al entendimiento de la relación entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico en destinos turísticos comunitarios. Los hallazgos proporcionan información valiosa para la gestión y los actores involucrados en el Centro Ecológico La Esperanza, resaltando la importancia de la calidad del servicio como catalizador para el desarrollo turístico.

Palabras claves: Calidad del servicio, Desarrollo turístico, Centro Ecológico La Esperanza, Colta, Modelo de calidad del servicio.

ABSTRACT

Customer service quality plays a crucial role in meeting customer expectations and generating satisfying experiences. In tourism, the La Esperanza Ecological Center has emerged as a prominent accommodation destination for domestic and international tourists, representing tourism in Ecuador.

This research aimed to evaluate the service quality and tourism development at the La Esperanza Ecological Center, located in Cantón Colta. A mixed methods approach was employed, using surveys administered to both internal staff and external customers to gather data. The specific objectives were to diagnose service quality and tourism development, categorize the critical components of service quality that contribute to tourism development, and design a service quality model to enhance tourism development.

The results revealed a significant and positive correlation ($r = 0.8$, $p < 0.001$) between the perception of service quality and tourism development at the La Esperanza Ecological Center. Critical components of service quality were identified, including customer needs attention, infrastructure and amenities, tourism activities and experiences, and effective communication and information provision for visitors.

A model is proposed to improve service quality and promote tourism development at the La Esperanza Ecological Center. The model incorporates strategies to enhance communication and dissemination channels and implement new activities for a more personalized experience.

Implementation and monitoring of the model will be crucial to ensure its effectiveness. Regular monitoring and visitor feedback will allow continuous improvements and adaptation to changing market needs and trends.

This research contributes to understanding the relationship between service quality and tourism development in community tourism destinations. The findings provide valuable insights for management and stakeholders involved in the La Esperanza Ecological Center, highlighting the significance of service quality as a catalyst for tourism development.

Keywords: Service quality, Tourism development, La Esperanza Ecological Center, Colta, Service quality model.

Reviewed by:



Lic. Eduardo Barreno Freire
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0604936211

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una práctica ancestral que involucra a la comunidad local y a los visitantes, permitiéndoles apreciar el valor y el significado del patrimonio y la identidad de los pueblos desde una perspectiva comunitaria (Cepeda, 2022). Además de ser un generador de divisas, empleo y redistribución de riqueza, el turismo contribuye al desarrollo sostenible de las naciones. En este contexto, la presente investigación se enfoca en la Provincia de Chimborazo, específicamente en la comunidad de La Esperanza, ubicada en el Cantón Colta, la cual es conocida por su riqueza natural y cultural que atrae a turistas nacionales e internacionales.

El objetivo de este estudio es analizar la calidad de servicio y el desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza en el Cantón Colta. Este centro está ubicado en una comunidad indígena de la región sierra, a una altitud de más de 3000 metros sobre el nivel del mar. La comunidad depende principalmente de la ganadería y la agricultura, trabajando en los páramos de la región. El propósito de esta investigación es difundir los efectos positivos de una buena calidad de servicio y el desarrollo turístico en la comunidad, resaltando las experiencias en el marco del turismo comunitario y valorando la cultura y los ancestros de la región por parte de los turistas nacionales e internacionales.

El turismo comunitario en La Esperanza contribuye al beneficio económico, sociocultural y ambiental de la comunidad, al tiempo que ayuda a mitigar la migración, la pobreza, el desempleo, el monocultivo y la deforestación. Además, genera ingresos para los habitantes locales, fortaleciendo la economía y preservando la cultura y las tradiciones.

La presente investigación está compuesta de 6 capítulos que se describen de la siguiente manera:

Capítulo I: En este capítulo se aborda el contexto problemático que motiva la investigación, se formula el problema de estudio y se proporcionan las justificaciones teóricas y prácticas que respaldan la importancia de la investigación. Además, se establecen los objetivos generales y específicos que guiarán el desarrollo del estudio.

Capítulo II: En este capítulo se presenta el marco teórico de la investigación, donde se revisan los antecedentes relevantes que han abordado temáticas similares, se exploran los fundamentos teóricos que sustentan el estudio y se describe el Centro Ecológico La Esperanza en el Cantón Colta. También se analizan las bases teóricas que respaldan el enfoque de la investigación y se realiza un estado del arte para situar el estudio en el contexto actual.

Capítulo III: En este capítulo se describe detalladamente la metodología empleada en la investigación, incluyendo los tipos y diseños de investigación utilizados. Se explican las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, se establece la población y muestra del estudio, se plantean las hipótesis de investigación y se identifican las variables dependientes e independientes. Además, se aborda el análisis cualitativo de los datos recolectados.

Capítulo IV: En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de los instrumentos de medición utilizados. Se realiza un análisis detallado de los datos recolectados y se discuten los hallazgos en relación con los objetivos de la investigación. También se incluye el análisis de las entrevistas realizadas y se establecen las relaciones entre los resultados obtenidos y la literatura revisada en el marco teórico.

Capítulo V: En este capítulo se presentan las conclusiones derivadas de los resultados obtenidos en la investigación. Se resumen los principales hallazgos y se responden a los objetivos planteados. Además, se brindan recomendaciones basadas en los resultados y se proponen acciones futuras para continuar fortaleciendo el desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza en el Cantón Colta.

Capítulo VI: En este capítulo se presenta una propuesta basada en los resultados y conclusiones de la investigación. Se detallan las acciones y medidas propuestas para mejorar el desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza en el Cantón Colta.

1.1. Planteamiento del Problema

El Centro Turístico La Esperanza, ubicado en el Cantón Colta, provincia Chimborazo, Ecuador, enfrenta diversos problemas que afectan su desarrollo y crecimiento en el sector turístico. A pesar de contar con infraestructura, atractivos naturales, gastronómicos y culturales, el centro ha experimentado una falta de reconocimiento y visitas permanentes que les permitan mantenerse económicamente. Estas problemáticas se pueden resumir en las siguientes causas:

- a) La ausencia de estrategias de promoción y publicidad permanente impide que el Centro Ecológico sea visible para el sector turístico, limitando así su capacidad para atraer nuevos segmentos de turistas, tanto nacionales como extranjeros, lo que a su vez restringe su potencial de crecimiento.
- b) Carencia de personal especializado en la guía y atención de turistas, tanto nacionales como extranjeros, afecta la calidad de la experiencia turística y puede disminuir el interés de los visitantes en regresar.
- c) Limitaciones presupuestarias del Centro Ecológico para inversiones o la adquisición de recursos que podrían generar ingresos y fortalecer su capacidad de autogestión y desarrollo.
- d) Insuficiente infraestructura de hospedaje y recreación que impacta negativamente en la calidad del servicio y atención, afectando la experiencia y satisfacción del turista.
- e) Falta de un plan de comercialización de productos artesanales locales que promueva y comercialice los productos artesanales de la zona puede limitar las oportunidades de generación de ingresos y el desarrollo de la economía local.
- f) Escasa coordinación con empresas turísticas dificulta la elaboración de paquetes turísticos atractivos que promuevan el Centro Ecológico como un destino interesante dentro del cantón y la provincia.

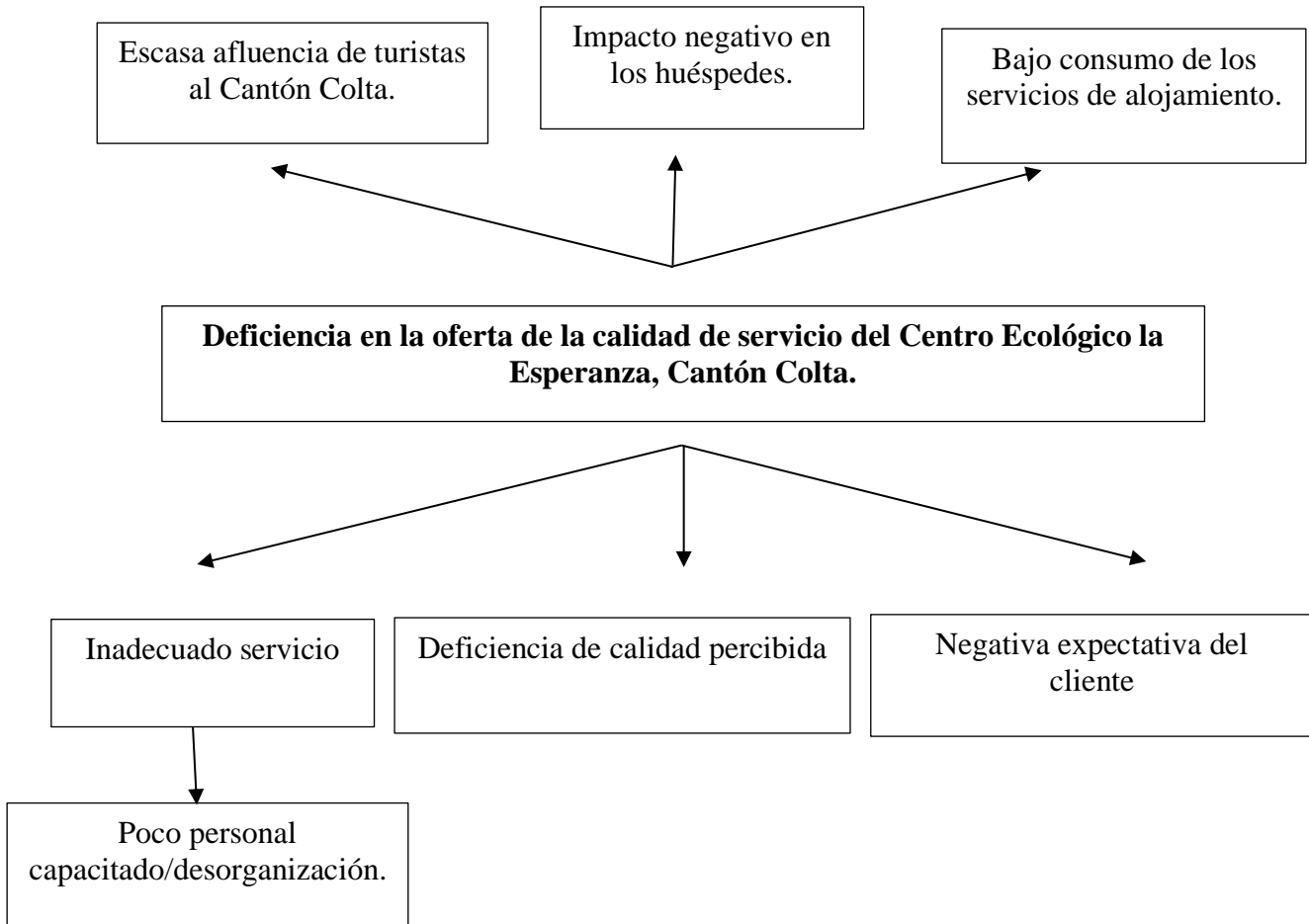
La calidad del servicio turístico es fundamental para el desarrollo y crecimiento sostenible de un sitio turístico, por lo cual se requiere implementar un plan o modelo integral que promueva los lugares turísticos, analice detalladamente los productos y precios, para posicionar en este caso al centro Ecológico La Esperanza, así como el cantón Colta para que sean considerado como el principal destino turístico en la mente de los residentes locales y turistas extranjeros. Este enfoque integral debe considerar la sostenibilidad, transparencia y rapidez en la gestión de los recursos, asegurando su durabilidad a largo plazo y garantizando la viabilidad económica del turismo en el futuro.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo la calidad de servicio incide el desarrollo turístico del Centro Ecológico de la Esperanza, Cantón Colta?

1.1.2. Árbol de problemas

Gráfico 1: Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia (2023)

1.2. Justificación

El presente estudio se enfoca en analizar la calidad de servicio y el desarrollo turístico del Centro Ecológico de La Esperanza del cantón Colta, con el objetivo de contribuir al crecimiento y fortalecimiento de este importante atractivo turístico.

La importancia de esta investigación radica en la necesidad de comprender y evaluar la calidad de servicio ofrecida por el Centro Ecológico, así como la satisfacción de los turistas, y también en identificar las oportunidades y desafíos para su desarrollo turístico. A través del análisis de estos aspectos, se podrán diseñar estrategias y acciones efectivas para mejorar la experiencia de los visitantes y promover el turismo sostenible en esta zona.

El Centro Ecológico de La Esperanza posee una rica biodiversidad y atractivos naturales y culturales, pero aún enfrenta desafíos en términos de infraestructura, promoción y capacitación del personal. Mediante este estudio, se busca identificar las deficiencias existentes y proponer soluciones que permitan elevar la calidad de servicio ofrecida, diversificar la oferta turística, fortalecer la participación de la comunidad local y promover la conservación del entorno natural y cultural.

Además, este proyecto tiene como objetivo generar impactos positivos, como la fomentación de empleo, el crecimiento económico y la mejora de la calidad de vida de los residentes locales. El turismo puede convertirse en una fuente de ingresos y desarrollo sostenible para la comunidad, permitiendo la preservación de su patrimonio y el fortalecimiento de su identidad cultural.

1.2.1. Justificación teórica:

La justificación teórica de este estudio se basa en el reconocimiento de la oferta turística como uno de los pilares fundamentales de la economía turística. Para el fortalecimiento de este sector, es importante considerar la diversificación de las actividades, atractivos y servicios turísticos, así como de brindar facilidades, ya que son elementos clave que son puestos a disposición en el mercado con el objetivo de ser adquiridos por turistas.

1.2.2. Justificación práctica:

La justificación práctica de este proyecto de investigación se fundamenta en la necesidad de evaluar la situación actual de la oferta turística del Centro Ecológico La Esperanza del Cantón Colta. A través de la recopilación de información pertinente, se busca identificar los problemas existentes y proponer posibles soluciones.

Una oferta turística adecuada es crucial para el desarrollo turístico de una región, ya que genera ingresos económicos que contribuyen a mejorar la calidad de los servicios y promueve el emprendimiento, generando nuevas fuentes de empleo. Además, una oferta turística atractiva y bien gestionada ayuda a evitar el abandono de la producción y la migración de los habitantes locales, al brindar oportunidades de desarrollo y sustento en la propia comunidad.

1.2.3. Justificación metodología:

La presente investigación se justifica metodológicamente debido a la necesidad de emplear un enfoque metodológico adecuado para llevar a cabo el estudio de la oferta turística en el Centro Turístico La Esperanza del Cantón Colta. La elección de una metodología adecuada es fundamental para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. En este sentido, se utilizarán métodos de investigación cualitativos y cuantitativos para recopilar y analizar datos relevantes.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Determinar la Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

1.3.2. Específicos

- ✓ Diagnosticar La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.
- ✓ Categorizar los componentes de La Calidad de Servicio que permitan su Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.
- ✓ Diseñar un modelo de Calidad de Servicio para mejorar el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Pilco et. al (2022) en su investigación; “La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba” mencionan que la calidad del servicio turístico comunitario es importante para brindar satisfacción total a los clientes y que está vinculada con la aplicación de buenas prácticas sostenibles, buscando obtener el mayor de los compromisos y cuidado del medio ambiente en los diferentes sectores, de forma particular con el turismo comunitario. Además, destacan que la adecuada gestión técnica del turismo comunitario permite generar una mayor comercialización de productos turísticos.

Del mismo modo, en el trabajo de investigación denominado “La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas” concluyen que existe una relación significativa e importante entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente. Los datos de esta investigación realizada por Carrillo y Córdova (2023) demuestran que, si la calidad del servicio es mayor, la satisfacción de los clientes también será mayor.

En el mismo contexto, Venegas (2020) en su estudio de investigación titulado "Calidad y Servicios Turísticos en el Cantón Penipe, Provincia de Chimborazo" destaca la importancia de analizar cómo la calidad influye en los servicios turísticos de la zona, así como conocer la opinión de los turistas sobre dichos servicios, sus expectativas, deseos y percepciones. Los resultados del estudio concluyen que los establecimientos de servicios turísticos deben implementar estrategias que mejoren la calidad de sus servicios que contribuyan al desarrollo turístico del cantón Penipe.

En cuanto al desarrollo turístico la investigación titulada “Análisis de la gestión ambiental y turística en áreas protegidas de Ecuador”, Mendoza-Montesdeoca et. al (2022) enfatiza sobre la importancia de involucrar a las comunidades locales en el desarrollo turístico y de concienciarlas sobre las posibilidades de desarrollo socioeconómico a través de la actividad turística. Además, se menciona que el turismo puede tener un impacto en la estructura socioeconómica y empresarial de las áreas de influencia.

2.2. Cantón Colta

Colta es uno de los cantones de la provincia de Chimborazo, considerado un destino turístico paradisíaco del Ecuador, cuenta con diferentes atractivos turísticos como: ruinas de la antigua ciudad de Riobamba, primera iglesia católica del Ecuador, ruta de las iglesias, lagunas, páramos, cascadas, entre otros (Go Raymi, 2022). Este cantón está compuesto políticamente por una parroquia urbana: Villa La Unión, que incluye Cajabamba y Sicalpa, y cuatro parroquias rurales: Cañi, Columbe, Juan de Velasco (Pangor) y Santiago de Quito (Gobierno Municipal del Cantón Colta, 2018).

2.2.1. Símbolos

- **Escudo**

Según el Gobierno Municipal del Cantón Colta (2018) el escudo se compone de varios elementos simbólicos representativos. En la parte superior se encuentra un yelmo nobiliario cerrado que representa la constancia y superación del pueblo Puruhá del cantón Colta, y a los dos lados del yelmo se encuentran dos coronas adornadas de gules, simbolizando la nobleza e hidalguía de los primeros españoles. Del mismo modo, en la parte interior izquierda del escudo se representan líneas y símbolos aborígenes de la cultura Puruhá, lo cual destaca la historia y el legado de este pueblo como cuna de la nacionalidad ecuatoriana. Así mismo, en la parte superior derecha se encuentran elementos que representan la cultura local, haciendo referencia a figuras destacadas como Pedro Vicente Maldonado, el Padre Juan de Velasco y el Padre José de Orozco, quienes contribuyeron a la ciencia, la historia y la poesía de este territorio. También, en la parte central inferior del escudo se representan algunos elementos naturales, como la Laguna de Colta y el majestuoso Chimborazo. Otros elementos que se encuentran son; el cuerno de la abundancia simboliza la riqueza agrícola y ganadera, mientras que el ferrocarril representa el desarrollo del turismo.

Se debe agregar que en la base del escudo se encuentra un Gran Libro con el escrito: “Colta Cuna de la Nacionalidad Ecuatoriana”, sintetizando la grandeza histórica y la esperanza de progreso para el futuro.

Otro rasgo que mencionar es los colores que predominan en el escudo los cuales representan el valor, fortaleza y heredad con el color rojo, y el azul, que simboliza hidalguía, prosapia y lealtad. (Gobierno Municipal del Cantón Colta, 2018).

Figura 1: Escudo de Armas del Cantón Colta



Fuente: <https://gadcolta.gob.ec>

- **Bandera**

La bandera del cantón Colta es de color rojo que simboliza la valentía, la astucia y la combatividad del orgulloso pueblo de Colta a lo largo de su historia, en su interior se encuentra un círculo blanco que contiene el cuerno de la abundancia con la palabra “Colta”, representando la riqueza natural de la región. Alrededor se encuentran seis estrellas, que representan a cada una de las parroquias del cantón. Estas estrellas simbolizan la diversidad y la unidad de las diferentes localidades dentro del cantón (Gobierno Municipal del Cantón Colta, 2018).

Figura 2: Bandera del Cantón Colta



Fuente: <https://gadcolta.gob.ec>

2.2.2. Caracterización del sistema turístico del territorio

En el Cantón Colta, el principal exponente es el turismo, la misma que está enfocado en generar los espacios propicios que impulsen el cuidado ambiental, priorizando la conservación, protección y recuperación de ecosistemas.

Tabla 1: Detalles de la localización

Característica	Descripción
Temperatura	12ª C.
Latitud	1°39´ a 1° 54´ sur
Longitud	78° 36´ a 78° 59´ occidente
Altitud	2750 a 3280 m.s.n.m.
Precipitación	1000 – 1500 mm / año

Fuente: <https://www.turismoesperanza.com/>.

Elaborado: Miriam Sagñay

2.2.6. Características del suelo

El cantón Colta exhibe una topografía diversa que abarca desde la cordillera Occidental, lo que resulta en una superficie geográfica irregular. Entre las altitudes de 2500 y 3000 metros sobre el nivel del mar, se encuentran suelos de tonalidad parda grisácea, característicos de los valles escalonados. Estos suelos, con origen volcánico y textura franco-arenosa, son de profundidad moderada, pero enfrentan desafíos de erosión.

En contraste, a altitudes entre 3000 y 3500 metros sobre el nivel del mar, prevalece el suelo negro andino con una tonalidad predominantemente oscura. Estos suelos, que van desde arenosos a franco-arenosos en cuanto a textura, presentan características diferentes y únicas.

2.2.7. Hidrografía y Biodiversidad

La hidrología del cantón Colta es sumamente variada, siendo los ríos dominantes aquellos que se originan en la cordillera Occidental. Estos ríos adoptan distintas direcciones, algunos fluyendo hacia el oriente para desembocar en el río Chambo, mientras que otros convergen hacia el occidente, contribuyendo al caudal del río Chimbo y formando el río Chanchán en el cantón Cumandá. Entre los ríos que descienden hacia el oriente se encuentran el Cajabamba, Salado, Columbe, Calderón y Llullucha, mientras que en la vertiente occidental se hallan el Navag, Pangór, Cañi y Pallo.

Un destacado tesoro hidrológico del cantón es la laguna de Colta, un sistema lacustre de gran importancia en la provincia, situado a una altitud de 3288 metros sobre el nivel del mar. Con una extensión de 2.5 kilómetros de longitud y 1 kilómetro de ancho, esta laguna alberga una biodiversidad única. Sin embargo, se ha observado la erosión de los suelos en ciertas zonas, lo que requiere una atención especial para su conservación a largo plazo.

2.3. Centro Ecológico La Esperanza

2.3.1. Reseña histórica

Desde el año 2001 varias fundaciones brindaban apoyo a la comunidad La Esperanza y los voluntarios, que venían de otros países, visitaban a los beneficiarios y se alojaban en las casas de las familias. Sin embargo, surgió la necesidad de crear un centro de hospedaje para recibir a todos los voluntarios de ONG`s y fundaciones que venían por períodos de 3 a 8 días e incluso varias semanas. Esta situación representó un ingreso adicional para las familias, ya que los voluntarios deseaban contribuir simbólicamente pagando por la comida, el alojamiento y realizando donaciones. Anteriormente, la comunidad se dedicaba únicamente a la ganadería y la agricultura, por lo que este cambio, representó un gran avance económico para los moradores de la comunidad. Fue a partir de esta experiencia que se empezó a incentivar la recepción de turistas y se estableció oficialmente el centro ecológico La Esperanza en el año 2014 (Pilamunga, 2023).

Paralelamente a la creación del centro ecológico, se fundó una Quesera con el objetivo de fortalecer la economía local mediante la producción y venta de productos lácteos. Con el apoyo de las fundaciones, se llevaron a cabo capacitaciones en la elaboración de productos lácteos, tomando como referencia las Queseras de Salinas, en la provincia de Bolívar.

En un principio, toda la comunidad estaba involucrada en esta iniciativa, pero debido a la necesidad de emitir facturas, realizar compras y ventas, gestionar los recursos se decidió constituir una organización formal.

En tal sentido, en el año 2015, a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se realizó un nombramiento mediante una resolución para establecer la estructura organizativa. Se conformó una junta directiva compuesta por 5 miembros principales y 5 suplentes. De los 5 miembros principales, se eligió al presidente y al secretario, además, se nombraron 3 vocales principales para la junta de vigilancia, así como 3 suplentes. Además, todos los socios eligieron a un administrador que actúa como representante legal. Estos representantes se van renovando anualmente bajo una votación democrática. En total, son 17 personas involucradas en la gestión de la organización de los 28 socios.

El actual administrador del Centro Ecológico La Esperanza es el Ing. Segundo Pilamunga (2023), quien ha manifestado que desde la fundación del Centro ecológico han enfrentado diversos desafíos que les han motivado a seguir mejorando. Inicialmente, comenzaron construyendo la primera choza de hospedaje y desde entonces han ampliado su infraestructura con nuevas chozas de alojamiento, un restaurante y una quesería donde elaboran productos

lácteos artesanales. Además, están en constante proceso de mejora para recibir a nuevos turistas visitantes. Actualmente, se encuentran en construcción de nuevos espacios para los visitantes, como un museo y una tienda de artesanías entre otras. Cabe destacar que estas construcciones se realizan mediante mingas comunitarias, en las cuales todos los socios colaboran activamente. Así pues, los turistas que deciden visitar esta comunidad tienen la oportunidad de sumergirse en la belleza natural que la rodea. Específicamente, el Centro Ecológico está enclavado en impresionantes paisajes que incluyen el Sangay, el Altar, el Tungurahua y el Chimborazo, donde los visitantes pueden experimentar la vida de la comunidad, conocer sus tradiciones y costumbres únicas (Go Raymi, 2022).

2.3.2. Misión

Martos y Llorente (2014) al referirse al planteamiento de Johnson y Scholes, enfatizan que la misión de una organización refleja su propósito genérico, el cual debe estar en línea con los valores y expectativas de los participantes.

En este sentido, la página web del Centro Turístico expone su misión, que busca cumplir con estos criterios. Según el Centro Ecológico La Esperanza (2023), su misión consiste en fortalecer la autoestima y la confianza dentro de la comunidad, revitalizar las tradiciones relegadas por siglos de sumisión, impulsar la economía local con mayor diversidad y dinamismo, brindar servicios que beneficien tanto a los turistas como a la comunidad, y ofrecer un turismo auténtico que refleje el estilo de vida en armonía con la naturaleza y con un bajo impacto ecológico.

2.3.3. Visión

Sánchez et. Al (2006) enfatizan que la visión de una empresa es fundamental para delimitar la estrategia y todas las decisiones restantes. La visión define el negocio y la forma en que la empresa se ve a sí misma y al entorno. Además, se establece una relación entre la cultura organizacional y la visión de la empresa, ya que la cultura representa las creencias compartidas por los miembros de la organización sobre cómo hacer las cosas de la mejor manera. Por lo tanto, la visión y la cultura están interconectadas y son importantes para el funcionamiento y el éxito de una empresa u organización.

El centro ecológico La Esperanza busca que el proyecto empiece a autofinanciarse y crecer de forma independiente. Además, se establece la meta de construir otras estructuras, como dos chozas adicionales para parejas o pequeños grupos, un espacio común para comidas y descanso, una recepción, un huerto y un museo. (Centro Ecológico La Esperanza, 2023).

2.3.4. Valores corporativos

Los valores corporativos tienen una gran importancia en una organización. Según Deal y Kennedy, los valores forman el corazón de la cultura organizacional y definen lo que es el éxito para la organización en términos concretos. Estos valores establecen patrones que deben ser seguidos por toda la organización y determinan qué aspectos reciben prioridad, qué tipo de información es relevante en las decisiones, qué personas son más respetadas, qué áreas ofrecen mayor crecimiento dentro de la empresa, qué características personales son valoradas, entre otros. Además, los valores corporativos también se reflejan en los slogans que representan las cualidades de la empresa ante el público externo (Belalcázar, 2012).

En el Centro Ecológico La Esperanza, se basa en valores corporativos que incluyen la honestidad, el respeto mutuo, el trabajo en equipo, la responsabilidad, el profesionalismo, la transparencia en las acciones, el compromiso, el crecimiento, la innovación, la orientación al cliente y la importancia de los clientes para la vitalidad del Centro Ecológico (Centro Ecológico La Esperanza, 2023).

2.3.5. Objetivo del Centro Ecológico La Esperanza.

El objetivo del Centro Ecológico La Esperanza es satisfacer las necesidades de la comunidad, promoviendo la autogestión, el control comunitario y el beneficio social y económico. Además, se busca valorar y preservar las tradiciones y la cultura local, que están en riesgo de desaparecer en un mundo cada vez más globalizado. El Centro se esfuerza por ofrecer un tipo de turismo auténtico que refleje el estilo de vida armonioso con la naturaleza y tenga el menor impacto ecológico posible. (Centro Ecológico La Esperanza, 2023).

2.3.6. Ubicación del Centro Ecológico La Esperanza.

La comunidad La Esperanza se encuentra en el cantón Colta, en una ubicación privilegiada a una altitud de 3.600 metros sobre el nivel del mar. Está situada en la parte noroccidental de la provincia de Chimborazo, a aproximadamente 18 km de la ciudad de Riobamba. Para acceder a la comunidad, se toma una desviación de 5 km desde la carretera panamericana E35 hacia una carretera secundaria.

Figura 4: Mapa de ubicación del Centro Ecológico La Esperanza



Fuente: (Booking Holdings Inc, 2022)

2.3.7. Hospedaje

El Centro Ecológico La Esperanza cuenta con dos chozas completamente amobladas que ofrecen hospedaje a turistas y visitantes. Estas chozas están equipadas con camas, literas y salas para brindar comodidad a los huéspedes. Para realizar reservas, los turistas y visitantes pueden utilizar plataformas populares como Airbnb, Booking.com, entre otras.

De acuerdo con la información disponible en la página web del centro turístico comunitario "La Esperanza" y en las plataformas de reservas, se puede observar que el precio del hospedaje que varía en función del número de personas. Los precios indicados en la siguiente tabla 1 corresponden al costo por noche por cada choza de hospedaje. Es importante destacar que estos precios no incluyen el desayuno, ya que este servicio se ofrece por separado dentro del mismo centro.

Tabla 2: Tarifas de hospedaje del Centro Ecológico La Esperanza

Número de personas	Precio por persona	Precio total
1 persona	\$ 35,00	\$ 35,00
2 personas	\$ 22,00	\$ 44,00
3 personas	\$ 17,67	\$ 53,00
4 personas	\$ 15,50	\$ 62,00
5 personas	\$ 14,40	\$ 72,00

Fuente: <https://www.turismoesperanza.com/>.

Elaborado: Miriam Sagñay

2.3.8. Alimentación

En el Centro Ecológico La Esperanza, no solo se brinda hospedaje, sino que también se ofrece una experiencia gastronómica. Las comidas servidas en el centro son auténticos platos típicos que reflejan la cultura y la tradición culinaria de la comunidad local. Estos platos están inspirados en las recetas tradicionales que las familias de la comunidad La Esperanza suelen disfrutar en su día a día. Al compartir estas comidas con los visitantes, se busca no solo satisfacer su paladar, sino también brindarles la oportunidad de sumergirse en la realidad y el estilo de vida de la gente local. Es una forma de promover el intercambio cultural y crear una experiencia enriquecedora para todos los que visitan el centro.

El personal que trabaja en el centro, conformado por los socios de la comunidad, se esfuerza constantemente por ofrecer productos de calidad y garantizar un excelente servicio. Para lograrlo, se capacitan de manera continua en temas como salubridad de alimentos, preparación de platos típicos y otros aspectos relevantes. De esta manera, se aseguran de brindar una experiencia satisfactoria a los visitantes.

Tabla 3: Tarifas del menú de alimentos

Menú	Detalle	Precio
Desayuno completo	café, tortilla, huevo, ensalada de fruta, jugo	\$ 5,00
Desayuno simple	café, pan, huevo, jugo	\$ 3,00
Almuerzo	sopa, segundo, bebida y postre	\$ 6,00
Merienda	sopa, segundo, bebida y postre	\$ 6,00

Fuente: <https://www.turismoesperanza.com/>.

Elaborado: Miriam Sagñay

Además, en el Centro Ecológico La Esperanza brinda la opción de solicitar platos típicos a la carta. Estos platos pueden ser compartidos entre varias personas, ya que suelen ser de grandes proporciones. Sin embargo, es importante realizar el pedido con anticipación, para que la

familia encargada pueda preparar la comida solicitada de manera adecuada y garantizar la mejor experiencia culinaria para los visitantes. Al informar con anticipación, se facilita la organización y se asegura que los platos estén listos y disponibles en el momento deseado. De esta manera, los visitantes podrán disfrutar de una deliciosa comida casera y sumergirse en los sabores auténticos de la localidad.

Tabla 4: Tarifas de platos típicos

Plato Típico	Precio
Plato de habas, choclo, melloco y papas cocinadas, ensalada, queso, bebida.	\$ 7.00
Cuy con Papas y bebida	\$ 20.00
Pollo Criollo Asado, Papas Fritas y bebida	\$ 25.00
Una rodaja de queso de La Esperanza, pan, una copa de vino.	\$ 5.00

Fuente: <https://www.turismoesperanza.com/>.

Elaborado: Miriam Sagñay

2.3.9. Actividades

El centro turístico La Esperanza ofrece una amplia variedad de actividades para los visitantes, que van desde caminatas y excursiones a caballo hasta experiencias en la comunidad, como es el ordeño de vacas. Todas estas actividades están diseñadas para brindar una experiencia enriquecedora y no implican dificultades o peligros significativos para los turistas visitantes. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la altitud puede ser un factor a considerar. Por lo tanto, se recomienda a los visitantes utilizar zapatos de trekking cómodos y llevar ropa abrigada en caso de que el clima cambie durante la excursión. Además, todas las actividades son acompañados por guías locales de la comunidad, quienes brindarán información detallada y compartirán su conocimiento sobre la zona. La presencia de un guía local garantiza una experiencia auténtica y enriquecedora, al tiempo que se promueve el turismo comunitario y se contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad. (Centro Ecológico La Esperanza, 2023)

Tabla 5: Actividades del Centro Turístico La Esperanza

Actividad	Descripción	Tiempo aproximado de duración	Tarifas
Caminatas	Loma del Capitán (3.900 m.s.n.)	3 horas	\$ 9,00 una persona \$ 13 dos personas \$ 16 tres personas \$ 18 cuatro o máximos cinco personas.

	Yayaurku (3.900 m s.n.m.)	5 horas	\$ 12,00 una persona \$ 16 dos personas \$ 20 tres personas \$ 24 cuatro o máximos cinco personas
	Cascada de Yerbabuena (3.600 m s.n.m.)	1 hora	\$ 7,50 una persona \$ 10 dos personas \$ 13 tres personas \$ 15 cuatro o máximos cinco personas
	Piedra Yurak Rumi (3.700 m s.n.m.)	1 hora y media	\$ 7,50 una persona \$ 10 dos personas \$ 13 tres personas \$ 15 cuatro o máximos cinco personas.
Actividades en la Comunidad	Ordeño de las vacas	1 hora y media	\$ 7,50 una persona \$ 10 dos personas \$ 13 tres personas \$ 15 cuatro o máximos cinco personas
Excursiones a caballo	Yayaurku (3.900 m s.n.m.)	3 horas	\$ 20,00 por persona
	Loma del Capitán (3.900 m s.n.m.)	2 horas	\$ 17,00 por persona

Fuente: <https://www.turismoesperanza.com/>.

Elaborado: Miriam Sagñay

2.3.10. Visitantes

El Centro Ecológico La Esperanza recibe visitantes tanto de Ecuador como de diversos países extranjeros, lo que demuestra su atractivo para turistas locales e internacionales. Entre los países de origen de los visitantes se encuentran Estados Unidos, Bélgica, Italia, Suecia, Venezuela, entre otros. Cada año, el centro acoge a un promedio de 200 a 300 visitantes, aunque esta cifra puede variar dependiendo de la época y la temporada.

Con el objetivo de mantener un registro organizado de los visitantes, los administradores del centro ecológico llevan un registro de cada persona que llega al centro. Utilizan un cuaderno especialmente designado para este propósito, en el cual un representante del grupo de visitantes completa los datos relevantes. Estos datos incluyen la fecha de llegada, la fecha de salida, el número de adultos y niños, los nombres y apellidos de los visitantes, su nacionalidad, dirección de correo electrónico y firma. En la Figura 2 se puede observar el registro completo de los visitantes, donde se refleja la cantidad de personas que han realizado visitas al centro en cada grupo. Al analizar los registros, se puede apreciar que la mayoría de los visitantes llegan en

parejas o en familias con hijos. Además, se ha observado que la duración típica de la estadía en el centro es de una o dos noches, lo que les permite disfrutar plenamente de las actividades y servicios que el centro ofrece. Esta información es fundamental para la planificación y gestión adecuada de las instalaciones y recursos del centro, permitiendo brindar una experiencia satisfactoria a cada visitante.

Figura 5: Registro de visitas al Centro Ecológico La Esperanza

INGRESO	SALIDA	ADULTOS	NOMBRES y APELLIDOS	PASAPORTE	NACIONALIDAD	NOCHES	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
10 Dic	11 de Dic	2	Bobby Diaz Ortiz	175773663	USA	2	BobbyOrtiz@outlook.com	[Signature]
10 Dic	14 de Dic	2	MARTINA COLLARI	484430644	ITALIA	1	Martina@hotmail.it	[Signature]
10 Dic	14 de Dic	1	Wenderson Vilca	1001251546	Ecuador	1	wenderson.vilca@outlook.com	[Signature]
10 Dic	14 de Dic	2	José Patricio - Paula Bujanda	1713528797	Ecuador	1	rodru.usna@gmail.com	[Signature]
10 Dic	31 de Dic	4	Carla Ontivero	093070750	Ecuador	1	carlontivero@outlook.com	[Signature]
10 Dic	4 de Ene	0	Frank Stankovic / Beth Parberg	5168923121	USA	1	stankovic@gmail.com	[Signature]
10 Dic	4 de Ene	2	PAOLA VIMPIANO / RAFAEL GARCIA	093797628	PERU	1	RAFAELGARCIA@GMAIL.COM	[Signature]
10 Dic	10 de Enero	2	Julianna Apple / Valeria Serrano	5411316552	U.S.A.	2	juliannaapple@yahoo.com	[Signature]
10 Dic	12	5	MARCELA JIMENEZ / ROSA	206648727	Guatemala	2	marcela.jimenez@outlook.com	[Signature]
10 Dic	12	4	Wenderson Vilca	1001251546	Alemania	2	wenderson.vilca@outlook.com	[Signature]
10 Dic	12 de enero	2	Cejay Damazgo	0104231528	Ecuador	1	Cejaydamazgo@gmail.com	[Signature]
10 Dic	15 de enero	2	Crispín Casiano	x00052103	USA	2	CrispinCasiano@hotmail.com	[Signature]
10 Dic	15 de enero	2	Julian Maciel	4619049095	Brazil	1	otubromaciel@yahoo.com	[Signature]
10 Dic	15 de enero	2	Michael Kane	1713141876	Ecuador	1	max.pomeroy@gmail.com	[Signature]
10 Dic	17 de enero	3	Charles Bowley	5122434253	USA	1	CharlesBowley29@gmail.com	[Signature]
10 Dic	21 de enero	3	Jose Luis Sanchez	10393359	REP. C.RICA	1	joseluis33@gmail.com	[Signature]
10 Dic	21 de enero	3	Raul Villalobos	1101755351	Ecuador	1	raulvillalobos@gmail.com	[Signature]
10 Dic	21 de enero	3	Federico Salazar	101428315	Ecuador	1	federico.salazar@gmail.com	[Signature]
10 Dic	21 de enero	3	Familia Omit - Kypes	177819215	Alemania	3	Lenneomlo@gmail.com	[Signature]
10 Dic	10 Feb	4	William Alvarado	0104680423	Ecuador	2	gerencia@icreolito.com.ec	[Signature]
10 Dic	13 Feb	1	Geo. Munay	0933034084	Alemania	1	Geo.Munay@gmail.com	[Signature]
10 Dic	13 Feb	1	Maria Castillo	1104341738	Ecuador	1	castilloamirion24@hotmail.com	[Signature]
10 Dic	14 Feb	1	Maria Castillo	1104341738	Ecuador	1	castilloamirion24@hotmail.com	[Signature]
10 Dic	14 Feb	2	Olivero Bujanda	090494852	Ecuador	2	oliverobujanda2002@gmail.com	[Signature]
10 Dic	16 Feb	2	Christina Waidelich	015152144	Alemania	1	chri@live.de	[Signature]
10 Dic	20 Feb	2	Archie Salazar	1104524722	Ecuador	2	archie.salazar@gmail.com	[Signature]
10 Dic	21 Feb	2	Alfredo Lopez	1716962682	Guatemalteco	1	alfredolopez.ec@gmail.com	[Signature]
10 Dic	23 Feb	2	IRA RALOVA	43654782	REP. C.RICA	1	irakova.ira@gmail.com	[Signature]
10 Dic	23 Feb	1	Bruno Sanchez	092140547	Spain	1	brunosanchez@gmail.com	[Signature]
10 Dic	12/03/2023	1	Timothy Elliott	AA387074	Canada	1	timotee@excite.com	[Signature]
10 Dic	12/03/2023	1	Sarah + Katie Rue	57737201	USA	3	sarahkatie@gmail.com	[Signature]
10 Dic	04/10/2023	2	Torina Strober, Solina Strober	CANMUNJRS9	Alemania, Austria	2	torina@3d-design.de	[Signature]
10 Dic	04/10/23	2	Jeff, Bethany, Alec, Owen, Thea, Tobi	534012020	USA	2	jeffrey@thea.com	[Signature]
10 Dic	15-04-23	2	Rafael Emilio Felipe Jacopo Locano	010302349	Ecuador	1	rafaellocano25@hotmail.com	[Signature]
10 Dic	15-04-23	2	DAMI DE LOS REYES	0104699812-A	VENEZOLANA	1	dami.de.los.reyes@gmail.com	[Signature]
10 Dic	15-04-23	0	IRA RALOVA	43654782	REP. C.RICA	1	irakova.ira@gmail.com	[Signature]

Fuente: Centro Ecológico La Esperanza (2023)

2.3.11. Estructura organizacional

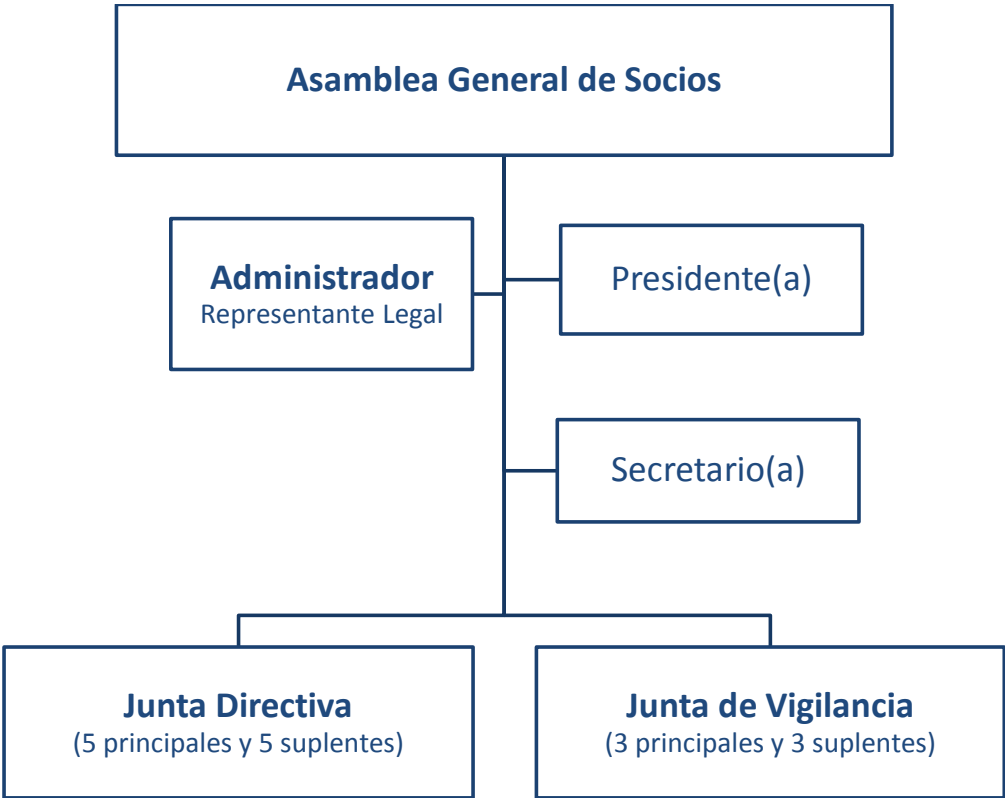
La estructura organizacional del Centro Ecológico La Esperanza se basa en una sólida participación comunitaria y un enfoque democrático. La asamblea constituye la máxima autoridad de la organización, compuesta por los 28 socios que son miembros activos de la comunidad. Esta asamblea desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones y en la elección de los representantes que liderarán y gestionarán el centro. Dentro de la asamblea, se seleccionan a 5 miembros principales y 5 suplentes para ocupar cargos clave en la junta directiva. Estos roles incluyen la presidencia, la secretaría y otras funciones de importancia. Además, se establece una junta de vigilancia compuesta por 3 vocales principales y 3 suplentes, quienes tienen la tarea de supervisar el cumplimiento de los objetivos y las actividades del centro. Su papel es garantizar la transparencia y el correcto funcionamiento de la organización.

Asimismo, se elige a un administrador que actúa como representante legal del centro ecológico. Este administrador es seleccionado por todos los socios y desempeña un papel crucial en la gestión cotidiana del centro, asegurando la correcta ejecución de las decisiones tomadas por la asamblea y la junta directiva.

Es importante destacar que todos los cargos y representantes de la estructura organizacional son elegidos democráticamente y se renuevan anualmente. Esta práctica promueve la participación activa de todos los socios y garantiza una distribución justa de responsabilidades, fomentando un ambiente de colaboración y empoderamiento en la comunidad.

La estructura organizacional del Centro Ecológico La Esperanza refleja los valores de participación, transparencia y democracia que son fundamentales para el funcionamiento exitoso de la organización. Esta estructura permite una toma de decisiones colectiva, una gestión eficiente y una distribución equitativa de las responsabilidades, asegurando así el cumplimiento de los objetivos y el crecimiento continuo del centro ecológico.

Gráfico 2: Estructura organizacional, Centro Ecológico La Esperanza



*Fuente: Centro Ecológico la Esperanza, Cantón Colta
Elaborado: Miriam Sagñay*

2.4. Turismo

La Organización Mundial del Turismo (OMT) en colaboración con las Naciones Unidas ha desarrollado las "Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008". Estas

recomendaciones proporcionan un marco común de conceptos, definiciones y clasificaciones para la medición estandarizada del turismo en diferentes países. El documento es fundamental para comprender y definir el turismo, ya que establece un glosario básico de términos.

Según estas recomendaciones, el turismo se define como un fenómeno social, cultural y económico que implica el desplazamiento de personas fuera de su lugar de residencia habitual, con el propósito de realizar actividades distintas a las habituales, como negocios, salud, educación, entre otros. El turismo tiene impactos significativos en la economía, el entorno natural, las áreas urbanas, la comunidad local y los propios turistas.

Se destaca la importancia de adaptar un enfoque global en el desarrollo, la gestión y el monitoreo del turismo, considerando la diversidad de actores involucrados. Para cumplir con esto, plantean que es vital contar con estadísticas confiables que respalden la toma de decisiones para el planteamiento de políticas y estrategias turísticas a nivel nacional y local. Además, mencionan que las estadísticas de turismo desempeñan un papel fundamental en la elaboración de estrategias de marketing, el fortalecimiento de relaciones entre instituciones, la evaluación de la eficacia de las decisiones administrativas y la medición del impacto económico del turismo (Organización Mundial del Turismo, 2010).

2.5. Turismo Comunitario

Navas-Rios (2019), en su investigación titulada "Revisión sistemática del concepto 'Turismo Comunitario'", recopila varios conceptos relacionados con el turismo comunitario y, a través de su análisis, define el siguiente concepto:

“El turismo comunitario desde sus inicios se ha visionado como una oferta de servicios competitivos de calidad y sostenibles llevadas a cabo en pequeñas localidades no urbanas que se convierten en una fuente alternativa de ingresos y a la vez, medio para superar la pobreza con beneficios económicos que lleva implícito, la promoción de un desarrollo eco-nómico justo equitativo y sostenible, ya que es la comunidad local quien desde sus recursos naturales, culturales y capital social, diseña, desarrolla, implementa y controla el producto turístico a ofertar, y a la vez, es parte activa del mismo, respetando y conservando los recursos naturales, y las riquezas socioculturales brindándole a los turistas visitantes, satisfacción de sus necesidades, desde las experiencias de calidad vividas y compartidas con la comunidad local, posibilitando a su vez, que estos tomen conciencia y aprendan sobre la sabiduría local y comunitaria”.

Este concepto enfatiza que el turismo comunitario es una forma de turismo sostenible que se lleva a cabo en pequeñas localidades o comunidades. Además, destaca la importancia de

respetar y conservar los recursos naturales, la riqueza sociocultural y promover la interacción entre los turistas y las comunidades locales para que puedan vivir experiencias enriquecedoras y aprender de la sabiduría local.

En el concepto de turismo comunitario se destacan tres ideas fundamentales. En primer lugar, se reconoce que el turismo comunitario es una actividad económica que contribuye a la satisfacción del cliente al impulsar el desarrollo económico de la comunidad anfitriona. Esta actividad genera ingresos y oportunidades de empleo para los miembros de la comunidad, fortaleciendo así su economía local.

En segundo lugar, se establece que los prestadores de servicios en el turismo comunitario deben ser exclusivamente personas nativas de la comunidad o individuos autorizados por la comunidad. Esta medida busca asegurar que el control y los beneficios del turismo se mantengan en manos de los miembros locales, evitando la participación de actores externos o particulares no vinculados a la comunidad.

En tercer lugar, el turismo comunitario se centra en ofrecer como producto turístico principal la convivencia en la comunidad. Los visitantes tienen la oportunidad de compartir experiencias con las personas nativas, lo que les permite sumergirse en las costumbres, tradiciones y cultura local. Este intercambio cultural enriquece la experiencia del turista y fomenta una relación auténtica y duradera entre la comunidad y los visitantes.

2.6. Calidad

Varios autores (Cubillo & Roza, 2009) (Mora, 2011) coinciden que no existe una definición universal del concepto de calidad ya que el significado continúa evolucionando a medida que la profesión de la calidad se desarrolla y madura.

Evans y Lindsay (2008) analizaron diversas perspectivas de la calidad, abarcando el enfoque en el producto, en el usuario, en el valor, en la manufactura y en el juicio. A partir de su análisis, se concluye que la calidad se refiere a la satisfacción de las necesidades del cliente y a la conformidad con las especificaciones del producto. Desde el punto de vista del cliente, la calidad se fundamenta en la satisfacción de sus necesidades y expectativas. Por otro lado, desde la perspectiva del fabricante, la calidad implica la traducción de los requisitos del cliente en especificaciones detalladas tanto del producto como del proceso de fabricación. Durante las operaciones de manufactura, la calidad se relaciona con la garantía de que se cumplan las especificaciones de diseño y de que el producto final alcance el desempeño esperado. En

resumen, la calidad se centra en satisfacer las necesidades del cliente y en cumplir con las especificaciones en todas las etapas de producción y comercialización.

2.7. La calidad de servicio

La calidad del servicio se construye a partir de las expectativas y necesidades de los usuarios o consumidores. Es fundamental superar esas expectativas para generar satisfacción en los usuarios y fomentar su lealtad hacia la organización. La calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente, ya que aquellos que experimentan un servicio de calidad encuentran mayor satisfacción y están más dispuestos a realizar transacciones nuevamente con la organización, así como a recomendarla a otros (Izquierdo, 2021). En este sentido, la calidad del servicio se convierte en un factor clave para lograr la complacencia de los usuarios y promover la generación de una relación sólida con la entidad prestadora de servicios

2.7.1. Enfoque de la calidad del servicio

Vásquez (2020) explora diversos enfoques para analizar la calidad del servicio. Estos incluyen un enfoque centrado en el cliente, orientación a las personas, enfoque estratégico, abordaje científico y enfoque de innovación y desarrollo. Cada uno de estos enfoques ofrece perspectivas únicas para comprender y mejorar la calidad de los servicios prestados, lo cual se detalla a continuación:

Enfoque al cliente

Si los dueños de los establecimientos de alimentos desean agregar valor a sus clientes, es crucial que se enfoquen en comprender a profundidad a sus clientes, sus requerimientos y expectativas. Esta comprensión es esencial para brindar un servicio de alta calidad que satisfaga de manera efectiva las necesidades de cada cliente.

Enfoque estratégico

La gestión de la calidad no es meramente una tarea operativa, sino un elemento estratégico de importancia crítica. Si las compañías buscan perdurar y avanzar a través de la entrega de valor a sus clientes, es imperativo que aborden esto como un objetivo estratégico central. Para lograrlo, es necesario concebir un sueño estratégico ideal, incorporando una mentalidad emprendedora en su implementación a través de la organización. La alineación de metas y acciones a largo plazo asegura un compromiso sostenido con la calidad.

Orientación a las personas

En el corazón de la gestión de calidad se halla la importancia del factor humano. Los procesos son verdaderamente efectivos en la creación de valor para el cliente solamente cuando se respaldan con conductas apropiadas de los individuos involucrados. Incluso el proceso más

sobresaliente puede verse perjudicado por la falta de motivación o capacitación insuficiente de un miembro del equipo. Por lo tanto, se resalta la necesidad de crear y mantener una fuerza laboral motivada, capaz de colaborar y optimizar procesos para maximizar el valor entregado al cliente.

Enfoque científico

La calidad del servicio encuentra su fundamento en el método científico: planear, ejecutar, verificar y actuar. Las decisiones se apoyan en datos y evidencia, y estas evaluaciones informan nuevas iteraciones de acción. Para respaldar este proceso, se emplean adecuadamente herramientas analíticas, permitiendo extraer información valiosa de los datos disponibles.

Innovación y aprendizaje

En El núcleo de la calidad del servicio se alimenta de la insatisfacción con el statu quo. La mejora continua en una organización trasciende la mera resolución de problemas; implica una búsqueda proactiva de soluciones. Mediante el aprendizaje constante sobre los procesos, los clientes y sus comportamientos, se elevan las prácticas existentes y se fomenta la innovación en el desarrollo de nuevos mercados, procesos y enfoques.

2.7.2. Dimensiones de la calidad de servicio

De acuerdo con Bustamante et. al (2019, págs. 1-15) el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1993, es un método efectivo para evaluar la calidad de servicio en diferentes sectores y contextos. Las cinco dimensiones claramente diferenciadas que lo componen (fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta y elementos, tangibles,) son fundamentales para la satisfacción del cliente. Además, se destaca que el modelo SERVQUAL es flexible y adaptable a diferentes contextos de servicio y organizacionales, lo que lo hace una herramienta valiosa para las empresas que buscan mejorar su calidad de servicio y aumentar la satisfacción del cliente.

Cada uno de los componentes de la calidad de servicio es fundamental para brindar un excelente servicio y satisfacer las necesidades de los clientes. A continuación, se describen cada uno de estos componentes:

- **Confianza:** Esta dimensión se refiere a la capacidad de la empresa para cumplir de manera segura y precisa con las promesas que realiza a sus clientes. Los clientes esperan que la empresa sea confiable y brinde un servicio consistente.
- **Capacidad de respuesta:** Esta dimensión se refiere a la disponibilidad de la empresa para atender rápidamente las necesidades de los clientes. Los clientes valoran que la empresa esté dispuesta a ayudar y responder de manera oportuna.

- **Seguridad:** Esta dimensión se relaciona con la cortesía y el conocimiento de los empleados, así como con la habilidad para generar confianza en los clientes. Los clientes esperan que los empleados sean amables, estén bien informados y transmitan confianza en los servicios ofrecidos.
- **Empatía:** Esta dimensión se refiere al cuidado y atención individualizada que se brinda a los clientes. Los clientes valoran que la empresa muestre interés por sus necesidades particulares y ofrezca un servicio personalizado.
- **Tangibilidad:** Esta dimensión se relaciona con la apariencia física de las instalaciones, equipos y materiales utilizados en el servicio. Los clientes esperan que las instalaciones sean limpias, modernas y bien mantenidas, y que los equipos y materiales utilizados sean de alta calidad.

En la Tabla 6 se presentan las dimensiones o componentes de la calidad de servicio junto con sus respectivos atributos. Estos atributos son sugerencias que pueden ser consideradas al evaluar cada una de las dimensiones.

Tabla 6: Dimensiones y atributos del modelo SERVQUAL

DIMENCIONES	ATRIBUTOS
Confiabilidad	Se cumple con lo prometido Sincero interés por resolver problemas Realizan bien el servicio la primera vez Concluyen el servicio en el tiempo prometido No cometen errores
Seguridad	Comportamiento confiable de los empleados Los clientes se sienten seguros Los empleados son amables Los empleados tienen conocimiento suficiente.
Elementos Tangibles	Equipos de apariencia moderna Instalaciones visualmente atractivas Empleados con apariencia pulcra Elementos materiales atractivos
Capacidad de respuesta	Comunican cuando concluirá el servicio Los empleados ofrecen servicio rápido Los empleados siempre están dispuestos a ayudar Los empleados nunca están demasiados ocupado
Empatía	Ofrecen atención individualizada Horarios de trabajo convenientes para el cliente Tienen empleados que ofrecen atención personalizada Se preocupan por los clientes Comprenden las necesidades de los clientes

Fuente: (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019)

Elaborado: Miriam Sagñay

2.8. Desarrollo turístico

El desarrollo turístico busca mejorar la gestión de los recursos y cumplir con las necesidades económicas, sociales y estéticas, al tiempo que se respeta la integridad cultural y los procesos ecológicos vitales, la diversidad biológica y los sistemas fundamentales de la vida (Gonzales, Alvarado, & Gárate, 2021, pág. 73)

Según la organización de Turismo (2022) establece el desarrollo sostenible como uno de los principios fundamentales para el turismo. El desarrollo sostenible implica tener en cuenta las repercusiones actuales y futuras, tanto económicas, sociales como medioambientales, para satisfacer las necesidades de los visitantes, la industria, el entorno y las comunidades anfitrionas.

De igual manera, este organismo plantea directrices o principios que buscan establecer un equilibrio adecuado entre los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, con el objetivo de asegurar la sostenibilidad a largo plazo en todas las formas y tipos de destinos turísticos, incluyendo el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos, Estos principios son:

- **Uso óptimo de los recursos medioambientales:** Se busca mantener los procesos ecológicos esenciales y conservar los recursos naturales y la diversidad biológica en el desarrollo turístico.
- **Respeto a la autenticidad sociocultural:** Se promueve la preservación de los activos culturales, arquitectónicos y valores tradicionales de las comunidades anfitrionas, fomentando la comprensión y tolerancia intercultural.
- **Actividades económicas viables a largo plazo:** Se busca garantizar beneficios socioeconómicos equitativos para todos los actores involucrados en el turismo, incluyendo oportunidades de empleo estable, generación de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, contribuyendo así a la reducción de la pobreza.

2.9. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias que se desarrollan desde el área de Recursos Humanos para captar y gestionar el talento de los miembros de una organización. (Smowltech, 2022), por otra parte, se ocupa de coordinar y

gestionar los diferentes talentos que las personas tienen para ofrecer dentro de una organización: por medio de estudios de personalidad, habilidad, competencia y talentos.

2.9.1. Objetivos de la Gestión de Talento Humano

La Gestión de Talento Humano comprende una serie de procesos que tienen el objetivo de atraer, retener y fidelizar a quienes trabajan en una empresa (Soto, 2022):

- Atraer al mejor talento

El equipo de gestión de talento humano debe atraer profesionales que estén alineados a la cultura y propósito organizacional. De esta manera, ese proceso permite captar a candidatos calificados o con la capacidad de adquirir las competencias necesarias para el puesto que desempeñarán.

- Retener y motivar a los empleados

Proporcionar talentos calificados y satisfechos con su trabajo, permite que los colaboradores se identifiquen y comprometan con la empresa, los objetivos y las metas del negocio.

- Evaluar el desempeño

Esto ayuda a identificar su contribución y sus potencialidades de crecimiento. Asimismo, se pueden tomar medidas, para mejorar el desempeño de los colaboradores, por ejemplo, las capacitaciones.

2.9.2. Importancia de la Gestión de Talento Humano

La importancia de la gestión del talento humano reside en que influye en la gestión estratégica de las organizaciones a diferentes niveles y de forma global. Si se estimula, aumentará el desempeño de los empleados y su compromiso con la empresa. (Smowltech, 2022)

Estrategias de talento humano

2.9.3. Estrategias en la gestión del talento humano

A la hora de implementar nuevas medidas que fomenten el bienestar del personal de la empresa, tanto desde el departamento de recursos humanos como desde el equipo directivo se pueden implementar diferentes opciones (Halden I, 2022).

Contratación: incluye la atracción, reclutamiento e incorporación de talento para que los nuevos empleados se conviertan en miembros productivos.

Ayuda al desarrollo profesional: todas aquellas acciones que la empresa ofrece a sus empleados para que puedan formarse, evolucionar y desarrollar su talento.

Seguimiento: consiste en la evaluación periódica del desempeño de los trabajadores y es útil para ayudarlos a conseguir sus objetivos.

Incentivos y reconocimiento: premiar a los empleados por sus logros es una práctica que permite estimular la motivación de personas y equipos.

Retención: incluye todo lo relacionado con ofrecer unas buenas condiciones laborales, un ambiente agradable y una cultura de trabajo positiva.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Según Ortiz (2015, pág. 24) como una cadena de pasos establecidos en aparato conceptual determinado y en reglas que permiten avanzar en el proceso de conocimiento.

Para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el método hipotético-deductivo ya que se determinó la influencia de la calidad de servicio y el desarrollo turístico del centro ecológico de la Esperanza, Cantón Colta, lo cual permitió comprender la problemática desde lo general a lo particular, con el fin de explicar las causas que lo generan, en la cual inicia desde la observación del fenómeno a estudiar, como la creación de hipótesis, deducción de consecuencias o posiciones y verificación. Por tanto, se llevó a cabo las siguientes fases del método Hipotético – Deductivo:

Fase 1: Observación del fenómeno a estudiar.

El tema de La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de la Esperanza, Cantón Colta, se aplicó mediante la formulación del problema y de los objetivos que se pretenden alcanzar.

Fase 2: Identificación del problema:

Según Segundo Pilamunga (2023), administrador del Centro Ecológico La Esperanza, se han presentado desafíos significativos en el desarrollo turístico. La falta de promoción constante ha restringido su visibilidad y la afluencia de visitantes, dificultando así su crecimiento. Además, la calidad del servicio se ve comprometida por la escasez de personal especializado y recursos financieros destinados a la mejora de la infraestructura, lo que impacta negativamente en la experiencia turística y su capacidad de autogestión.

Fase 3: Formulación de la hipótesis:

De acuerdo con el tema planteado y mediante la observación de las variables dependiente e independiente. En este caso del trabajo de investigación se analizó de un proceso que se repite constantemente, durante el cual se reconoció la hipótesis a la luz de los datos que serán desarrollados. Se formularon las hipótesis alternativa y nula del estudio.

Fase 4: Deducción de consecuencias o posiciones

Una vez recabada la información de campo, que generó los datos de análisis de resultados se podrá conocer a través de las hipótesis las implicaciones de la realidad del estudio.

Fase 5: Contrastación

Se realizó una contrastación con el sistema estadístico SPSS25, para verificar o rechazar la hipótesis.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. Investigación de campo

Según Santa, H. y Martins, G. (2010 pág. 4) La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables.

Permite realizar en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, mediante el diagnóstico del entorno actual de acuerdo con encuestas y entrevistas a los turistas y dirigentes del cantón, de la misma manera se realizó la visita y observación a los lugares que tienen como atractivos turísticos y los senderos que sirvió como rutas para el desarrollo alternativo turístico en la Esperanza.

3.2.2. Investigación descriptiva

Según Roy, A (2016, Pág.2) La investigación descriptiva, describe algunas características fundamentales de conjunto homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento.

la información obtenida en un estudio descriptivo explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se pretenderá en la investigación describir todos aquellos aspectos que se deriven de la calidad de servicio que presenta el Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es el diseño no experimental porque no se manipula las variables.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Las encuestas fueron aplicadas a 23 personas que laboran en el Centro Ecológico la Esperanza, Cantón Colta. Y se aplicó preguntas de opción múltiple, así como dicotómicas y de escala de linker.

Además, se aplicó una segunda encuesta a los clientes/turistas que visitaron el centro ecológico La Esperanza en el periodo que duro esta investigación que comprende un intervalo de 6 meses correspondientes a diciembre 2022 a mayo 2023.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que representa en la investigación es un cuestionario, encuesta y la guía de entrevistas.

3.5. Población de estudio y tamaño de la muestra

3.5.1. Población

En el marco de la investigación, se propone analizar dos grupos: el personal interno del Centro Ecológico La Esperanza y los clientes externos.

El primer grupo está compuesto por el personal interno del centro, que son los socios y dirigentes encargados de la gestión administrativa. En total, hay 28 representantes distribuidos en diferentes áreas, como el bienestar del ambiente, deportes, comisión socio-cultural y guardia comunitaria.

El segundo grupo corresponde a los clientes externos, específicamente los representantes de cada grupo de turistas que visitaron el lugar durante el período de investigación, que abarca seis meses desde diciembre de 2022 hasta mayo de 2023. Se plantea trabajar con una muestra de 40 personas, que representa un promedio de visitantes.

Estos dos grupos serán objeto de análisis y evaluación en la investigación, con el fin de obtener información relevante sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes externos, así como la percepción y el desempeño del personal interno del centro.

3.5.2. Muestra

En esta investigación que relaciona La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de la Esperanza, Cantón Colta, no se requiere de cálculo muestral debido a que la población presenta un número de elementos reducidos.

3.6. Hipótesis

3.6.1. Hipótesis Alternativa

H₁: La Calidad de Servicio influye en el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

3.6.2. Hipótesis Nula

H₀: La Calidad de Servicio no influye en el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

3.7. Variables independientes y dependientes

3.7.1. Variable independiente:

(Ramírez Céspedes, 2021), señaló que la Ley General del Turismo N° 29408, manifiesta que el desarrollo turístico debe encaminarse hacia la recuperación, preservación e integración del patrimonio cultural, natural y social, sin olvidar el uso responsable de los recursos turísticos que aún no han sido puestos en valor y así mejorar las condiciones de vida de las comunidades locales fortaleciendo su desarrollo sociocultural, ambiental y económico.

3.7.2. Variable dependiente:

La Calidad de Servicio es percibida como el conjunto de características que asume diversos aspectos tales como la cortesía, la rapidez, y el servicio que ofrece a los potenciales clientes entre otras, no obstante, estos componentes generalmente deben ser valorados por los clientes según como se hayan prestado estos servicios y haya cubierto sus necesidades o expectativas. Funes Samaniego et al., (2022)

3.8. Técnicas de procesamiento de la información

Según Arias (2021) en este punto se describe las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro y tabulación.

3.8.1. Análisis cualitativo

Esta técnica se aplicó en tres etapas: preparación y descripción de la información, referente a las distintas técnicas de estimación, de forma tal, para preparar la base documental y hacerla técnicas de análisis de información de datos.

3.8.2. Documentación

Antes de realizar esta investigación, se llevó a cabo un proceso de recolección de información acerca de la calidad del servicio y cómo influye en el desarrollo turístico.

3.8.3. Manejo y programa de computación

Se utilizó programas de computación como el paquete de herramientas ofimáticas Microsoft Office 365; sus aplicaciones Word, Excel, para presentar de forma clara y ordenada la investigación realizada.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1 Validación de la encuesta.

Para evaluar la confiabilidad de las encuestas realizadas, se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna entre los ítems. Al realizar dos encuestas, una para el personal interno y otra para los turistas visitantes se realizó para cada una un análisis para validar las encuestas. Las preguntas fueron seleccionadas según la relación con la información relevante y las tenían una escala ordinal. Para la primera encuesta enfocada para el personal interno del Centro Ecológico La Esperanza, de un análisis de 6 preguntas con escala ordinal con valores definido de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) se ha obtenido un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.739 (ver la Tabla 6), lo cual indica que la escala es aceptable en términos de confiabilidad.

Tabla 7: Alfa de Cronbach, Encuesta personal interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,739	6

Fuente: Investigación

Elaborado: Miriam Sagñay

De igual manera, para la primera encuesta dirigida a los clientes externos del Centro Ecológico La Esperanza, de un análisis de 8 preguntas con escala ordinal y con valores definido de 1 (muy insatisfecho) a 5 (muy satisfecho) se ha obtenido un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.816 (ver la Tabla 7), lo cual indica que la escala es muy aceptable en términos de confiabilidad.

Tabla 8: Alfa de Cronbach, Encuesta clientes externos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,816	8

Fuente: Investigación

Elaborado: Miriam Sagñay

4.2 Análisis de la encuesta aplicada al personal interno (socios)

La encuesta aplicada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza es una herramienta valiosa para recopilar la opinión y perspectiva de aquellos que están directamente involucrados en la prestación de servicios en el centro. Aunque la muestra corresponde a 23 de los 28 socios, sigue siendo representativa y brinda información relevante sobre sus percepciones y recomendaciones para mejorar y fortalecer el centro.

También se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) que complementa la encuesta, ya que permiten obtener una visión más amplia y enriquecedora sobre el estado actual del centro y las áreas clave que requieren atención.

La participación de los socios en este proceso es fundamental, ya que su experiencia y conocimiento interno les permite identificar aspectos específicos que podrían mejorarse, así como resaltar las fortalezas y oportunidades que el centro puede aprovechar.

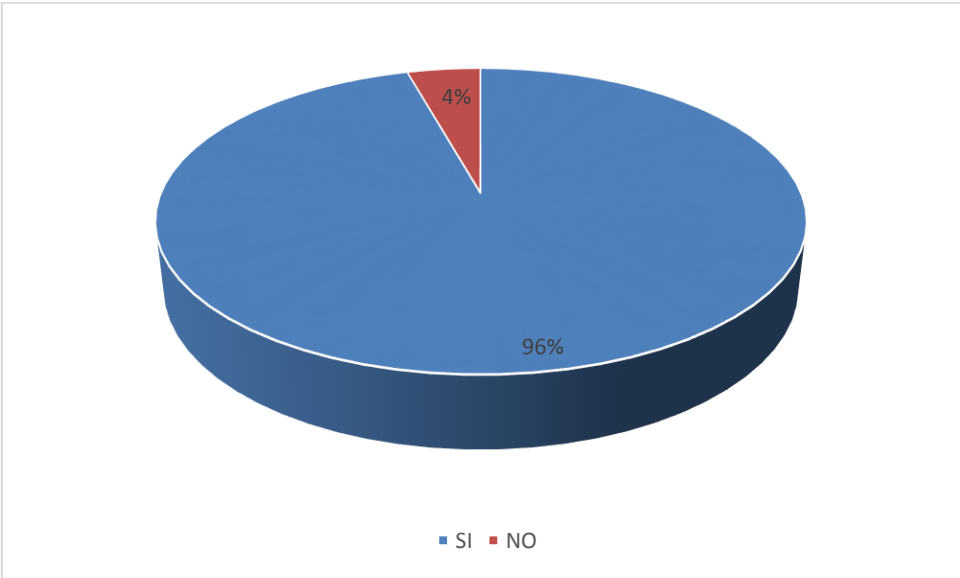
1. En los últimos años, ¿Ha observado un aumento significativo en el número de visitantes al Centro Ecológico de La Esperanza”?

Tabla 9: Pregunta 1 Personal interno: Aumento de visitantes.

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	96%
No	1	4%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 3: Pregunta 1 Personal interno: Aumento de visitantes



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Como se puede apreciar en el Grafico 1, el 96% de los encuestados afirman haber observado un aumento significativo en el número de visitantes al Centro Ecológico de La Esperanza. Esto

indica que la promoción progresiva del centro y las recomendaciones de aquellos que ya han visitado el lugar han sido efectivas para atraer a más personas.

Es importante destacar que el 4% restante no percibe un aumento en el número de visitantes. Sería relevante explorar las razones detrás de esta percepción, ya que puede proporcionar información valiosa para identificar posibles áreas de mejora en la promoción o para comprender mejor las expectativas de los visitantes.

En general, estos resultados indican que el Centro Ecológico de La Esperanza ha experimentado un crecimiento significativo en términos de visitantes, lo que puede ser considerado como un aspecto positivo en la evaluación de su desempeño y éxito en la atracción de turistas.

2. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ofrece un amplio servicio a los visitantes.

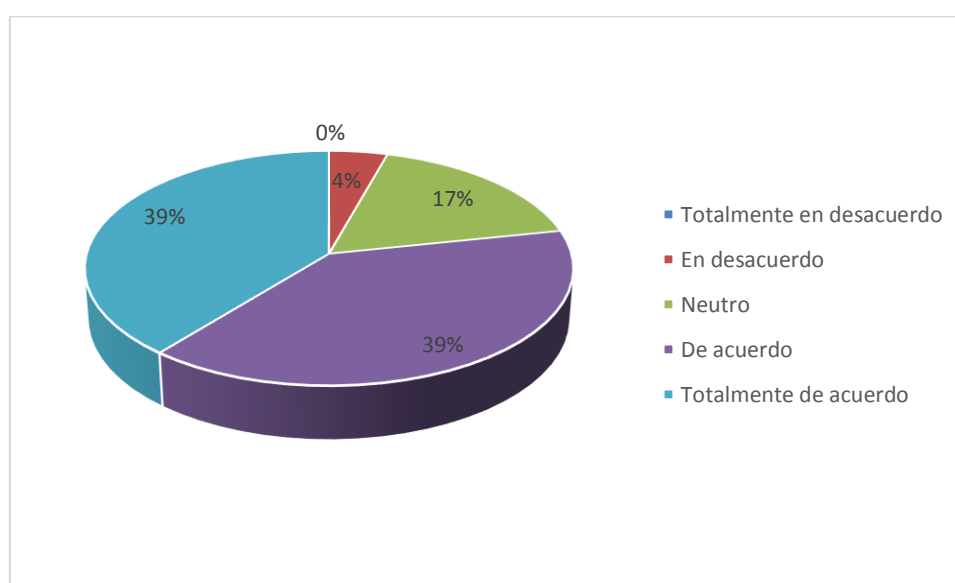
Tabla 10: Pregunta 2 al personal interno, Se ofrece un amplio servicio

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutro	4	17%
De acuerdo	9	39%
Totalmente de acuerdo	9	39%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 4: Pregunta 2 al personal interno, Se ofrece un amplio servicio



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Como se aprecia en el Grafico 2 se evidencia que el 39% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el Centro Ecológico de "La Esperanza" ofrece un amplio servicio a los visitantes. Otro 39% está de acuerdo con esta afirmación, lo que suma un total del 78% de los encuestados que expresan una opinión positiva sobre los servicios ofrecidos por el centro.

Por otro lado, un 17% de los encuestados se muestra neutral, lo que indica que no tienen una opinión fuerte a favor o en contra de la afirmación. Es importante considerar que este grupo puede representar una oportunidad para identificar áreas de mejora o recibir comentarios adicionales sobre los servicios ofrecidos.

Un 4% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación de que el centro ofrece un amplio servicio a los visitantes. Sería relevante explorar las razones detrás de esta opinión negativa para comprender las posibles áreas de mejora en los servicios o identificar posibles problemas o desafíos que deben abordarse.

En general, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva sobre los servicios ofrecidos por el Centro Ecológico de "La Esperanza". Sin embargo, es importante prestar atención a las opiniones neutrales y negativas para garantizar que se tomen las medidas adecuadas para satisfacer las necesidades y expectativas de los visitantes.

3. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ha mejorado y ampliado sus actividades, atracciones y servicios para brindar una experiencia más diversificada a los turistas.

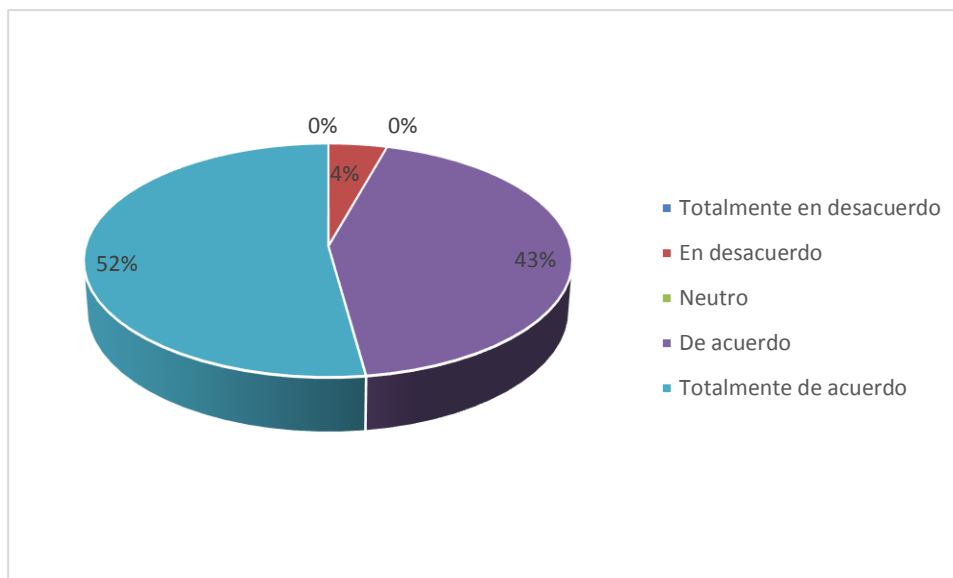
Tabla 11: Pregunta 3 al personal interno, Ha mejorado y ampliado las actividades

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	1	4%
Neutro	0	0%
De acuerdo	10	43%
Totalmente de acuerdo	12	52%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 5: Pregunta 3 al personal interno, Ha mejorado y ampliado las actividades



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

El análisis de la pregunta revela que el 52% de los empleados encuestados está totalmente de acuerdo en que el Centro Ecológico de "La Esperanza" ha mejorado y ampliado sus actividades, atracciones y servicios para brindar una experiencia más diversificada a los turistas. Además, el 43% de los encuestados indica estar de acuerdo con esta afirmación.

Estos resultados indican que una gran mayoría de los empleados perciben que el centro ha realizado esfuerzos significativos para mejorar y ampliar sus actividades, atracciones y servicios, con el objetivo de ofrecer a los turistas una experiencia más diversa y enriquecedora. Esto es un indicio positivo de que el centro está comprometido con la mejora continua y la satisfacción de sus visitantes.

Sin embargo, es importante tener en cuenta que un pequeño porcentaje, el 4% de los encuestados, está en desacuerdo con la afirmación. Sería interesante explorar las razones detrás de esta percepción negativa y analizar si existen áreas específicas en las que el centro puede trabajar para mejorar aún más y brindar una experiencia aún más diversificada.

4. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ha llevado a cabo mejoras significativas en sus infraestructuras turísticas, como alojamientos, restaurantes y áreas recreativas con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al visitante.

Tabla 12: Pregunta 4 al personal interno, Ha llevado a cabo mejoras

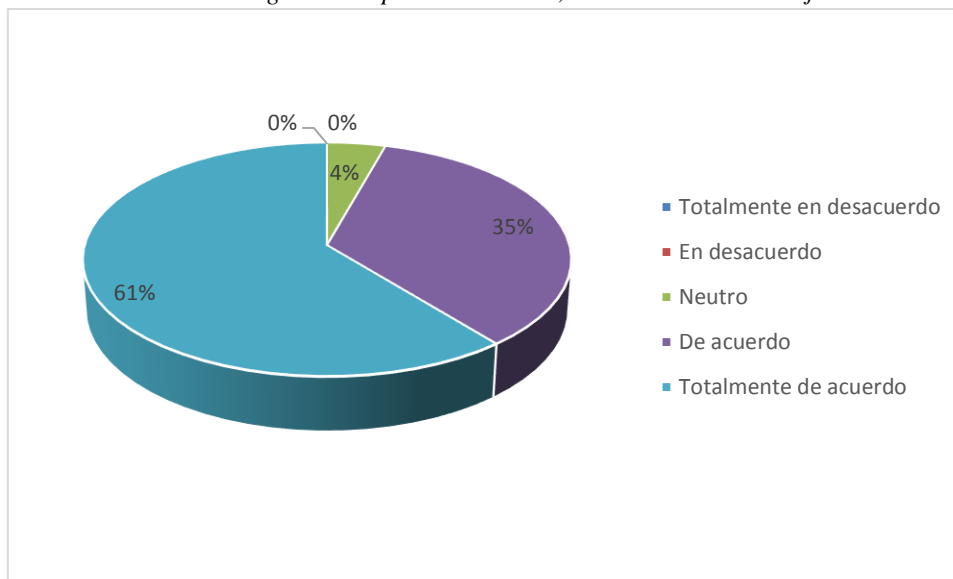
Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%

En desacuerdo	0	0%
Neutro	1	4%
De acuerdo	8	35%
Totalmente de acuerdo	14	61%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 6: Pregunta 4 al personal interno, Ha llevado a cabo mejoras.



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

El análisis de esta pregunta indica que el 61% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el Centro Ecológico de "La Esperanza" ha llevado a cabo mejoras significativas en sus infraestructuras turísticas, como alojamientos, restaurantes y áreas recreativas, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio al visitante. Además, el 35% de los encuestados está de acuerdo con esta afirmación, mientras que un 4% se mantiene neutral.

Estos resultados son alentadores, ya que indican que una gran mayoría de los encuestados perciben que el centro ha realizado mejoras notables en sus infraestructuras turísticas. Esto implica que se han realizado inversiones y esfuerzos para mejorar la calidad y variedad de las instalaciones y servicios ofrecidos, con el fin de proporcionar una experiencia más satisfactoria y atractiva para los visitantes.

Es importante destacar que un porcentaje significativo de los encuestados (35%) también está de acuerdo con la afirmación. Esto indica que, aunque puede haber diferencias en las opiniones,

en general hay una percepción positiva en cuanto a las mejoras realizadas en las infraestructuras turísticas del centro.

El hecho de que un pequeño porcentaje (4%) se mantenga neutro en su respuesta puede deberse a diferentes factores, como la falta de información detallada sobre las mejoras realizadas o la necesidad de una mayor evaluación personal de dichas mejoras.

5. El servicio que ofrece el personal que labora en el centro Ecológico “La Esperanza” fomenta el desarrollo turístico en la comunidad local.

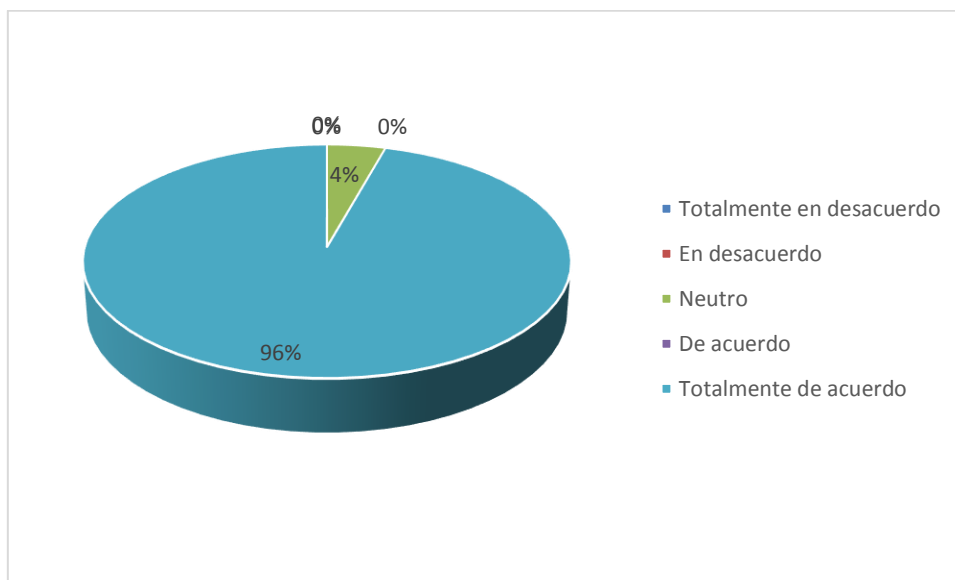
Tabla 13: Pregunta 5 al personal interno, El personal fomenta el desarrollo turístico

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	1	4%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	22	96%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 7: Pregunta 5 al personal interno, El personal fomenta el desarrollo turístico



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Según se observa en el Gráfico 5, el 96% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el servicio proporcionado por el personal que labora en el Centro Ecológico "La Esperanza"

fomenta el desarrollo turístico en la comunidad local. Además, un 4% de los encuestados se mantiene neutral en su respuesta.

Estos resultados son muy positivos, ya que indican que la gran mayoría de los encuestados percibe que el personal del centro desempeña un papel importante en el fomento del desarrollo turístico en la comunidad local. Esto sugiere que el personal ha demostrado habilidades y actitudes que contribuyen de manera significativa a la experiencia positiva de los visitantes y al crecimiento del turismo en la zona.

Es importante destacar que un pequeño porcentaje de los encuestados (4%) se mantiene neutro en su respuesta. Esto puede deberse a diversas razones, como la falta de interacción directa con el personal del centro, la falta de información suficiente para evaluar su contribución al desarrollo turístico o la necesidad de una evaluación más detallada.

Es importante destacar que el papel del personal es fundamental para crear una experiencia satisfactoria para los visitantes y promover un ambiente acogedor y amigable. Su contribución al desarrollo turístico local puede incluir aspectos como brindar información útil y precisa, ofrecer recomendaciones sobre actividades y atracciones locales, proporcionar servicios de calidad y crear un ambiente agradable para los turistas.

6. El Centro Ecológico de “La Esperanza” valora y promueve la cultura local y el patrimonio cultural de la comunidad

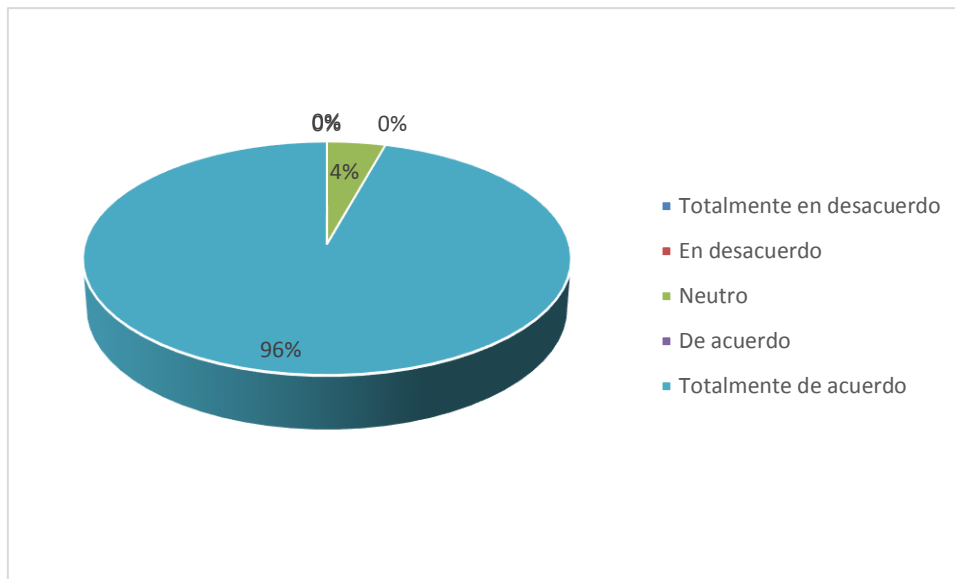
Tabla 14: Pregunta 6 al personal interno, Se valora y promueve a cultura local

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Neutro	1	4%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	22	96%
Total	23	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 8: Pregunta 6 al personal interno, Se valora y promueve a cultura local



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

En base a los resultados de la encuesta, se puede concluir que el 96% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que el Centro Ecológico de "La Esperanza" valora y promueve la cultura local y el patrimonio cultural de la comunidad. Esto indica que la gran mayoría de los encuestados perciben que el centro se preocupa por preservar y difundir la cultura local, lo cual es un aspecto positivo.

El hecho de que un 4% de los encuestados se mantenga neutro en su respuesta puede indicar que tienen una opinión menos definida o que no pueden evaluar con certeza las acciones del centro en relación con la valoración y promoción de la cultura local.

Valorar y promover la cultura local y el patrimonio cultural de la comunidad es crucial para preservar la identidad y las tradiciones de la zona. Esto no solo enriquece la experiencia de los visitantes, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad al fomentar la participación de los residentes locales y promover la economía local.

Es alentador que la mayoría de los encuestados esté totalmente de acuerdo en la valoración y promoción de la cultura local por parte del Centro Ecológico "La Esperanza". Esto indica que el centro ha llevado a cabo acciones efectivas para destacar y preservar la cultura local, lo cual puede incluir actividades como la organización de eventos culturales, la promoción de artesanías y productos locales, y la colaboración con la comunidad en la preservación de tradiciones y costumbres.

7. ¿Qué actividades o servicios adicionales te gustaría ver implementados en el Centro Ecológico para mejorar la experiencia de los visitantes?

Según las respuestas proporcionadas a esta pregunta abierta sobre qué actividades o servicios adicionales serían necesarios implementar en el Centro Ecológico para mejorar la experiencia de los turistas visitantes, se han recopilado diversas opiniones que muestran las preferencias y sugerencias de los encuestados.

Una de las principales áreas de mejora mencionadas es la ampliación de la capacidad de hospedaje mediante la creación de nuevas chozas. Esto es importante, ya que algunos visitantes han experimentado dificultades para encontrar alojamiento debido a la demanda existente. Además, se han sugerido mejoras en las áreas recreativas, como la implementación de áreas verdes y juegos infantiles para proporcionar opciones de entretenimiento para los niños que visitan el centro.

En cuanto a las actividades al aire libre, se ha destacado la necesidad de aumentar el número de caballos disponibles para los paseos a caballo y la creación de nuevas rutas de caminatas. Además, se han mencionado mejoras como la instalación de miradores y puntos de descanso para que los visitantes puedan disfrutar de vistas panorámicas y tener lugares donde relajarse durante su recorrido.

La promoción turística también ha sido señalada como un aspecto importante a mejorar. Los encuestados han sugerido implementar estrategias de promoción más efectivas para atraer turistas de forma constante y mantener un flujo continuo de visitantes al centro.

Otras sugerencias adicionales incluyen la implementación de piscinas para ofrecer opciones de recreación acuática y la creación de un criadero de truchas cerca del río, lo que podría brindar experiencias relacionadas con la pesca y la gastronomía local.

Un aspecto destacado en las respuestas es la necesidad de contar con capacitación en idiomas o la presencia de un traductor oficial permanente en la comunidad. Esto se debe a que un gran número de visitantes son extranjeros que hablan diferentes idiomas, por lo que la comunicación efectiva se considera fundamental para brindar un mejor servicio y una experiencia más satisfactoria.

4.3 Análisis de la encuesta aplicada a turistas visitantes

La encuesta aplicada a los turistas visitantes del Centro Ecológico La Esperanza ha sido una herramienta valiosa para recopilar la opinión y perspectiva de los visitantes. Cada grupo de visitantes estuvo representado por un encuestado para esta investigación, por lo cual se encuestaron a 40 grupos de visitantes, que representan un total de 140 personas, entre niños y adultos.

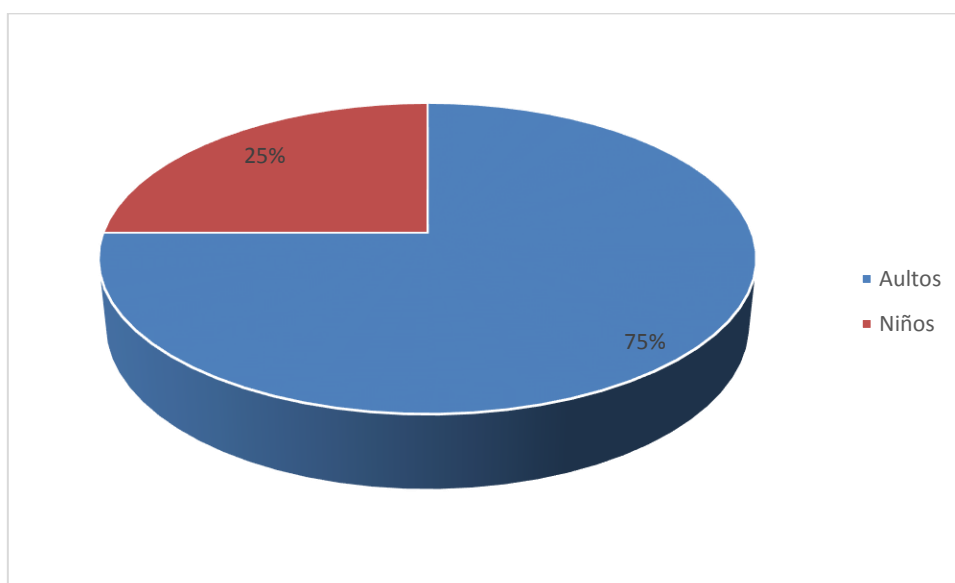
1. Edad

Tabla 15: Pregunta 1 encuesta cliente externo, Edad.

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Adulto	30	75%
Niño	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 9: Pregunta 1 encuesta cliente externo, Edad.



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los encuestados sobre su edad, se ha observado una amplia gama de respuestas que abarcan desde niños de 8 años hasta adultos de 60 años. Sin embargo, con el fin de obtener datos estadísticos más representativos, se ha decidido agrupar a los encuestados en dos categorías principales: niños y adultos. Esta categorización nos permite tener un punto de partida para el análisis de diversas propuestas.

Se ha determinado que el 75% de los visitantes son adultos, mientras que el 25% restante corresponde a niños. Basándonos en esta información, se puede inferir que la mayoría de los visitantes son grupos familiares, lo cual nos lleva a considerar la implementación de juegos infantiles como sugirieron algunos de los visitantes.

Teniendo en cuenta estos datos, es posible enfocar estrategias y mejoras dirigidas tanto a adultos como a niños, con el objetivo de brindar una experiencia satisfactoria y atractiva para toda la familia. Esta información es valiosa para tomar decisiones informadas en la planificación y desarrollo de actividades y servicios dentro del Centro Ecológico La Esperanza.

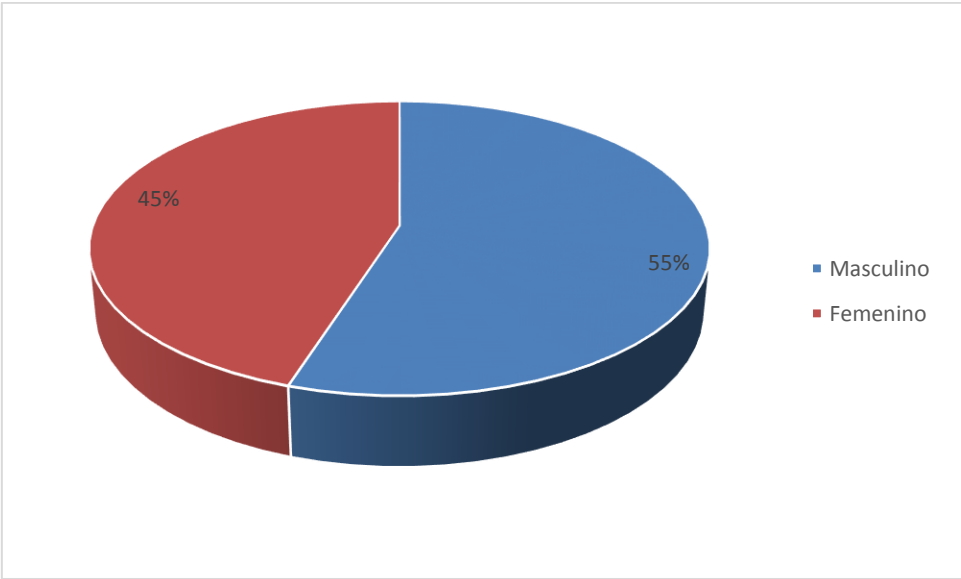
2. Genero.

Tabla 16: Pregunta 2 encuesta cliente externo, Genero

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	23	58%
Femenino	17	43%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 10: Pregunta 2 encuesta cliente externo, Género.



Fuente: Encuesta realizada a los socios del Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

En la encuesta planteada a los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza se consulta el género, donde el 58% de los encuestados es de género masculino, mientras que el 43% es del género lo cual es un indicador de que hay variedad en cuestión de visitantes, además que existe una equidad al tratarse de parejas o familias que en mayoría son huéspedes del centro Ecológico La esperanza.

3. Nacionalidad.

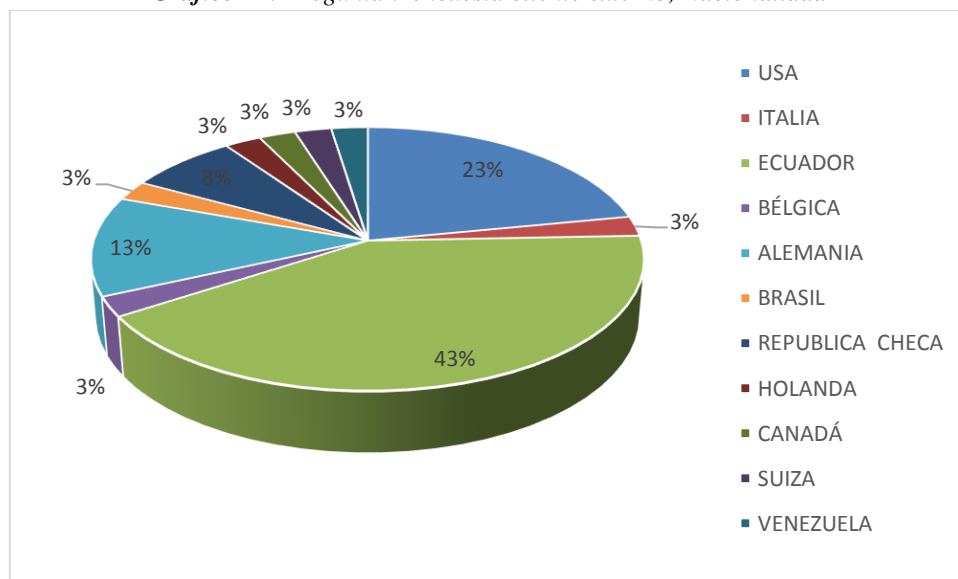
Tabla 17: Pregunta 3 encuesta cliente externo, Nacionalidad

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Usa	9	23%
Italia	1	3%
Ecuador	17	43%
Bélgica	1	3%
Alemania	5	13%
Brasil	1	3%
Republica Checa	3	8%
Holanda	1	3%
Suiza	1	3%
Venezuela	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 11: Pregunta 3 encuesta cliente externo, Nacionalidad



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Durante la encuesta realizada a los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza, se incluyó una opción para que indicaran su nacionalidad. Los resultados obtenidos muestran la siguiente distribución: 43% de los visitantes son de Ecuador, 23% son de Estados Unidos, 13% son de

Alemania, 8% son de la República Checa, y el 3% de los visitantes proviene de Holanda, Suiza, Venezuela, Italia, Bélgica y Brasil.

Estos resultados revelan que existe una mayor presencia de visitantes nacionales de Ecuador, así como visitantes internacionales de Estados Unidos, Alemania y la República Checa. Estos porcentajes corresponden al período de seis meses de investigación, que abarca desde diciembre de 2022 hasta mayo de 2023.

Es importante tener en cuenta la procedencia de los visitantes para poder estar preparados en términos de idioma y cultura. Esto permite anticiparse y ofrecer una experiencia más personalizada a los visitantes, adaptándose a sus necesidades y expectativas específicas. Al considerar la diversidad de nacionalidades presentes en el Centro Ecológico La Esperanza, se puede promover una mayor satisfacción y conexión con los visitantes, generando experiencias más enriquecedoras y memorables.

4. Después de su visita. ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio ofrecida en el Centro Ecológico de la comunidad La Esperanza?

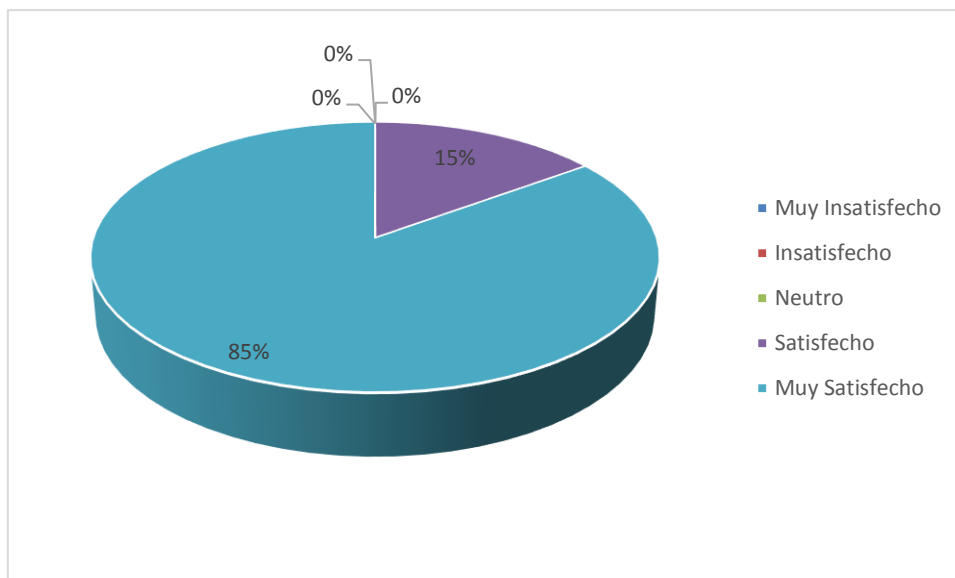
Tabla 18: Pregunta 4 encuesta cliente externo, satisfacción

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Neutro	0	0%
Satisfecho	6	15%
Muy Satisfecho	34	85%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 12: Pregunta 4 encuesta cliente externo, satisfacción.



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Durante la encuesta realizada para evaluar el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio en el Centro Ecológico La Esperanza, se pudo observar que un alto porcentaje de los encuestados expresó estar muy satisfecho. De acuerdo con los datos presentados en el gráfico 12, se evidencia que el 85% de los encuestados manifestó un nivel de satisfacción muy alto. Además, un 15% de los encuestados expresó estar satisfecho con la calidad del servicio proporcionado por el centro.

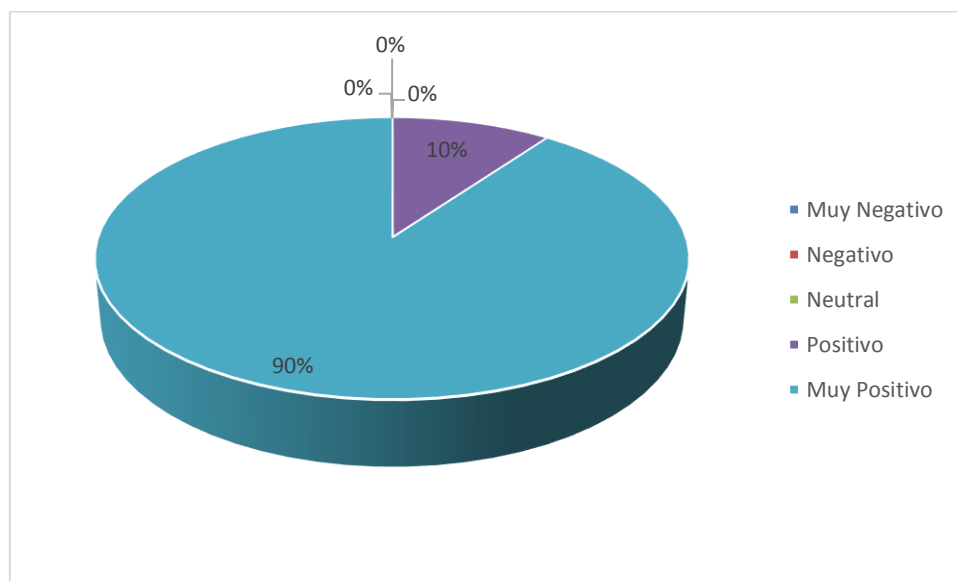
5. ¿Cómo calificaría al personal del Centro Ecológico Comunitario La Esperanza en términos de amabilidad y respeto?

Tabla 19: Pregunta 5 encuesta cliente externo, personal en términos de amabilidad y respeto

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Negativo	0	0%
Negativo	0	0%
Neutral	0	0%
Positivo	4	10%
Muy Positivo	36	90%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 13: Pregunta 5 encuesta cliente externo, personal en términos de amabilidad y respeto.



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultarles a los encuestados como calificarían sobre la calificación del personal en términos de amabilidad y respeto en el Centro Ecológico La Esperanza, se puede apreciar en el gráfico 5 que la mayoría de los participantes, un 90%, respondieron de manera muy positiva. Además, un 10% de los encuestados expresaron una calificación positiva. Estos resultados reflejan una excelente percepción por parte de los visitantes hacia el trato brindado por el personal que trabaja en las instalaciones del centro.

6. La información útil sobre el Centro Turístico Comunitario está fácilmente disponible y accesible.

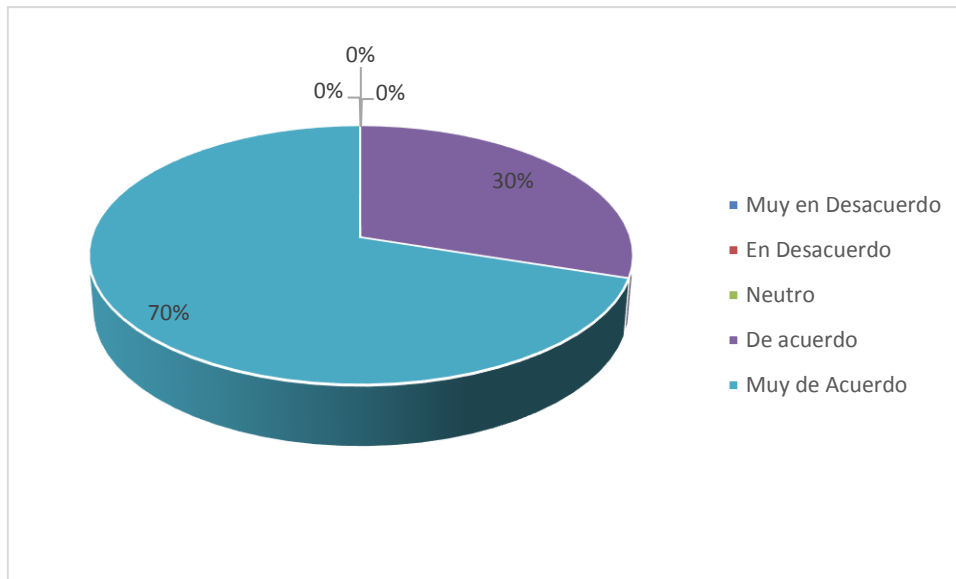
Tabla 20: Pregunta 6 encuesta cliente externo, Información fácilmente disponible y accesible

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	12	30%
Muy de Acuerdo	28	70%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 14: Pregunta 6 encuesta cliente externo, Información fácilmente disponible y accesible



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Durante la consulta realizada acerca de la disponibilidad y accesibilidad de información útil sobre el Centro Turístico Comunitario, se puede observar en el Gráfico 6 que el 70% de los encuestados manifestaron estar muy de acuerdo, mientras que el 30% restante indicó estar solo de acuerdo. Estos resultados indican que la mayoría de los participantes perciben que la información sobre el centro turístico es fácilmente accesible y está disponible de manera conveniente.

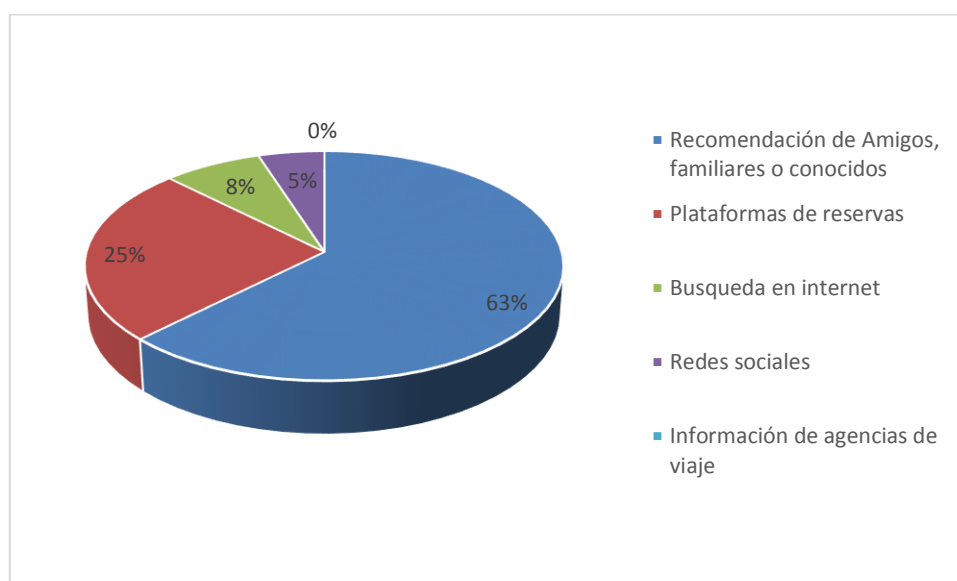
7. ¿Cómo se enteró del Centro Ecológico de la comunidad La Esperanza?

Tabla 21: Pregunta 7 encuesta cliente externo, ¿Cómo se enteró del Centro?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Recomendación de Amigos, familiares o conocidos	25	63%
Plataformas de reservas	10	25%
Búsqueda en internet	3	8%
Redes sociales	2	5%
Información de agencias de viaje	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 15: Pregunta 7 encuesta cliente externo, ¿Cómo se enteró del Centro?



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Durante la consulta acerca de cómo los encuestados se enteraron del Centro Ecológico La Esperanza, se observa que el 63% mencionó que fue a través de recomendaciones de amigos, familiares o conocidos. Además, el 25% afirmó haber conocido el centro a través de plataformas de reserva, como Airbnb o Booking, entre otras. Por otro lado, el 8% manifestó haberlo descubierto mediante búsquedas en internet, mientras que un 5% señaló haberlo conocido a través de redes sociales. Estos resultados reflejan la influencia significativa de las recomendaciones personales como principal medio de difusión del centro, seguido por las plataformas de reserva y las búsquedas en internet.

8. ¿Estoy satisfecho/a en general con mi experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad "La Esperanza"?

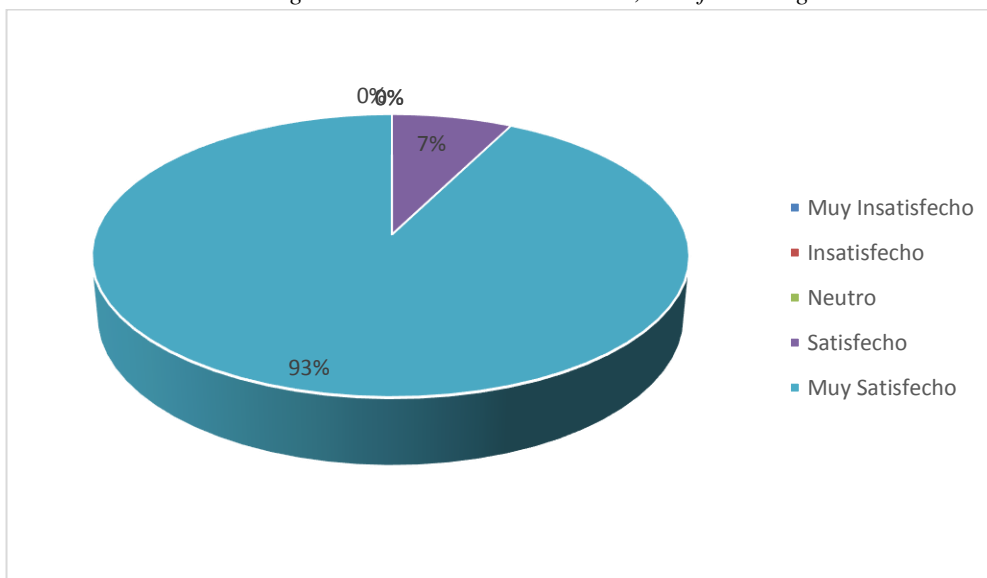
Tabla 22: Pregunta 8 encuesta cliente externo, Satisfecho en general

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Neutro	0	0%
Satisfecho	3	8%
Muy Satisfecho	37	93%

Total	40	100%
--------------	-----------	-------------

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 16: *Pregunta 8 encuesta cliente externo, Satisfecho en general*



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los visitantes sobre su nivel general de satisfacción con la experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad "La Esperanza", se observa que el 93% de los encuestados manifestó estar muy satisfecho. Además, el 7% indicó estar satisfecho en la escala de satisfacción, no habiendo respuestas en las categorías neutro, insatisfecho o muy insatisfecho. Estos resultados evidencian que la gran mayoría de los visitantes se encuentran satisfechos con su visita al centro, reflejando una experiencia positiva en general.

9. El Centro Turístico Comunitario La Esperanza Ofrece una variedad de experiencias y actividades.

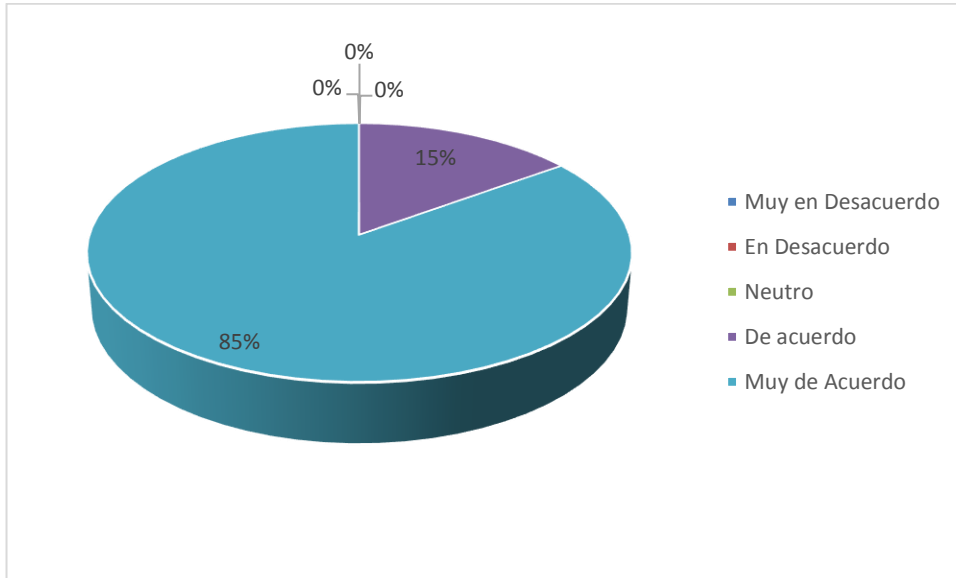
Tabla 23: *Pregunta 9 encuesta cliente externo, ofrece variedad de experiencias y actividades*

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	6	15%
Muy de Acuerdo	34	85%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 17: Pregunta 9 encuesta cliente externo, ofrece variedad de experiencias y actividades.



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los visitantes sobre la variedad de experiencias y actividades ofrecidas en el Centro Turístico Comunitario, se encontró que el 85% de los encuestados afirmaron estar muy de acuerdo, mientras que el 15% indicaron estar simplemente de acuerdo. Estos resultados revelan que la mayoría de los visitantes perciben que el centro ofrece una amplia gama de actividades en las cuales pueden interactuar con la comunidad.

Sin embargo, es importante tener en cuenta las sugerencias de los encuestados para mejorar aún más la oferta del centro. Se recopilaron preguntas en la encuesta específicamente destinadas a recoger dichas sugerencias. Analizar estas sugerencias permitirá identificar áreas de mejora y asegurar que las actividades ofrecidas sigan siendo atractivas y relevantes para los visitantes.

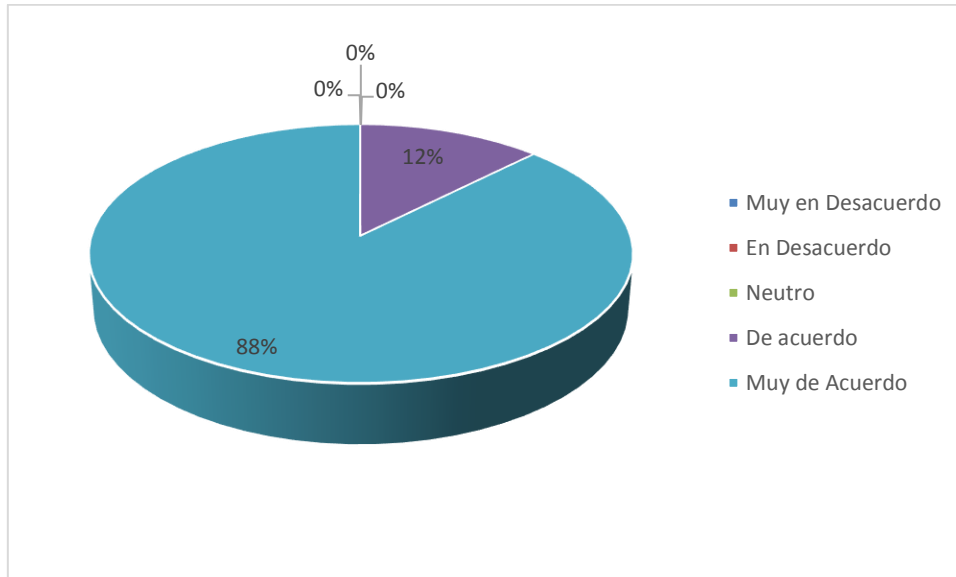
10. Las instalaciones del Centro Turístico Comunitario La Esperanza están limpias y bien mantenidas

Tabla 24: Pregunta 10 encuesta cliente externo, instalaciones limpias y bien mantenidas

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	5	13%
Muy de Acuerdo	35	88%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 18: Pregunta 10 encuesta cliente externo, instalaciones limpias y bien mantenidas



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.
Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Durante la encuesta aplicada, se consultó a los visitantes sobre el estado de las instalaciones del Centro Turístico Comunitario en términos de limpieza y mantenimiento. Los resultados muestran que el 88% de los encuestados están "muy de acuerdo" en que las instalaciones están en óptimas condiciones, mientras que el 12% respondieron que están simplemente "de acuerdo". Estos resultados son significativos, ya que indican que la gran mayoría de los visitantes perciben que las instalaciones del centro están limpias y bien mantenidas. Es crucial mantener un ambiente limpio y seguro para garantizar la satisfacción de los visitantes y brindarles una experiencia positiva durante su estancia.

Sin embargo, es importante destacar que es necesario mantener un enfoque constante en el mantenimiento y la limpieza de las instalaciones para asegurar que sigan cumpliendo con los estándares de calidad. Esto ayudará a garantizar que los visitantes se sientan conformes y seguros durante su visita al Centro Turístico Comunitario.

11. ¿Las instalaciones del Centro Ecológico Comunitario La Esperanza son cómodas, de fácil acceso y tienen medidas de seguridad implementadas?

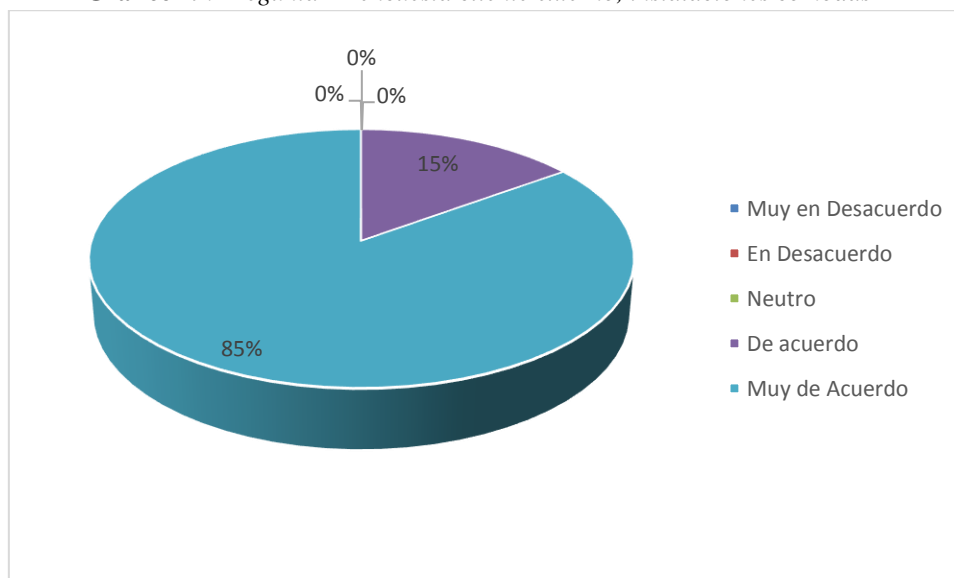
Tabla 25: Pregunta 11 encuesta cliente externo, instalaciones

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Muy en Desacuerdo	0	0%
En Desacuerdo	0	0%
Neutro	0	0%
De acuerdo	6	15%
Muy de Acuerdo	34	85%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 19: Pregunta 11 encuesta cliente externo, instalaciones cómodas



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los visitantes sobre las instalaciones del Centro Turístico Comunitario en términos de comodidad, accesibilidad y medidas de seguridad implementadas, se obtuvieron los siguientes resultados: el 85% de los encuestados respondió que está "muy de acuerdo" en que las instalaciones son cómodas y de fácil acceso, mientras que el 15% indicó que está "de acuerdo". Estos resultados son alentadores, ya que indican que la mayoría de los visitantes perciben que las instalaciones cumplen con los criterios de comodidad y accesibilidad. Esto

implica que los visitantes se sienten cómodos mientras exploran el centro y que las instalaciones están diseñadas de manera que sean accesibles para todo tipo de personas.

Además, el hecho de que los visitantes también perciban que se han implementado medidas de seguridad es un aspecto positivo. Proporcionar un entorno seguro es crucial para brindar una experiencia satisfactoria a los visitantes y promover su bienestar durante su estancia en el centro. Estos resultados respaldan la importancia de mantener y mejorar continuamente las instalaciones del Centro Turístico Comunitario, asegurándose de que sean cómodas, accesibles y cuenten con las medidas de seguridad necesarias. Esto contribuirá a generar una experiencia positiva y atractiva para los visitantes.

12. ¿Las actividades ofrecidas por el Centro Ecológico Comunitario La Esperanza son muy bien programadas y de calidad?

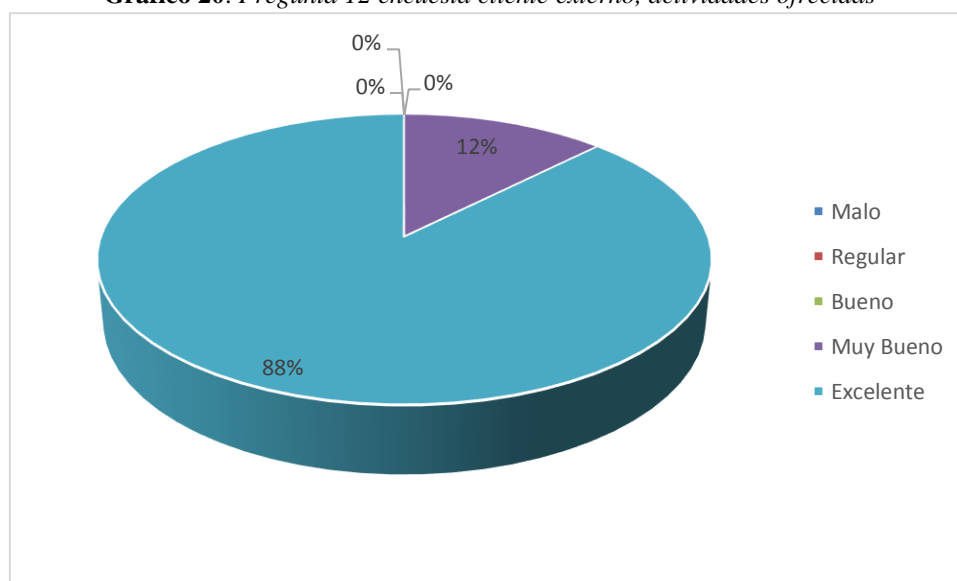
Tabla 26: Pregunta 12 encuesta cliente externo, actividades ofrecidas

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0%
Regular	0	0%
Bueno	0	0%
Muy Bueno	5	13%
Excelente	35	88%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 20: Pregunta 12 encuesta cliente externo, actividades ofrecidas



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los visitantes sobre la programación y calidad de las actividades dentro del centro ecológico La Esperanza, se obtuvieron los siguientes resultados: el 88% de los encuestados respondió que las actividades son "excelentes", mientras que el 12% indicó que son "muy buenas". Estos resultados son altamente positivos, ya que reflejan una alta satisfacción por parte de la mayoría de los visitantes en cuanto a la programación y calidad de las actividades. Esto implica que las actividades ofrecidas en el centro están bien planificadas y cumplen con altos estándares de calidad, lo cual es fundamental para brindar una experiencia enriquecedora a los visitantes.

Es importante destacar que la programación de las actividades debe realizarse considerando horarios adecuados y condiciones óptimas para garantizar una experiencia satisfactoria. Asimismo, la calidad de las actividades debe estar respaldada por información clara, guías capacitados y condiciones que aseguren el buen desarrollo de las mismas. Los resultados obtenidos resaltan la importancia de mantener y mejorar continuamente la programación y calidad de las actividades en el centro ecológico La Esperanza. De esta manera, se podrá garantizar una oferta atractiva y satisfactoria para los visitantes, promoviendo así su satisfacción y fidelidad hacia el centro.

13. ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?

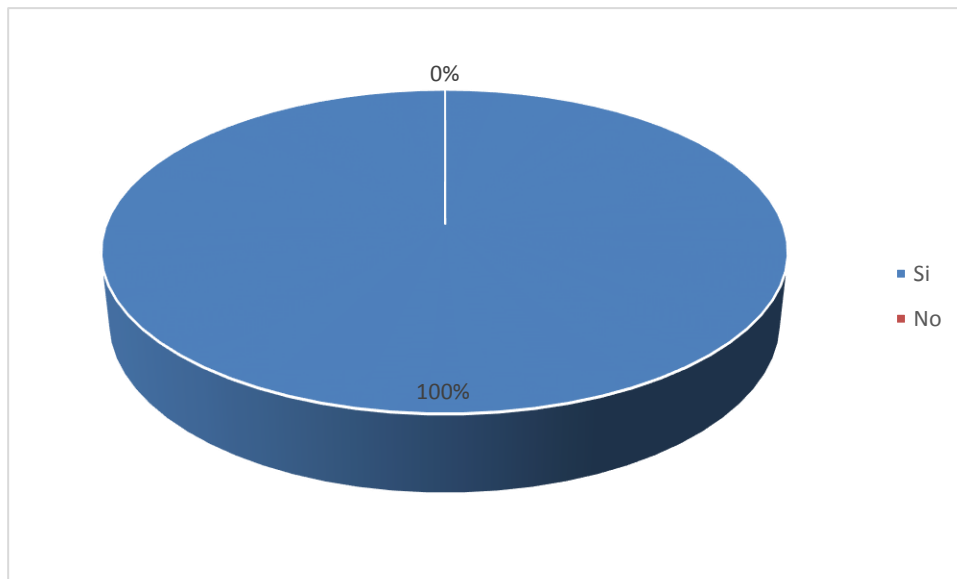
Tabla 27: Pregunta 13 encuesta cliente externo, ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Si	40	0%
No	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 21: *Pregunta 13 encuesta cliente externo, ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?*



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Al consultar a los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza si recomendarían esta experiencia a sus amigos, se obtuvo una respuesta del 100% indicando que sí lo harían. Este resultado es altamente positivo, ya que demuestra que los visitantes están satisfechos con su experiencia en el centro y están dispuestos a recomendarla a otras personas.

La recomendación por parte de familiares y amigos es un canal de promoción muy valioso, ya que se basa en la confianza y las experiencias positivas compartidas. En este sentido, es importante aprovechar este canal y fomentar la recomendación activa, ya sea a través de incentivos o programas de referencia.

De igual manera, en la pregunta 7 de la encuesta, se observa que el 63% (ver Gráfico 9) de los visitantes llegaron al centro a través de la recomendación de familiares y amigos. Esto confirma la influencia significativa de este canal en la atracción de visitantes y resalta la importancia de mantener y fortalecer estas recomendaciones positivas.

Por tanto, se recomienda al Centro Ecológico La Esperanza aprovechar este alto índice de recomendación y promover activamente la satisfacción de los visitantes para seguir generando referencias positivas. Asimismo, es importante considerar estrategias para incentivar y reconocer la recomendación por parte de los visitantes, lo que contribuirá a aumentar la visibilidad y el éxito del centro en el mercado turístico.

14. Que aspecto recomendaría mejorar al Centro Turístico Ecológico de la comunidad “La Esperanza”

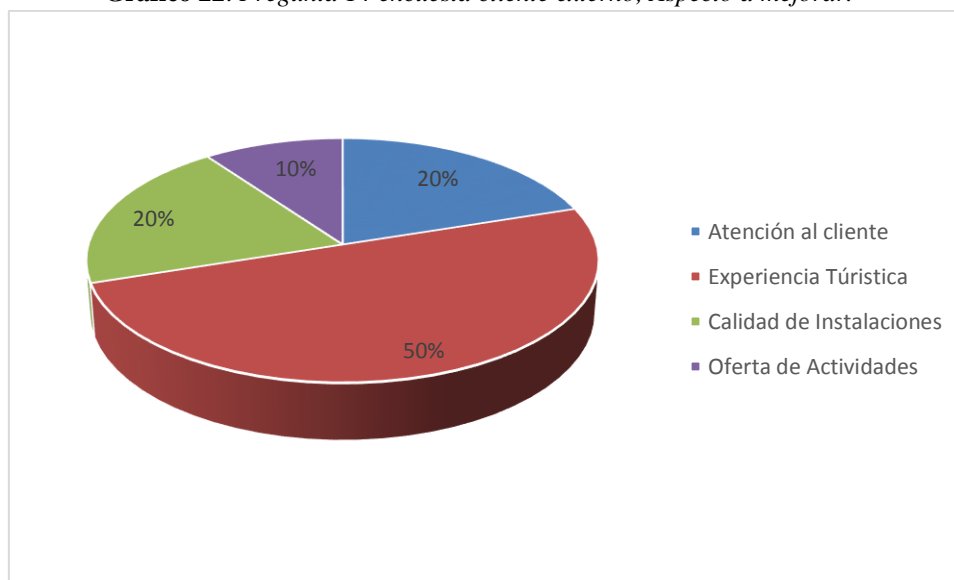
Tabla 28: Pregunta 14 encuesta cliente externo, Aspecto a mejorar

Validación	Frecuencia	Porcentaje
Atención al cliente	8	20%
Experiencia Turística	20	50%
Calidad de Instalaciones	8	20%
Oferta de Actividades	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Gráfico 22: Pregunta 14 encuesta cliente externo, Aspecto a mejorar.



Fuente: Encuesta realizada a los turistas visitantes del El Centro Ecológico La Esperanza.

Elaborado: Miriam Sagñay

Análisis:

Se les consultó a los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza acerca de los aspectos que recomendarían mejorar, y se obtuvieron los siguientes resultados: el 50% mencionó la experiencia turística, el 20% la calidad de las instalaciones, el 20% la atención al cliente y el 10% la oferta de actividades.

Estos resultados son indicadores clave para identificar áreas de oportunidad y seguir mejorando la experiencia ofrecida por el centro. El hecho de que el 50% de los visitantes mencione la experiencia turística como un aspecto a mejorar, sugiere la importancia de enfocarse en brindar actividades y servicios que sean atractivos y enriquecedores para los visitantes. Esto podría implicar la inclusión de nuevas actividades, la mejora de las existentes o la creación de experiencias más memorables.

Además, el 20% de los encuestados que mencionaron la calidad de las instalaciones y la atención al cliente como áreas de mejora destacan la importancia de mantener las instalaciones en óptimas condiciones y de ofrecer un servicio al cliente excepcional. Aunque estos aspectos pueden estar en un nivel aceptable, es crucial buscar constantemente la excelencia y superar las expectativas de los visitantes. Esto puede lograrse a través de programas de capacitación para el personal, atención personalizada, mayor información y comunicación con los visitantes, entre otras iniciativas.

Por último, el 10% de los encuestados que sugirieron mejorar la oferta de actividades destacan la importancia de mantener una oferta diversa y atractiva para satisfacer los diferentes intereses de los visitantes. Esto puede implicar la creación de nuevas actividades, la incorporación de actividades culturales o educativas, y la adaptación de la oferta según las tendencias y preferencias del público.

15. ¿Alguna recomendación o sugerencia para mejorar tu experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad “La Esperanza”?

Análisis:

Durante la recopilación de datos, se planteó una pregunta abierta para que los visitantes del Centro Ecológico La Esperanza compartieran sus recomendaciones y sugerencias de mejora. Se obtuvieron diversas respuestas, incluso en diferentes idiomas debido a que los visitantes son turistas extranjeros provenientes de varios países.

En relación a las instalaciones, se mencionaron algunas recomendaciones, como brindar una buena conexión de internet a través de wifi, la implementación de juegos infantiles para sus hijos. También se sugirió la instalación de calefacción en las habitaciones o la disponibilidad de sistemas alternativos de calefacción, considerando las bajas temperaturas propias de la ubicación geográfica del centro, que se encuentra a 3200 metros de altura. Otras sugerencias incluyeron asegurar la disponibilidad permanente de papel higiénico en los baños, así como proveer jabón y champú. Además, se recomendó realizar revisiones periódicas del estado de los colchones.

En cuanto a la alimentación, se sugirió ofrecer una variedad en el menú. También se mencionó la opción de proporcionar platos más pequeños para aquellos visitantes que no deseen comer en exceso, con el fin de evitar desperdicio de comida. Otra recomendación fue tener disponible café y snack para poder consumir entre las comidas.

En relación a las actividades, los visitantes expresaron su interés en contar con caminatas o actividades nocturnas para enriquecer su experiencia. Estas actividades podrían proporcionarles

la oportunidad de explorar el entorno natural en diferentes momentos del día y disfrutar de la belleza y tranquilidad del lugar durante la noche.

Además, se planteó la necesidad de mejorar las señaléticas del centro. Una buena señalización es crucial para orientar a los visitantes y garantizar que puedan acceder fácilmente a las diferentes áreas del centro sin confusiones.

También se sugirió aumentar las experiencias de relacionamiento con la comunidad local. Es posible fomentar aún más la interacción entre los visitantes y las familias de la comunidad. Esto puede incluir actividades en las que los visitantes puedan aprender sobre las tradiciones, la cultura y el estilo de vida de la comunidad local, brindando una experiencia más auténtica y enriquecedora.

Tomando en cuenta estas sugerencias, el Centro Ecológico La Esperanza puede mejorar la oferta de actividades, enriquecer la experiencia de los visitantes y fortalecer los lazos entre los turistas y la comunidad local, promoviendo una mayor apreciación y comprensión de la cultura y el entorno natural de la zona.

Además de estas recomendaciones específicas, se recibieron numerosos mensajes positivos felicitando y alentando al Centro Ecológico La Esperanza. Es importante conservar estos mensajes de apoyo, por lo que se propone la iniciativa de crear un libro de recuerdos en la recepción, donde los visitantes puedan dejar mensajes y firmas en páginas en blanco. Asimismo, se sugiere la posibilidad de establecer un muro de recuerdos donde los visitantes puedan plasmar sus huellas pintadas, fotos, firmas u otros elementos que representen su experiencia en el centro.

Estas recomendaciones y mensajes positivos reflejan la importancia de escuchar la voz de los visitantes y considerar sus sugerencias para mejorar continuamente el Centro Ecológico La Esperanza. Al implementar estas ideas, se promoverá una experiencia más satisfactoria y memorable para los futuros visitantes.

4.4 Análisis de la entrevista y el análisis FODA

Durante el desarrollo de la presente investigación, se llevaron a cabo varias visitas a las instalaciones del Centro Ecológico La Esperanza, donde se realizaron entrevistas con los administrativos y socios del centro. Estas entrevistas fueron fundamentales para obtener información de primera mano y comprender la situación actual del centro.

En conjunto con los entrevistados, se realizó un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) del centro. Este análisis permitió identificar y evaluar los aspectos internos y externos que influyen en el desempeño y desarrollo del centro. Mediante este análisis,

se logró conocer las fortalezas y debilidades internas del centro, así como las oportunidades y amenazas externas que se presentan en su entorno.

Durante la entrevista con el coordinador del centro, se obtuvo información detallada sobre el proceso que han atravesado para llegar a la situación actual y se discutieron los planes y metas futuras del centro. Entre estos planes, se destacó la implementación de un museo dentro del Centro Ecológico, que permitirá brindar a los visitantes una experiencia enriquecedora y educativa. Además, se planteó la creación de un punto de venta de artesanías, que contribuirá a la promoción y valorización de la cultura local.

Otro aspecto mencionado durante la entrevista fue la intención de crear áreas verdes dentro del centro, con el objetivo de ofrecer a los visitantes la posibilidad de realizar actividades de camping y disfrutar de la naturaleza en un entorno tranquilo y seguro.

Estas iniciativas demuestran la visión y el compromiso del centro por mejorar y diversificar sus servicios, así como por promover el turismo sostenible y la preservación del medio ambiente. El diálogo y la colaboración con los administrativos y socios son fundamentales para el crecimiento y éxito del centro, y sus planes a futuro reflejan una clara orientación hacia la mejora continua y la satisfacción de los visitantes.

Tabla 29: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad comunitaria • Amabilidad y hospitalidad • Infraestructura • Vías de acceso en buen estado • Seguridad comunitaria • Gran cantidad de turistas que vienen atraídos por la naturaleza. • Personal capacitado 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda directa de la fundación • Capacitación de concejo provincial • Vinculación con otras comunidades aledañas • Financiamiento de caja de ahorro y crédito • Oportunidad laboral • Mantener en buen estado del medio ambiente. • La posible creación de nuevos emprendimientos. • Nuevas tiendas de artesanía
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Inseguridad a nivel nacional • Falta de difusión de los atractivos y turistas en la zona • Falta de cuidado al medio ambiente • La migración • Falta de confianza en las capacidades propias • Falta de dominar en el idioma inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Destrucción del hábitat natural • La posible creación de nuevos emprendimientos similares que generen competencia. • Una mala administración de recursos • Dispersión de los trabajadores • Disminución de los habitantes

*Fuente: Centro Ecológico La Esperanza
Elaborado: Miriam Sagñay*

El análisis FODA realizado reveló una serie de aspectos importantes que afectan al Centro Ecológico La Esperanza. Entre las fortalezas identificadas se destaca la sólida unidad comunitaria que existe entre los socios, lo cual contribuye a un ambiente de trabajo colaborativo y agradable. Asimismo, el personal del centro se caracteriza por su amabilidad y hospitalidad hacia los visitantes, brindando una experiencia acogedora y positiva. La infraestructura del centro es de buena calidad, proporcionando instalaciones adecuadas para la comodidad de los turistas. Además, las vías de acceso hacia el centro se encuentran en buen estado, facilitando el desplazamiento de los visitantes. En términos de seguridad, la comunidad se destaca por mantener un entorno seguro, lo cual es un factor atractivo para los turistas en busca de

tranquilidad. El flujo constante de turistas atraídos por la belleza natural de la zona es una fortaleza importante, ya que garantiza una demanda continua de servicios turísticos. Por último, el personal capacitado del centro para brindar un servicio de calidad. Estas fortalezas posicionan al Centro Ecológico La Esperanza de manera favorable en el desarrollo turístico y contribuyen a su fortalecimiento continuo.

En relación a las oportunidades identificadas, se destaca la perspectiva de recibir apoyo directo por parte de las fundaciones, lo cual puede brindar recursos y asistencia para fortalecer el desarrollo del Centro Ecológico La Esperanza. Asimismo, la posibilidad de recibir capacitación por parte del concejo provincial representa una oportunidad para adquirir conocimientos y habilidades adicionales que impulsen la calidad de los servicios ofrecidos. La vinculación con otras comunidades cercanas también se presenta como una oportunidad para establecer alianzas estratégicas, compartir experiencias y promover el turismo regional. En cuanto al acceso a financiamiento a través de una caja de ahorro y crédito, esto puede facilitar la obtención de recursos económicos necesarios para invertir en mejoras y ampliaciones. Además, el desarrollo del Centro Ecológico puede generar oportunidades laborales para la comunidad local, promoviendo el empleo y el crecimiento económico. Por último, se destaca la importancia de mantener el enfoque en el cuidado del medio ambiente, ya que esto puede generar un diferencial competitivo y atraer a un segmento de turistas interesados en la sostenibilidad y la preservación ambiental.

Sin embargo, se han identificado algunas debilidades que necesitan ser abordadas. Entre ellas se encuentran la inseguridad en el país, que puede disuadir a los turistas de visitar la zona, así como la falta de difusión efectiva de los atractivos turísticos locales, lo que limita el conocimiento y el interés de los visitantes potenciales. Además, una falta de conciencia y cuidado ambiental puede comprometer la preservación del entorno natural. Los desafíos relacionados con la migración también representan una debilidad, ya que pueden generar cambios demográficos y sociales que afecten el desarrollo turístico. Asimismo, se ha identificado la necesidad de fortalecer la confianza en las propias capacidades y mejorar el dominio del idioma inglés, aspectos fundamentales para una adecuada interacción con los visitantes internacionales.

Por último, Se identificaron varias amenazas que podrían afectar al Centro Ecológico La Esperanza. La pérdida o degradación del hábitat natural es una de ellas, ya que su atractivo principal se basa en la preservación y conservación del entorno natural. Además, la posible

creación de nuevos emprendimientos ecológicos similares en la zona representa una competencia directa que podría afectar el flujo de visitantes y la captación de recursos económicos necesarios para su desarrollo y sostenibilidad.

Otra amenaza importante es la mala gestión de los recursos disponibles, tanto humanos como financieros. Si no se administra adecuadamente, esto puede tener un impacto negativo en el funcionamiento eficiente y efectivo del centro. Asimismo, la dispersión de los trabajadores también puede afectar la calidad de los servicios ofrecidos y la experiencia de los visitantes. La falta de comunicación y coordinación entre los empleados puede llevar a una disminución en la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Finalmente, la disminución de habitantes en la zona también se considera una amenaza para el Centro Ecológico La Esperanza. Esto puede tener un impacto en la demanda de servicios y visitantes, lo que afectaría la generación de ingresos y la viabilidad a largo plazo del centro.

En base a estos análisis, es importante que se implementen estrategias para potenciar las fortalezas, aprovechar las oportunidades, superar las debilidades y enfrentar las amenazas. Esto puede incluir acciones como promover la conciencia ambiental, fortalecer la promoción turística, buscar alianzas con otras comunidades, mejorar la capacitación del personal y trabajar en la sostenibilidad del centro en conjunto con la comunidad.

4.5 Discusión de resultados

Se han realizado dos encuestas para evaluar la calidad de servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. La primera encuesta se enfocó en el personal interno del centro, mientras que la segunda se dirigió a los turistas visitantes. Estas encuestas han sido fundamentales para identificar la calidad del servicio ofrecido por el centro y su desarrollo en el ámbito turístico.

En el análisis de las respuestas del personal interno, se plantearon preguntas relacionadas tanto con la calidad del servicio como con el desarrollo turístico. Respecto a la calidad del servicio, se observó que el 78% de los encuestados afirmó que el Centro Ecológico ofrece un amplio servicio a los visitantes. Además, el 96% de los encuestados manifestó que el servicio brindado por el personal del centro fomenta el desarrollo turístico en la comunidad local.

En cuanto al desarrollo turístico, se obtuvieron resultados positivos. El 96% de los encuestados señaló que ha habido un aumento significativo en el número de visitantes en los últimos años. Asimismo, se encontró que el 96% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el Centro Ecológico ha mejorado y ampliado sus actividades, atracciones y servicios para ofrecer una experiencia más diversificada a los turistas. Además, el 96% de los encuestados indicó que el Centro Ecológico ha llevado a cabo mejoras significativas en sus infraestructuras turísticas, como alojamientos, restaurantes y áreas recreativas, con el objetivo de ofrecer un mejor servicio a los visitantes. Por último, el 96% de los encuestados afirmó que el Centro Ecológico valora y promueve la cultura local y el patrimonio cultural de la comunidad. En todos estos casos, los porcentajes mencionados se refieren a la suma de las opciones de acuerdo, es decir, "totalmente de acuerdo" y "de acuerdo". Esto nos permite obtener una perspectiva general del nivel de acuerdo de los encuestados.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Venegas (2020) en su estudio, donde destaca la importancia de analizar cómo la calidad influye en desarrollo de los servicios turísticos de un sitio turístico.

Por otro lado, estos resultados permiten inferir que tanto la calidad del servicio como el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza son aspectos positivos y en constante mejora. Los datos obtenidos respaldan la hipótesis de que la calidad del servicio incide en el desarrollo turístico del centro, lo que sugiere que se están llevando a cabo acciones efectivas para satisfacer las necesidades de los visitantes y promover el crecimiento del turismo en la comunidad.

Para la segunda encuesta, dirigida a los turistas visitantes, también se plantearon preguntas relacionadas con la calidad del servicio en el centro turístico. Se consideraron varias dimensiones, como la atención al cliente, la infraestructura y comodidades, las actividades recreativas, la comunicación e información, entre otras.

En cuanto a la calidad de atención, se evaluó la amabilidad y respeto del personal hacia los visitantes en la pregunta 5 de la encuesta. La mayoría de los encuestados (90%) calificaron la amabilidad y respeto del personal como muy positivos, lo cual indica que la atención ha sido excelente.

Otra dimensión evaluada fue la infraestructura y comodidad de las instalaciones del centro. En las preguntas 11 y 10 de la encuesta, se consultó sobre la calidad, el estado y la limpieza de las instalaciones, así como la implementación de medidas de seguridad. En ambas preguntas, la mayoría de los visitantes respondieron de manera excelente, con un 88% y un 85% respectivamente, lo que indica altos niveles de satisfacción.

La variedad y calidad de las actividades recreativas también se consideraron en la encuesta. Por lo cual en la pregunta 9 de la encuesta se consultó sobre la oferta de actividades, y en la pregunta 12 se evaluó la programación y calidad de las mismas. Los resultados mostraron altos porcentajes de acuerdo y excelente calidad en las respuestas.

La comunicación e información turística también fue evaluada en la encuesta. La pregunta 6 indagó sobre la disponibilidad y accesibilidad de información útil sobre el centro, y el 70% de los encuestados afirmó estar muy de acuerdo.

En general, se plantearon preguntas para evaluar la experiencia y la satisfacción de los visitantes. La pregunta 4 indagó sobre el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio ofrecida en el centro, y la respuesta mostró altos porcentajes de satisfacción. La pregunta 8 evaluó la satisfacción general con la experiencia en el centro, y el 93% de los encuestados respondió estar muy satisfecho.

Los resultados obtenidos reflejan una alta calidad en el Centro Ecológico La Esperanza, lo cual respalda las afirmaciones realizadas por Pilco et al. (2022) y Carrillo y Córdova (2023) en sus investigaciones, donde concluyen que existe una relación significativa e importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. En otras palabras, a medida que aumenta la calidad del servicio, también aumenta la satisfacción de los clientes. Coincidiendo también en que la calidad del servicio turístico comunitario es fundamental para brindar una satisfacción total a los visitantes.

Sin embargo, es importante continuar mejorando y adaptándose a las nuevas tendencias para superar las expectativas de los visitantes. También se destaca la importancia de personalizar la

experiencia de los visitantes, considerando los datos recopilados como grupos de edad, género, nacionalidad y algunas sugerencias.

En cuanto a las recomendaciones, se incluyó una pregunta que ofrecía diferentes opciones para conocer la opinión de los visitantes. Los datos obtenidos revelaron que la mayoría de los participantes identificaron que la experiencia turística era el aspecto que requería mejoras, con un 50% de las respuestas. Asimismo, se observó que el 20% de los encuestados señaló la atención al cliente, otro 20% mencionó la calidad de las instalaciones y un 10% se refirió a la oferta de actividades. Estos resultados proporcionan una guía clara para enfocar los esfuerzos de mejora en el Centro Ecológico La Esperanza.

Estos resultados refuerzan la idea de que el Centro Ecológico La Esperanza se esfuerza por ofrecer una calidad de servicio destacada y un entorno turístico atractivo. Los altos niveles de satisfacción en estas dimensiones respaldan la imagen positiva del centro y contribuyen a su desarrollo turístico en la comunidad. Por lo cual se infiere de manera general que el Centro Ecológico La Esperanza posee una muy buena calidad de servicio, pero se debe seguir trabajando en la mejora continua para adaptarse a las necesidades de los visitantes y generar recomendaciones positivas boca a boca.

4.6 Validación de Hipótesis

La validación de la hipótesis planteada en esta investigación se llevó a cabo a través de un proceso que implicó la selección de preguntas clave relacionadas con las variables de interés, la recolección de datos mediante encuestas aplicadas a los clientes externos del Centro Ecológico, el uso de un software estadístico para realizar el análisis de datos y la interpretación de los resultados obtenidos.

La selección de las preguntas claves se basó en la relevancia de su contenido para las variables de estudio: la calidad del servicio y el desarrollo turístico. Se optó por incluir preguntas que abordaran directamente estos aspectos y que permitieran evaluar la satisfacción de los clientes con su experiencia en el Centro Ecológico, así como la diversidad de experiencias y actividades ofrecidas. Por un lado, se utilizó la pregunta "¿Estoy satisfecho/a en general con mi experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad 'La Esperanza'?" para evaluar la satisfacción general de los visitantes con el servicio recibido. Esta pregunta se relaciona directamente con la calidad de servicio, ya que la satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad percibida. Por otro lado, se utilizó la pregunta "El Centro Turístico Comunitario La Esperanza Ofrece una variedad de experiencias y actividades" para evaluar la percepción de los visitantes sobre la diversidad de experiencias y actividades ofrecidas en el Centro. Esta pregunta se relaciona directamente con el desarrollo turístico, ya que una amplia variedad de experiencias y actividades puede impulsar el interés de los turistas y promover el desarrollo de la oferta turística en el Centro.

El procedimiento utilizado para la recopilación de datos consistió en la aplicación de encuestas a los clientes/visitantes externos del Centro Ecológico La Esperanza. Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de las respuestas para fomentar la honestidad y objetividad de los participantes. La muestra de la encuesta incluyó a 40 clientes/visitantes externos, lo que permitió obtener una muestra representativa de la población objetivo.

Una vez recopilados los datos, se procedió a realizar el análisis estadístico utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson para examinar la relación entre las variables de calidad de servicio y desarrollo turístico. Este coeficiente mide la fuerza y dirección de la relación lineal entre las variables, y su rango va de -1 a 1. Un valor cercano a 1 indica una correlación positiva fuerte. Valor de significancia tendría que ser $p < 0.05$

Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de Pearson es **0.854**, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico. Este

valor cercano a 1 sugiere que a medida que la calidad del servicio aumenta, también lo hace el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. Además, se obtuvo un valor de significancia (p-valué) de 0.000, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa (ver tabla 29).

Tabla 30: Correlaciones y significancia

		El Centro Turístico Comunitario La Esperanza Ofrece una variedad de experiencias y actividades.
¿Estoy satisfecho/a en general con mi experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad "La Esperanza"?	Correlación de Pearson	0,854**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

Fuente: Centro Ecológico La Esperanza

Elaborado: Miriam Saga

Con base en estos resultados, se puede afirmar que la hipótesis alternativa planteada (H_1 : La Calidad de Servicio influye en el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta) en la investigación ha sido validada y se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La Calidad de Servicio no influye en el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta). Estos hallazgos respaldan la idea de que existe una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza.

La importancia de esta relación radica en el impacto que una mayor calidad de servicio puede tener en el desarrollo turístico del Centro Ecológico. Una mejora en la calidad del servicio puede generar una mayor satisfacción entre los clientes y, a su vez, aumentar la demanda y la atracción de turistas. Esto puede traducirse en un crecimiento sostenible del turismo en la comunidad, generando beneficios económicos y sociales para la zona.

Este estudio ha validado la hipótesis planteada, evidenciando una correlación positiva y significativa entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico. Estos resultados contribuyen al conocimiento en el campo del turismo y destacan la importancia de brindar un servicio de calidad como factor clave para el crecimiento y la prosperidad de destinos turísticos.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Mediante el análisis de encuestas aplicadas tanto al personal interno como a los clientes externos, se obtuvieron datos relevantes para el diagnóstico de la calidad de servicio y el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza, ubicado en el cantón Colta. Estos datos proporcionan una visión integral de la percepción de los distintos actores involucrados en la experiencia turística en el centro.

Durante la investigación, se realizó una categorización de los componentes clave de la calidad de servicio que contribuyen al desarrollo turístico del Centro Ecológico La Esperanza. Estos componentes incluyen la atención al cliente, la infraestructura y comodidades, las actividades y experiencia turística, y la comunicación e información proporcionada a los visitantes. La identificación y comprensión de estos componentes permiten establecer áreas de mejora específicas y orientar las acciones para impulsar el desarrollo turístico.

Los hallazgos de la investigación respaldan la necesidad de diseñar un modelo de calidad de servicio que permita mejorar el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. Se ha encontrado una correlación positiva y significativa ($r = 0.854$, $p < 0.000$) entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico, lo que indica que mejoras en la calidad de servicio están asociadas a un mayor desarrollo turístico en el centro. Estos resultados sugieren la implementación de estrategias y acciones específicas para fortalecer los componentes identificados y mejorar la experiencia de los visitantes.

En el capítulo 6 de este informe, se presenta en detalle la propuesta del modelo de calidad de servicio basado en los hallazgos de esta investigación. Este modelo proporciona un enfoque integral y práctico para la mejora continua de la calidad del servicio y el impulso del desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. Se proponen acciones específicas en cada uno de los componentes identificados, con el objetivo de brindar una experiencia enriquecedora y satisfactoria a los visitantes, al tiempo que se promueve el crecimiento sostenible y el impacto positivo en la comunidad local.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda implementar un programa de capacitación y desarrollo para el personal del Centro Ecológico La Esperanza, enfocado en mejorar las habilidades de atención al cliente. Esto incluye entrenamiento en comunicación efectiva en varios idiomas, empatía y resolución de problemas, con el objetivo de brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de los visitantes.

Realizar mejoras en la infraestructura y comodidades del centro, con especial atención en la renovación y mantenimiento de las instalaciones. Esto incluye la actualización de alojamientos, restaurantes, áreas recreativas para niños para ofrecer un ambiente cómodo y atractivo a los visitantes.

Diversificar y ampliar las actividades y experiencias turísticas ofrecidas en el centro. Esto implica la creación de nuevos programas, tours y eventos que permitan a los visitantes explorar y disfrutar de la naturaleza, la cultura y las tradiciones locales. Además, se pueden establecer alianzas con proveedores locales para enriquecer la oferta turística.

Mejorar los canales de comunicación con los visitantes. Esto incluye la actualización y mejora del sitio web del centro, proporcionando información clara y actualizada sobre servicios, actividades, horarios, tarifas y normas. Asimismo, es importante utilizar las redes sociales y otras plataformas digitales para promocionar el centro y mantener una comunicación constante con los potenciales visitantes.

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de la calidad del servicio. Esto implica realizar encuestas periódicas a los clientes para obtener su retroalimentación y medir su satisfacción. Asimismo, se pueden establecer indicadores de desempeño y realizar auditorías internas para asegurar la calidad y el cumplimiento de los estándares establecidos.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1 Introducción al modelo

El propósito y los objetivos del modelo se centran en mejorar la calidad de servicio y promover el desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza, con el fin de fortalecer la experiencia del visitante, impulsar la economía local y preservar la identidad cultural y ambiental de la comunidad

En primer lugar, el propósito de este modelo es elevar la calidad de servicio ofrecida en el centro, buscando proporcionar una experiencia excepcional a los visitantes. Se pretende lograr esto a través de la implementación de estrategias y acciones concretas que aborden los diferentes aspectos relacionados con la calidad de servicio, como la atención al cliente, la infraestructura y comodidades, las actividades y experiencia turística, y la comunicación e información proporcionada a los visitantes.

Por otro lado, el objetivo de promover el desarrollo turístico se enfoca en potenciar el atractivo y la diversidad de experiencias que ofrece el Centro Ecológico La Esperanza. Esto implica mejorar y ampliar las actividades, atracciones y servicios disponibles para los turistas, así como impulsar la participación de la comunidad local en el desarrollo de iniciativas turísticas sostenibles. El objetivo final es generar un crecimiento económico y social en la comunidad, a la vez que se preservan los recursos naturales y culturales.

Este modelo es de suma relevancia para el Centro Ecológico La Esperanza, ya que se fundamenta en los resultados obtenidos en la investigación, que evidencian una correlación positiva y significativa entre la calidad de servicio y el desarrollo turístico. Estos resultados respaldan la necesidad de implementar un enfoque integral que aborde tanto la mejora de la calidad de servicio como la promoción del desarrollo turístico.

6.2 Justificación

La implementación de un modelo de calidad de servicio para el Centro Ecológico La Esperanza se fundamenta en diversas razones estratégicas y objetivos que buscan mejorar la calidad del servicio ofrecido a los visitantes. Uno de los principales propósitos es satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de los turistas que llegan al centro, con el fin de crear una experiencia memorable y atractiva que los motive a recomendarlo a otros y a regresar en el futuro. Al incrementar la satisfacción de los visitantes, se logra fortalecer la imagen positiva

del Centro Ecológico y posicionarlo como un destino turístico destacado en el cantón y la provincia.

Además de los beneficios directos para los turistas, la implementación de este modelo orientado hacia la mejora de la calidad del servicio también contribuye al bienestar económico de la comunidad local. Al promover el desarrollo turístico en la zona, se abren oportunidades para la generación de empleo y el crecimiento de pequeños negocios locales relacionados con la oferta de servicios turísticos, artesanías, gastronomía y otros productos relacionados.

Es importante mencionar que el enfoque de desarrollo sostenible es una piedra angular en este modelo de gestión. Al procurar una explotación responsable de los recursos naturales y culturales, el Centro Ecológico busca minimizar el impacto ambiental y social de sus actividades, preservando así el entorno natural y cultural para las generaciones futuras. Esta visión sostenible también contribuye a fortalecer la relación entre el Centro Ecológico y la comunidad local, promoviendo la cohesión social y el compromiso conjunto hacia el cuidado del entorno.

6.3 Categorización de los componentes

La categorización de los componentes es una herramienta esencial para comprender de manera más clara y estructurada los distintos aspectos que requieren atención y mejora. Al dividir los elementos en categorías específicas, se facilita la identificación de áreas de oportunidad y la asignación de recursos y esfuerzos de manera más efectiva.

Para realizar la categorización, se utilizó un enfoque basado en la revisión bibliográfica y el análisis del contexto del centro. Se identificaron los principales componentes que se consideraron relevantes para lograr una experiencia de calidad para los visitantes y fomentar el desarrollo turístico en el Centro Ecológico. Para definir los componentes clave de la calidad de servicio, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica que abarcó estudios previos sobre la gestión de la calidad en centros turísticos, así como investigaciones específicas relacionadas con el contexto del Centro Ecológico La Esperanza.

La revisión bibliográfica permitió identificar los principales factores que influyen en la calidad de servicio en el sector turístico y cómo se aplican en centros turísticos comunitarios. Se analizaron investigaciones relevantes que abordaron aspectos como la satisfacción del cliente, la gestión de la experiencia turística, la comunicación con los visitantes y la importancia de la preservación del patrimonio cultural y natural en el contexto del turismo comunitario.

Posteriormente, se realizó un análisis detallado del contexto del Centro Ecológico La Esperanza, teniendo en cuenta su enfoque como centro turístico comunitario y su objetivo de

promover el desarrollo local y la conservación del entorno natural y cultural. Se consideraron las características propias del centro, como su ubicación geográfica, los recursos turísticos disponibles, las actividades y servicios ofrecidos, y la relación con la comunidad local.

A partir de la revisión bibliográfica y el análisis del contexto, se seleccionaron los componentes más relevantes y pertinentes para el Centro Ecológico La Esperanza. Se priorizaron aquellos aspectos que se alineaban con la misión y objetivos del centro, y que se consideraban fundamentales para brindar una experiencia de calidad a los visitantes, al mismo tiempo que se fomenta el desarrollo turístico y se fortalece la conexión con la comunidad local.

A continuación, se describen brevemente los componentes categorizados:

- **Atención al cliente:** Este componente se refiere a la manera en que se interactúa y se atiende a los visitantes. Incluye aspectos como la amabilidad, la cortesía, la capacidad de respuesta a las necesidades y preguntas de los visitantes, y la resolución de problemas de manera eficiente.
- **Infraestructura y comodidades:** Este componente abarca las instalaciones físicas y los servicios disponibles en el centro. Incluye aspectos como la calidad de las infraestructuras, la limpieza, el confort, la disponibilidad de servicios básicos (baños, estacionamiento, áreas de descanso), y la accesibilidad para personas con discapacidad.
- **Actividades y experiencia turística:** Este componente se relaciona con las actividades y experiencias que se ofrecen a los visitantes. Incluye aspectos como la diversidad y calidad de las actividades turísticas disponibles, la originalidad de las propuestas, la interacción con la naturaleza y la cultura local, y la posibilidad de vivir experiencias enriquecedoras y memorables.
- **Comunicación e información:** Este componente se refiere a la manera en que se comunica y se proporciona información a los visitantes. Incluye aspectos como la claridad y precisión de la información proporcionada, la disponibilidad de material informativo, la promoción de eventos y actividades, y la comunicación efectiva tanto antes de la visita como durante la estancia en el centro.

Cada uno de estos componentes desempeña un papel crucial en la calidad de servicio y contribuye al desarrollo turístico en el Centro Ecológico La Esperanza. La categorización permite una comprensión más clara y estructurada de los diferentes aspectos que deben ser considerados para mejorar la calidad de servicio y promover el desarrollo turístico en el centro.

6.4 Estrategias de mejora

Estas estrategias se basan en los componentes clave previamente categorizados y tienen como objetivo implementar acciones concretas que contribuyan a fortalecer cada uno de estos componentes. A continuación, se presentan algunas posibles estrategias para cada componente:

6.1.1. Atención al cliente

Este componente es de vital importancia para el Centro Ecológico, ya que es el punto de interacción directa con los turistas y su satisfacción en este aspecto puede influir significativamente en su decisión de volver en el futuro o recomendar el lugar a otros potenciales visitantes. Con el objetivo de mejorar la atención al cliente, se plantean las siguientes estrategias:

- **Capacitación del personal:** Es fundamental proporcionar capacitación continua al personal encargado de atender a los turistas. Esto incluye aspectos como la cortesía en el trato, habilidades de comunicación efectiva, conocimiento del centro y sus servicios, así como el manejo de situaciones difíciles o quejas. Un personal bien capacitado se puede brindar una experiencia positiva y satisfactoria a los visitantes.
- **Personalización del servicio:** Cada turista es único, por lo que es importante adaptar la atención y el servicio a las necesidades e intereses particulares de cada cliente. Conocer y comprender las preferencias y expectativas del turista puede marcar la diferencia en su experiencia, lo que aumenta la probabilidad de que regresen en el futuro. Por lo tanto, se plantea la implementación de una capacitación básica en varios idiomas, con el objetivo de recibir a los turistas de diferentes países en su idioma nativo. De esta manera, se demuestra un genuino interés en su visita y se fomenta un valioso intercambio cultural.

Al brindar una cálida bienvenida en el idioma nativo de los turistas, se establece un lazo de empatía y hospitalidad, generando un mayor compromiso por parte de los visitantes durante su estadía en el Centro Ecológico La Esperanza. Esta iniciativa busca mejorar la calidad del servicio y enriquecer la experiencia turística, promoviendo así la satisfacción de los clientes y la posibilidad de que el Centro se posicione como un destino preferente para los turistas internacionales.

Según los resultados de encuestas y los registros de visitantes, se ha identificado que los turistas provienen de diversos países (ver tabla 17 y gráfico 11), siendo los idiomas más destacados los que se detallan en la tabla 31.

Tabla 31: Países y sus idiomas

PAIS	IDIOMA
Usa	Inglés
Italia	Italiano
Ecuador	Español
Bélgica	Flamenco
Alemania	Alemán
Brasil	Portugués
Republica Checa	Checo
Holanda	Holandés o neerlandés
Suiza	Suizo
Venezuela	Español
Otros	Francés

Elaborado por: Miriam Sagñay

- **Feedback y seguimiento:** Implementar un sistema de recolección de feedback y comentarios de los turistas permitirá obtener información valiosa sobre la calidad del servicio y detectar posibles áreas de mejora. Además, realizar seguimientos posteriores a la visita, ya sea a través de encuestas o correos electrónicos, demuestra interés por la satisfacción del cliente y permite resolver cualquier problema o inquietud que hayan tenido. Para este punto se plantea llevar un registro automatizado de los visitantes a través de hojas de cálculo en Excel o un CRM (Gestión de la Relación con el Cliente), ya que actualmente solo se lleva en un cuaderno que en su gran mayoría no se puede identificar las letras por el manuscrito variado que dejan los visitantes, donde no se puede identificar con claridad la información y los datos.

Como se observa en la Figura 6 se plantea una hoja de registro diseñada para llevar a cabo el proceso de recopilación de datos de los visitantes. Esta hoja contempla información relevante, como el nombre y apellido del visitante, número de cédula o pasaporte, fecha de la visita, entre otros datos importantes. Uno de los datos clave que se busca obtener es el correo electrónico del visitante, ya que este se considera un medio fundamental para establecer una comunicación cercana y personalizada con los turistas. Mediante el uso del correo electrónico, se pretende realizar un seguimiento de las experiencias de los visitantes, enviándoles una carta de agradecimiento personalizada por su visita al Centro Ecológico La Esperanza. Además, se incluirá una fotografía

destacada de su experiencia, lo que contribuirá a fortalecer el vínculo emocional con el lugar y a mantener vivo el recuerdo de su estancia.

Asimismo, este correo personalizado servirá como una cordial invitación para que los visitantes consideren regresar en futuras ocasiones. Este enfoque de seguimiento personalizado busca no solo fomentar la fidelización de los turistas, sino también generar un sentido de pertenencia y conexión con el Centro Ecológico, lo que potencialmente contribuirá a incrementar el número de visitas recurrentes y a promover el boca a boca positivo entre los turistas.

Figura 6: Propuesta de hoja para el registro de visitantes en Excel

N°	Apellido	Nombre	Pasaporte	Nacionalidad	Email	Fecha ingreso	Fecha Salida	Adultos	Niños
1	Castillo	Ester		Ecuador		13/5/2023	14/5/2023	2	2
2	Masson	Josephe		EEUU	josephemasson@gmail.com	16/5/2023	18/5/2023	2	2
3	Juanson	Meghan		Ecuador	mnnorcross123@gmail.com	20/5/2023	21/5/2023	2	0
4	Rodriguez	Daniel		EEUU	daniel@fachidas.ec	22/5/2023	24/5/2023	2	0
5	Jaraimillo	María		Ecuador	macjaraimillo@gmail.com	28/5/2023	29/5/2023	2	2

Elaborado por: Miriam Sagñay

En este mismo contexto, se propone implementar un cuestionario de satisfacción para los clientes visitantes, el cual contendrá preguntas específicas destinadas a conocer en detalle su experiencia y obtener recomendaciones adicionales. Actualmente, se utiliza una hoja de encuesta que tiene como objetivo evaluar la satisfacción del cliente, pero se ha identificado que las preguntas no son lo suficientemente claras, lo que ha llevado a que los encuestados se sientan confundidos.

Por esta razón, se considera automatizar este proceso mediante el uso de la tecnología que permitan tabular y analizar en tiempo real la información estadística recopilada. La implementación de esto asegurará la precisión en la recopilación de datos y facilitará la obtención de resultados más confiables y representativos.

El cuestionario de satisfacción, adaptado con preguntas claras y específicas, será aplicado a los turistas visitantes de manera periódica y adaptado al idioma que domine

que visitante. Los resultados obtenidos a través de esta encuesta proporcionarán información valiosa sobre la percepción y la opinión de los turistas acerca del Centro Ecológico La Esperanza. Con base en esta retroalimentación, se podrán identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la calidad del servicio ofrecido.

A continuación, se muestra un esquema de preguntas a considerar para la encuesta de satisfacción que puede ser implementado a través de herramientas online de encuestas como Google Form, Mentimeter, Microsoft Form, etc.

INFORMACIÓN GENERAL

- Género
- Edad
- País de Origen
- ¿En qué idioma deseas responder el cuestionario?

CUESTIONARIO EN ESPAÑOL

- En general, ¿cómo calificarías tu experiencia en el Centro Ecológico La Esperanza?
- ¿En qué medida se cumplieron tus expectativas durante tu visita?
- ¿Qué tal la atención o servicio que recibiste durante tu visita? (Administración, cocineras, guías, camareras)
- ¿Recibiste suficiente información sobre los atractivos turísticos y actividades disponibles?
- ¿Consideras que la limpieza y el mantenimiento satisfactorios?
- ¿Recomendarías el Centro Ecológico La Esperanza a tus amigos y familiares?
- ¿Qué recomendaciones darías para mejorar en el Centro Ecológico La Esperanza?

CUESTIONARIO EN INGLÉS

- Overall, how would you rate your experience at Centro Ecológico La Esperanza?
- To what extent were your expectations fulfilled during your visit?
- How was the attention or service you received during your visit? (Administration, cooks, guides, waitresses)
- Did you receive enough information about the tourist attractions and activities available?
- Do you consider the cleanliness and maintenance satisfactory?
- Would you recommend Centro Ecológico La Esperanza to your friends and family?
- What recommendations would you give to improve Centro Ecológico La Esperanza?

- **Creación de experiencias memorables:** Ofrecer experiencias únicas y memorables es una estrategia poderosa para fomentar la satisfacción del cliente, por lo cual, se propone implementar varias iniciativas para enriquecer la experiencia de los turistas durante su visita. Una de ellas es la creación de un colorido *mural de recuerdos*, donde los turistas puedan dejar su marca personal o familiar como testimonio de su paso por el Centro Ecológico La Esperanza.

Asimismo, se plantea la idea de disponer de un *libro de memorias*, donde los visitantes puedan escribir mensajes especiales o firmar como recuerdo de su visita.

En el mismo contexto, otra propuesta es la organización de una actividad de reforestación, en la cual los turistas podrán participar activamente plantando árboles nativos en la localidad. Esta actividad no solo fomentará su compromiso con la conservación ambiental, sino que también les permitirá seguir contribuyendo al bienestar del entorno natural en el futuro.

6.1.2. Infraestructura y comodidades

Realizar inversiones en la mejora y mantenimiento de las instalaciones es muy importante para mejorar la experiencia de los visitantes.

Algunas de las áreas que se sigue implementando son:

- **Huertos ecológicos:** Desarrollar áreas dedicadas al cultivo de productos autóctonos como papas, melloco, ocas, habas, mashua, cebada, col, acelga y lechuga, destinados a ser ingredientes clave en la preparación de los platos típicos locales.
- **Juegos infantiles:** Con base a la investigación realizada, se ha identificado la necesidad de contar con espacios lúdicos para niños de diversas edades, por lo cual se plantea la creación de áreas de juegos y esparcimiento que enriquecerá la experiencia de las familias que nos visitan el Centro Ecológico La Esperanza.
- **Áreas de camping:** Esta propuesta contempla espacios para experiencias familiares y convivencia nocturna, donde los visitantes pueden disfrutar de la contemplación de estrellas en un entorno alejado de las luces de la ciudad, con fogatas y zonas de relajación. Estas actividades pueden ser realizadas siempre y cuando las condiciones climáticas lo permitan salvaguardando la seguridad y comodidad de los visitantes.
- **Señaléticas:** Es muy importante que las señaléticas e información relacionada con el turismo comunitario se mantengan legibles y en buen estado, por lo cual se plantea una

renovación de las señaléticas que se encuentran en mal estado, y la implementación de otras que sean necesarias para nuevas actividades y rutas.

- **Museo y tienda de artesanías:** Con la construcción en curso de un museo para la exposición de la historia y cultura local, se plantea una tienda de artesanías para promocionar y vender productos elaborados por manos locales. Esta iniciativa impulsará las creaciones de los habitantes locales y ofrecerá a los visitantes la oportunidad de llevar consigo auténticos recuerdos de su experiencia en el Centro Ecológico La Esperanza.

6.1.3. Actividades y experiencia turística

Para seguir atrayendo a nuevos turistas, es esencial diseñar y enriquecer la diversidad de experiencias turísticas en el Centro Ecológico La Esperanza. A continuación, se presentan algunas propuestas consideradas para su implementación:

- **Experiencias comunitarias:** Además de las actividades existentes, se plantea la participación en labores tradicionales como la siembra y cosecha de cultivos autóctonos, ofreciendo a los visitantes la oportunidad de involucrarse en las prácticas locales. Asimismo, actividades de reforestación con la siembra de árboles nativos permitirán un compromiso directo con la conservación ambiental.
- **Actividades culturales:** La celebración de festividades andinas como el Inti Raymi, Difuntos y Semana Santa, en las que los visitantes puedan sumarse, contribuirá al fortalecimiento de la identidad cultural local y brindará a los turistas una experiencia auténtica y enriquecedora.
- **Aventura en bicicleta:** Aprovechando los senderos y el entorno natural de la localidad, se propone la implementación de rutas en bicicleta con medidas de seguridad adecuadas. Esta alternativa, además de ser asequible, permitirá una conexión más cercana con la naturaleza y una experiencia activa.
- **Pesca sostenible:** La cercanía de ríos y cascadas ofrece la oportunidad de incorporar la pesca de truchas criadas por la comunidad. Esta actividad promueve la sostenibilidad y brinda a los visitantes la experiencia de participar en una actividad tradicional en armonía con el entorno natural.

6.1.4. Comunicación e información

La comunicación e información desempeñan un papel crucial para generar interés e informar de manera exhaustiva sobre el Centro Ecológico, sus servicios, actividades, entre otros aspectos. Por ello, se proponen varias estrategias de mejora para fortalecer la comunicación con los visitantes a través de diversos canales:

- **Manejo de redes sociales:** La utilización efectiva de las redes sociales es otro aspecto importante para considerar como estrategia de marketing para el Centro Ecológico La Esperanza. Por lo cual se propone fomentar la interacción con los visitantes motivándolos a crear videos cortos para dar saludos e invitar a otros a experimentar el turismo comunitario que ofrece el centro, los cuales pueden compartidos para aumentar su alcance. Además, se plantea mantener una comunicación constante con los visitantes, respondiendo a sus consultas y compartiendo mensajes positivos sobre el Centro Ecológico y su trayectoria hasta la actualidad.

Es importante destacar que, si bien actualmente el Centro Ecológico La Esperanza se promociona en plataformas de reserva como Airbnb y Booking.com, es necesario actualizar la información y las imágenes, ya que algunas pueden estar desactualizadas.

- **Rediseño del sitio web:** Es fundamental llevar a cabo una actualización y mejorar el sitio web del Centro Ecológico. Esto implica actualizar fotografías y contenidos, así como generar material atractivo para los visitantes del sitio web, asegurando la adaptabilidad para dispositivos móviles. En este contexto se propone un diseño del sitio web que incluye varias secciones, como información sobre la estructura organizativa, objetivos y valores del Centro Ecológico. Además, se muestra las atracciones locales, los servicios y los paquetes turísticos. También se presenta perfiles de los guías locales, resaltando su experiencia autóctona. Además, se otorga un espacio relevante a los testimonios de los visitantes que comparten de primera mano sus experiencias y expresan entusiastas recomendaciones para visitar y explorar el Centro Ecológico.

El propósito central de este rediseño para el sitio web consiste en brindar una plataforma que sea no solo funcional, sino también estéticamente cautivadora, atrayendo la atención de los visitantes desde el primer momento. A continuación, se muestra en detalle la propuesta a través de los gráficos adjuntos, los cuales presentan visualmente cómo se plantea transformar el sitio web en una experiencia interactiva y agradable para los usuarios:

TURISMO COMUNITARIO

Ven y disfruta de una experiencia única

Reservar

Fecha de Llegada

Fecha de Retorno

Duración

RESERVAR



SOMOS UNA COMUNIDAD KICWHA

Promovemos un turismo ecológico y sostenible

Somos una comunidad de aproximadamente 60 familias, cuyas vidas giran en torno a la ganadería y la agricultura en los campos. Mantenemos una relación simbiótica con la Pachamama, la madre tierra. Nuestra visión es proporcionar un turismo auténtico que refleje verdaderamente nuestro estilo de vida, en armonía con la naturaleza y con un mínimo impacto ecológico.



Reservar ahora



Precio competitivo

Ofrecemos tarifas competitivas para tu comodidad



Servicio de calidad

Garantizamos un servicio de alta calidad en cada detalle

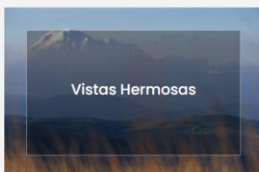


Impacto ambiental

Priorizamos la sostenibilidad para preservar el entorno

ATRATIVOS

Algunos de nuestros atractivos



Vistas Hermosas



La Naturaleza



Convivencia comunitaria

SERVICIOS

Nuestros Servicios



Guías locales

Justo sit justo eos amet tempor amet
clita amet ipsum eos elit. Amet
lorem est amet labore



Alimentación típica

Justo sit justo eos amet tempor amet
clita amet ipsum eos elit. Amet
lorem est amet labore



Hospejate comodo

Justo sit justo eos amet tempor amet
clita amet ipsum eos elit. Amet
lorem est amet labore

PAQUETES

Nuestros paquetes turísticos



Chozo 1 1 día 2 Personas

★ 4.5 (250)

\$44



Chozo 2 2 días 2 Personas

★ 5 (320)

\$88



Chozo 2 1 días 5 Person

★ 4.5 (180)

\$72



OFERTA

30% DE DESCUENTO por luna de miel

Ppara que disfruten en pareja de esta experiencia inolvidable en nuestras instalaciones, para lo cual disponemos de:

- ✓ Cena romántica en la noche
- ✓ Música andina folclórica
- ✓ Caminata nocturna a la luz de las estrellas

Registrarme Ahora

Seleccione un paquete

Registrarme ahora

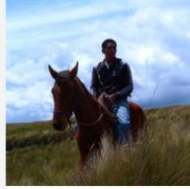


GUIAS

Nuestros Guías Locales



María
Guía Local



Manuel
Guía Local



Rosa
Guía Local



Teresa
Guía Local

TESTIMONIOS

Lo que dicen nuestros clientes



El servicio excepcional y el respeto por el entorno hacen de esta experiencia algo especial.

Samuel G.
Ecuador/Guayaquil



El servicio brindado superó mis expectativas. Una experiencia que nunca olvidaré.

Lucas R.
Suecia



Disfruté de una conexión genuina con la naturaleza y un enfoque ecológico admirable

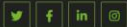
Andrea C.
EEUU



TurismoLa Esperanza

Descubre la auténtica conexión con la naturaleza y vive momentos inolvidables en el Centro Ecológico La Esperanza. ¡Te esperamos para compartir juntos esta experiencia única!

SIGUENOS



NUESTROS SERVICIOS

- Sobre nosotros
- Servicios
- Paquetes
- Guías
- Testimonios

CONTACT US

📍 Comunidad La Esperanza, Colta, Ecuador

☎ +593 97 875 2216

✉ info@example.com

NOVEDADES

Your Email

Registrarse

Todas estas estrategias pueden ser adaptadas y ampliadas según las necesidades y disponibilidad organizativa como presupuestaria del Centro Ecológico La Esperanza. La implementación de estas estrategias requerirá una planificación adecuada, asignación de recursos y seguimiento constante para asegurar la efectividad y lograr los objetivos de mejora en la calidad de servicio y desarrollo turístico sostenible.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Belalcázar, S. (2012, Junio). Cultura organizacional. *Informes Psicológicos*, 12(1), 48-49.
- Besoain, M. (2021). *El Sistema Turístico. Geografía del Turismo*. Retrieved from <http://sashabesoainm.blogspot.com/2009/08/el-sistema-turistico.html>
- Booking Holdings Inc. (2022). *booking.com*. Retrieved from Turismo Comunitario La Esperanza: <https://www.booking.com/hotel/ec/turismo-comunitario-la-esperanza.es.html>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019, Abril 6). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. doi:DOI: 10.23878/empr.v13i2.159
- Carrillo Poma, S., & Córdova Salinas, J. (2023). La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en un hotel de tres estrellas, Lima 2022. Lima : Universidad Norbert Wiener.
- Centro Ecológico La Esperanza. (2023). *Turismo Comunitario La Esperanza*. Retrieved from <https://www.turismoesperanza.com/es/>
- Cepeda. (2022). Una aproximación al concepto de identidad cultural a partir de las experiencias: el patrimonio y la educación. Quito. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27237/1/FACSO-CCS-BOADA%20PAOLA-PALACIO%20MARIA.pdf>
- Coello., A. A. (n.d.). Retrieved from . Facultad de Ciencias de la Documentación: <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10123.pdf>
- Cubillo, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de la Salle.*, 80-99. Retrieved from <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Deming, E. C. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Diaz de Santos S.A.
- Edwards, D. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. *Pioneros de la Calidad*, 3. Retrieved from https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad*. México: Cengage Learning.
- Galan, J. (2020). *Calidad de servicio, Características*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Gestion del talento humano: Deficiencia y porque es importante. (2022, Septiembre 6). *Smowltech*. Retrieved from <https://smowl.net/es/blog/evaluacion-del-talento-definicion-importancia/>

- Go Raymi. (2022). *La Esperanza turismo comunitario*. Retrieved from <https://www.goraymi.com/es-ec/chimborazo/colta/gestores-comunitarios/esperanza-turismo-comunitario-anrryc0y3>
- Gobierno Municipal del Canton Colta. (2018, Febrero 19). Retrieved from <https://gadcolta.gob.ec/gadcolta/index.php/colta/ubicacion>
- Gonzales, T., Alvarado, G., & Gárate, J. (2021). DESARROLLO TURÍSTICO PROMOTOR SOCIOECONÓMICO. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(2), 71–86. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.82.483>
- Halden I, A. A. (2022, Octubre 25). Qué es la gestión del talento humano y en qué se diferencia de los recursos humanos. *Capterra*. Retrieved from <https://www.capterra.es/blog/1105/que-es-la-gestion-del-talento-humano>
- Instituto Espacial Ecuatoriano. (2012). Retrieved from <http://www.institutoespacial.gob.ec/>
- Izquierdo, J. R. (2021, Junio). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Izquierdo, J. R. (2021, Junio). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Revista Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- J, V. (2020). Calidad y Servicio Turístico en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Martos, R., & Llorente, F. (2014, Junio). La Cultura Corporativa en la gestión de las empresas automovilísticas en España. *Revista de dirección, organización y administración de empresas*(53), 19-44.
- Mendoza-Montesdeoca, I., Rivera-Mateos, M., & Doumet-Chilán, Y. (2022). Políticas públicas ambientales y desarrollo turístico sostenible en las áreas protegidas de Ecuador. *Revista de Estudios Andaluces*(43), 106-124. doi:<https://doi.org/10.12795/rea.2022.i43.06>
- Mora, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. doi:<https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- Navas-Ríos, M. E. (2019). Revisión Sistemática del Concepto Turismo Comunitario. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14(2), 144–162. doi:<https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5884>
- Organización Mundial de Turismo. (2022). *DESARROLLO SOSTENIBLE*. Retrieved from <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>
- Organización Mundial del Turismo. (2010). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008*. Madrid/Nueva York.
- Pazmiño, J. (2021). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar*. Retrieved from <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32457/1/019%20ADE.pdf>
- Pilamunga, S. (2023, Mayo 20). Centro Ecológico La Esperanza. (M. Sagñay, Interviewer)

- PILCO-YUCTA, E. A., LASCANO-VERA, F. M., & MORENO-AGUIRRE, P. E. (2022, abril). La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 136-149. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i4.3818>
- Ramírez Céspedes, A. (2021). *Promoción turística y desarrollo del turismo en el distrito de Barranca*. Retrieved from [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3162/RAM%C3%8DREZ%](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3162/RAM%C3%8DREZ%20)
- Sanchez Galan, J. (2016, febrero 13). *Economipedia.com*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sánchez, S., Trillo, M., Mora, C., & Ayuso, M. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), 179-202.
- Smowltech. (2022, Septiembre 6). *Gestion del Talento Humano: Definición y por qué es importante*. Retrieved from <https://smowl.net/es/blog/evaluacion-del-talento-definicion-importancia/>
- Soto, N. (2022, Abril 6). Gestión de Talento: "Es importante brindarle autonomía a esta área". *PRODUCTIVIDAD, PYME, TENDENCIAS*. Retrieved from https://www.comunidadenteleempresas.pe/pyme/gestion-de-talento-humano/#Objetivos_y_beneficios_de_la_gestion_de_talento_en_las_empresas
- Vasquez, M. (2020). *Enfoques fundamentales para la Calidad*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/7-enfoques-fundamentales-para-la-gestion-de-la-calidad/>
- Vazquez Barquero, A. (2005). *Las nuevas personas del desarrollo*.
- Venegas, J. (2020). *Calidad y Servicios Turísticos en el cantón Penipe, provincia de Chimborazo. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo*.

8. ANEXOS

8.1. Anexo 1: Encuesta clientes externos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Objetivo: Determinar La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de La Esperanza, Cantón Colta.

Instrucción: Su opinión es crucial para el desarrollo de esta investigación. La información que proporcione será tratada de manera confidencial y utilizada para obtener conclusiones válidas. Agradecemos su colaboración en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo.

PARTE I: Datos Informativo

- 1. Edad:** **2. Género:** **3. Nacionalidad:**

PARTE II: Calidad del servicio (Marque con una X)

- 4. Después de su visita. Cómo calificaría su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio ofrecida en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad "La Esperanza".**

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutro

Satisfecho

Muy satisfecho

- 5. ¿Cómo calificaría al personal del Centro Ecológico Comunitario La Esperanza en términos de amabilidad y respeto?**

Muy negativo

Negativo

Neutral

Positivo

Muy positivo

- 6. ¿La información útil sobre el Centro Turístico Comunitario está fácilmente disponible y accesible?**

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Muy de acuerdo

7. ¿Cómo se enteró del centro del Centro Ecológico de la comunidad La Esperanza?

Recomendación de amigos, familiares o conocidos.

Búsqueda en internet

Redes sociales (por ejemplo, Facebook, Instagram).

Información proporcionada por agencias de viajes.

Sitios web de reservas de hoteles (Booking.com, Expedia, Airbnb)

Otra fuente (permitir al encuestado especificar).

8. Estoy satisfecho/a en general con mi experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad "La Esperanza"

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutro

Satisfecho

Muy satisfecho

9. El Centro Turístico Comunitario La Esperanza Ofrece una variedad de experiencias y actividades

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Muy de acuerdo

10. Las instalaciones del Centro Turístico Comunitario La Esperanza están limpias y bien mantenidas

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Muy de acuerdo

11. Las instalaciones del Centro Ecológico Comunitario La Esperanza son cómodas, de fácil acceso y tienen medidas de seguridad implementadas

Muy en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Muy de acuerdo

12. ¿Las actividades ofrecidas por el Centro Ecológico Comunitario La Esperanza son muy bien programadas y de calidad?

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

13. ¿Sugerirías esta experiencia a un/a amigo/a?

SI ()

No ()

14. Que aspecto recomendaría mejorar al Centro Turístico Ecológico de la comunidad “La Esperanza”

Atención al cliente

Experiencia turística

Calidad de las instalaciones

Oferta de actividades

15. ¿Tienes alguna recomendación o sugerencia para mejorar tu experiencia en el Centro Turístico Ecológico de la comunidad “La Esperanza”?

8.2. Anexo 2. Encuesta personal Interno

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA PERSONAL INTERNO**

Objetivo: Determinar La Calidad de Servicio y el Desarrollo Turístico del Centro Ecológico de “La Esperanza”, Cantón Colta.

Instrucción: Su opinión es crucial para el desarrollo de esta investigación. La información que proporcione será tratada de manera confidencial y utilizada para obtener conclusiones válidas. Agradecemos su colaboración en nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo.

1. En los últimos años, ¿ha observado un aumento significativo en el número de visitantes al Centro Ecológico de La Esperanza”?

SI

NO

2. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ofrece un amplio servicio a los visitantes.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

3. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ha mejorado y ampliado sus actividades, atracciones y servicios para brindar una experiencia más diversificada a los turistas.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. El Centro Ecológico de “La Esperanza” ha llevado a cabo mejoras significativas en sus infraestructuras turísticas, como alojamientos, restaurantes y áreas recreativas con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al visitante.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. El servicio que ofrece el personal que labora en el centro Ecológico “La Esperanza” fomenta el desarrollo turístico en la comunidad local.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. El Centro Ecológico de “La Esperanza” valora y promueve la cultura local y el patrimonio cultural de la comunidad.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutro

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. ¿Qué actividades o servicios adicionales te gustaría ver implementados en el Centro Ecológico para mejorar la experiencia de los visitantes?

8.3. Anexo 3. Fotografías



