



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

**Título
“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE
CHIMBORAZO”**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniería en
Gestión Turística y Hotelera**

**Autor:
Sampedro Guevara Juan José**

**Tutor:
Mgs. Renato Hernán Herrera Chávez.**

Riobamba, Ecuador. 2022

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Juan José Sampedro Guevara, con cédula de ciudadanía 060421599-6, autor del trabajo de investigación titulado: “CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, 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, 08 de marzo 2022



Juan José Sampedro Guevara

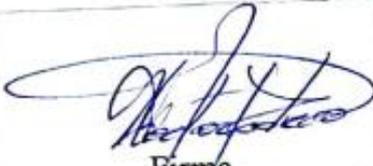
C.I: 060421599-6

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL;

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo, presentado por Juan José Sampedro Guevara, con cédula de identidad número 060421599-6, certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor, no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 08 de marzo 2022.

Dr. Héctor German Pacheco Sanunga
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE
GRADO



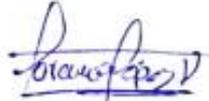
Firma

Mgs. Pablo Marti Méndez Naranjo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO



Firma

Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE
GRADO



Firma

Mgs. Renato Hernán Herrera Chávez
TUTOR



Firma



Juan José Sampedro Guevara

C.I: 060421599-6

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación Calidad del servicio turístico y satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo presentado por Juan José Sampedro Guevara, con cédula de identidad número 060421599-6, bajo la tutoría del Mg. Renato Hernán Herrera Chávez; 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 08 de marzo del 2022.

Presidente del Tribunal de Grado
Dr. Héctor German Pacheco Sanunga



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Pablo Marti Méndez Naranjo



Firma

Miembro del Tribunal de Grado
Mgs. Lorena Alexandra López Naranjo



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO

en movimiento



UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **SAMPEDRO GUEVARA JUAN JOSÉ** con CC: **0604215996**, estudiante de la Carrera **GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO"**, cumple con el 7%, 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, 15 de febrero de 2022



RENATO HERNAN
HERRERA CHAVEZ

Mgs. Renato Herrera
TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a Dios, quien guía mi camino en cada paso, me brinda fuerza, salud, y vida

A mi madre Nelly Del Roció Guevara Guevara a mi padre José Luis Sampedro Ramos, quienes han sido mi principal motor, me apoyaron y motivaron en mi vida personal y en mi formación académica, con fuerte trabajo y paciencia me han hecho luchar por mis metas, gracias a su apoyo y con su entrega incondicional he podido culminar mis estudios.

A mis hermanos Alan y Alisson, que son modelos de perseverancia y saben cómo impulsarme en cada paso del camino, brindando amor y apoyo.

A mis maestros que no solo me enseñaron sus conocimientos educativos, sino que también me enseñaron su ética y moral, esforzarme por lograr un objetivo.

A mis amigos y a todos aquellos que saben apoyarme incondicionalmente, ayudarme y animarme cuando más lo necesito que formaron parte de una gran etapa en mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por su apoyo cariño y comprensión siempre llenos de amor, animándome a ser mejor durante mi formación.

Gracias a la Universidad por enseñarme los conocimientos necesarios para mi formación. A los docentes de la carrera de Gestión Turística y Hotelera, a cada uno de ellos que impartió el conocimiento necesario, la experiencia y el asesoramiento en el transcurso de mi formación, a lo largo de los años, su compromiso y apoyo me han llevado a este punto culminante en este proyecto de investigación

A cada uno que hicieron parte de mi crecimiento profesional mis sinceros agradecimientos.

ÍNDICE

DERECHOS DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL;.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
RESUMEN.....	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
1.1. Situación problemática	20
1.2. Formulación del problema.....	20
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación.....	21
1.3.1. Justificación Teórica.....	21
1.3.2. Justificación Practica	21
1.3.3. Justificación Metodológica.....	21
1.4. Objetivos.....	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos.	22
1.5. Hipótesis	22
1.5.1. Hipótesis general	22
1.5.2. Hipótesis Específica	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	23
2. Antecedentes de la investigación.....	23
2.1. Marco filosófico y epistemológico de la investigación	24
2.1.1. Epistemología de la calidad del servicio	25
2.1.2. Epistemología de la satisfacción del cliente.	25
2.1.3. Estado del Arte	25
2.1.4. Variable independiente Calidad del servicio Turístico.....	25
2.1.5. Variable dependiente Satisfacción del Cliente	26
2.2. Bases teóricas	26

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente	26
2.2.2. Proceso	26
2.2.3. Servicio.....	27
2.2.4. Mejoramiento.	27
2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente.....	27
2.2.2.1. Expectativa	27
2.2.2.2. Experiencia	28
2.2.2.3. Percepción	28
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Diseño de la investigación.....	29
3.2.1. No Experimental.....	29
3.2.2. Transversal	29
3.2.3. Correlacional	30
3.3. Población de estudio.....	30
3.4. Matrices	32
3.5. Operacionalización de variables	33
3.6. Técnicas e instrumentos.....	36
3.6.1. Técnicas.	36
3.6.2. Encuestas.	36
3.6.3. Instrumento.....	36
3.6.4. Cuestionario:.....	36
3.6.5. Validez de instrumentos	37
3.6.7. Selección de los expertos.....	37
3.7. Validación de los expertos.....	37
3.7.1. Confiabilidad de los instrumentos	37
3.7.2. Confiabilidad de instrumentos, variable independiente Calidad del servicio turístico	38
3.7.3. Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente Satisfacción del cliente	38
3.7.4. Análisis e interpretación de la información	38
CAPÍTULO IV	40
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	40
4.1.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable	40

4.1.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable dependiente: oferta turística	45
4.2. Pruebas de hipótesis	52
4.2.1. Hipótesis general	52
4.2.2. Hipótesis Especifica 1	53
4.2.3. Hipótesis Especifica 2	53
4.2.4. Hipótesis Especifica 3	54
Conclusiones.....	56
Recomendaciones	57
Bibliografía.....	58
Anexos	62
Anexo 1 Propuesta.....	62
1.1. Introducción.....	63
1.2. Objetivos.....	63
1.2.2. Objetivo Específico.	63
1.3. Aspectos Generales.....	64
1.4.1. Transmisión del COVID-19 a través de los alimentos.	65
1.4.2. Pasos para la preparación de los alimentos	66
1.4.3. Los trabajadores de las empresas alimentarias deben conocer los síntomas de la COVID-19	67
1.4.4. Distanciamiento físico entre los trabajadores en las empresas alimentarias	67
1.4.5. Medidas estándares de bioseguridad	68
1.4.5.1. Viaje seguro (World travel tourism council).....	68
1.4.5.2. Implementación de políticas que habiliten el sector.....	69
1.4.5.3. Uso correcto del Amonio Cuaternario.....	71
1.4.5.4. Agua potable.....	72
1.4.6. Flujograma de Procesos.....	72
1.4.6.1. Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones	73
1.4.7. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:.....	74
1.4.7.1. Mesas, mantelería, individuales lavables:	74
1.4.7.2. Requisitos para el manejo de desechos	75
1.4.8. Requisitos para el cliente.....	75
1.4.9. Requisitos para el manejo de proveedores	77
1.4.9.1. Recibir mercadería en el establecimiento	77

Anexo 2	Árbol de problemas.....	79
Anexo 3	Asignación del tribunal	80
Anexo 4	Validación de instrumentos Variable independiente	81
Anexo 5	Validación de instrumentos Variable independiente	85
Anexo 6.	Oficio aprobado por el GAD Municipal del Cantón Guano	89
Anexo 7	Encuesta Variable independiente Calidad del servicio turístico.....	90
Anexo 8	Variable dependiente Satisfacción del cliente	92
Anexo 9	Resultado Variable independiente Calidad del servicio turístico	94
Anexo 10	Resultado Variable dependiente Satisfacción del cliente	112

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Matriz operacional	32
Cuadro 2 Matriz de consistencia	33
Cuadro 3 Validación de expertos.....	37
Cuadro 4 Resumen e interpretación de resultados - variable dependiente	40
Cuadro 5 Resumen e interpretación de resultados - variable independiente.....	46
Cuadro 6 Indicaciones flujograma.....	65
Cuadro 7 Flujograma ingreso al establecimiento	72
Cuadro 8 Flujograma de área de producción.....	74
Cuadro 9 Flujograma Ingreso del consumidor al establecimiento	76
Cuadro 10 Flujograma recepción de alimentos	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach.....	38
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach: variable dependiente	38
Tabla 3 Prueba de Chi-cuadrado	52
Tabla 4 Prueba de Chi-Cuadrado.....	53
Tabla 5 Prueba de Chi-Cuadrado.....	54
Tabla 6 Prueba de Chi-Cuadrado.....	55
Tabla 7 Genero	94
Tabla 8 Edad.....	95
Tabla 9 Instrucción	96
Tabla 10 Insumos de bioseguridad adecuados	97
Tabla 11 Enfoque óptimo de gestión.....	98
Tabla 12 Nivel de interrelación de procesos	99
Tabla 13 Cumplimiento de actividades	100
Tabla 14 productos de bioseguridad satisfactorios.....	101
Tabla 15 Servicio intangible de bioseguridad	102
Tabla 16 Satisfacción con los insumos de bioseguridad	103
Tabla 17 Satisfacción de los turistas	104
Tabla 18 Imagen de la empresa al usar bioseguridad.....	105
Tabla 19 Valor agregado	106
Tabla 20 calificación del uso de insumos de bioseguridad	107
Tabla 21 Nivel de satisfacción en los procesos	108
Tabla 22 Procesos de mejora continua	109
Tabla 23 Incremento de procesos productivos	110
Tabla 24 Nivel de competencia alcanzado	111
Tabla 25 Genero	112
Tabla 26 Edad.....	113
Tabla 27 Nivel de instrucción.....	114
Tabla 28 Buenos hábitos de higiene	115
Tabla 29 Estándares de bioseguridad satisfactorios	116
Tabla 30 Calidad de los productos	118
Tabla 31 Imagen del servicio.....	119
Tabla 32 Comunicación entre turista y personal	120

Tabla 33 Recepción del producto	121
Tabla 34 Uso correcto de insumos	122
Tabla 35 Participación activa del personal	123
Tabla 36 Compromiso del servidor	124
Tabla 37 Creatividad aplicada	125
Tabla 38 Ambiente de bioseguridad.....	126
Tabla 39 Satisfacción sobre el manejo de insumos	127
Tabla 40 Procesos de Bioseguridad.....	128
Tabla 41 Correcto manejo de los peligros externos	130
Tabla 42 Bioseguridad que se recibe en el establecimiento	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráficos 1 Genero.....	94
Gráficos 2 Edad	95
Gráficos 3 Nivel de Instrucción.....	96
Gráficos 4 Insumos de bioseguridad adecuados.....	97
Gráficos 5 Enfoque óptimo de gestión	98
Gráficos 6 Nivel de interrelación de procesos	99
Gráficos 7 Cumplimiento de actividades.....	100
Gráficos 8 Productos de bioseguridad satisfactorios.....	101
Gráficos 9 Servicio intangible de bioseguridad.....	102
Gráficos 10 Satisfacción con los insumos de bioseguridad.....	103
Gráficos 11 Satisfacción de los turistas	104
Gráficos 12 Imagen de la empresa al usar bioseguridad	105
Gráficos 13 Valor agregado.....	106
Gráficos 14 Calificación del uso de insumos de bioseguridad.....	107
Gráficos 15 Nivel de satisfacción en los procesos	108
Gráficos 16 Procesos de mejora continua.....	109
Gráficos 17 Incremento de procesos productivos	110
Gráficos 18 Nivel de competencia alcanzado.....	111
Gráficos 19 Genero.....	112
Gráficos 20 Edad	113
Gráficos 21 Nivel de instrucción	114
Gráficos 22 Buenos hábitos de higiene	115
Gráficos 23 Estándares de bioseguridad satisfactorios	116
Gráficos 24 Calidad de los productos.....	118
Gráficos 25 Imagen del servicio.....	119
Gráficos 26 Comunicación entre turista y personal	120
Gráficos 27 Recepción del producto	121
Gráficos 28 Uso correcto de insumos.....	122
Gráficos 29 Participación activa del personal	123
Gráficos 30 Compromiso del servidor	124
Gráficos 31 Creatividad aplicada.....	125

Gráficos 32 Ambiente de bioseguridad	126
Gráficos 33 Satisfacción sobre el manejo de insumos	127
Gráficos 34 Procesos de Bioseguridad	129
Gráficos 35 Correcto manejo de los peligros externos.....	130
Gráficos 36 Bioseguridad que se recibe en el establecimiento	131

RESUMEN

El cantón Guano forma parte de la Provincia de Chimborazo, es un lugar maravilloso lleno lugares culturales como también naturales, la gastronomía forma una parte muy importante en los ingresos del cantón ya que tienen platillos únicos y exquisitos, a través de este proyecto de investigación se busca dar a conocer los problemas que tienen los establecimientos de alimentos y bebidas, por causa de la pandemia se ha tenido que establecer parámetros de bioseguridad para los establecimientos turísticos, a través de la investigación se ha tomado en cuenta que la calidad del servicio se ve afectada lo cual conlleva a una insatisfacción del cliente, la investigación se realizó tomando en cuenta los siguientes instrumentos: como son el árbol de problemas, matrices de operacionalización y consistencia, analizando las variables, dimensiones y conceptos, los cuales tienen una gran influencia en el trabajo y en las satisfacción del cliente.

La investigación tiene una estructura en cuatro capítulos: planteamiento del problema, marco teórico, metodología, se realiza también la comprobación de hipótesis planteadas y se termina con una propuesta para una posible solución de problemas en cuanto a la bioseguridad en los establecimientos de A&B

Palabras Claves: Bioseguridad, Insatisfacción, Satisfacción, Calidad, Pandemia

ABSTRACT

The City of Guano located in Chimborazo province is an extraordinary location with a lot of cultural places as well as natural ones. Cuisine represents a large part of the city's incomes due to the unique and delicious dishes offered; through the current investigation project which aims to raise awareness on the problems that food and beverage establishments are facing. As a result of the Covid-19 pandemic, changes have been taking place and biosecurity parameters have been implemented in these touristic locations. Thanks to this investigation a noticeable decrease in the quality of the service has been noted, leading to customer dissatisfaction. This research was carried out by considering the following instruments: problem tree, operationalization and consistency matrices, analyzing variables, dimensions and concepts, all of which have a big influence on client's satisfaction.

This research has a four-section structure: statement of the problem, theoretical framework, methodology as well as checking all hypotheses presented, finishing with the proposition of a solution regarding biosecurity in gastronomic locations.

Keywords: Biosafety, Dissatisfaction, Satisfaction, Quality, Pandemic



Firmado electrónicamente por:

MISHELL
GABRIELA
SALAO
ESPINOZA

Reviewed by:

Lic. Mishell Salao Espinoza

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 0650151566

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica muy importante a nivel mundial ya que nos ayuda a ampliar las posibilidades en desarrollo, esto favorece a los sectores turísticos y de complementación para entregar lo mejor posible al turista, también copera con el bienestar, la calidez y calidad es la mejor experiencia para una mayor satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente en el ámbito turístico toma un aspecto muy importante ya que actualmente la calidad del servicio se ha puesto como punto primordial.

Los objetivos planteados en esta investigación pretenden analizar estrategias de mejora en la calidad del servicio turístico para la satisfacción del cliente, ayudando a generar mayor satisfacción para poder desarrollar, se aplicará estrategias y procesos para la satisfacción del cliente y la mejora del servicio turístico para ello se tomó en cuenta estrategias para una mayor satisfacción del cliente y la mejora del servicio turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

En el desarrollo del Capítulo I, trata sobre la problemática que enfrentan los establecimientos de A y B en cuanto a la calidad de servicio y satisfacción del cliente, con el objetivo de encontrar soluciones, proponiendo objetivo general y específicos establecidos en la investigación.

En el Capítulo II, corresponde al marco teórico, donde se realizó una investigación de los antecedentes propuesto por las diferentes universidades, también se tomó en cuenta las bases teóricas referentes a las variables de estudios, a partir de artículos y reseñas científicas.

En el Capítulo III, se da a conocer la metodología, el tipo y diseño de investigación, las técnicas e instrumentos que se utilizó, los mismos que son válidos por expertos, para la recolección de datos que luego deben ser analizados e interpretados para la continuidad de la investigación.

En el desarrollo del Capítulo IV, se realizó la comprobación de hipótesis, general y específicas, que tuvo como resultado la aceptación o rechazo de las hipótesis nulas en cada una de las hipótesis de estudio. El análisis de las mismas nos llevara a la ejecución y diseño de la propuesta.

El Capítulo V, se compone con el diseño de la propuesta en la cual se planteó un manual de bioseguridad el cual ayudara a los establecimientos de A&B a tener una mayor aceptación y confiabilidad por parte de los turistas que consuman los servicios.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Los establecimientos de A&B están estrechamente vinculada al turismo en todo el mundo lo cual hace que sea muy importante formando parte de los ingresos económicos del país, algunas atracciones turísticas como miradores, artesanías hacen que el cantón Guano obtenga bastante afluencia de turistas y ni hablar de la gastronomía ya que cuenta con platillos esquicitos.

Tras la pandemia se ha generado dudas en los turistas al momento de visitar el cantón guano por motivos de bioseguridad lo cual afecto a la economía del cantón, para eso se vio necesario realizar la respectiva investigación para reducir las problemáticas presentadas en el transcurso de estos años.

Los clientes pueden medir y reconocer la satisfacción de diferentes maneras, se aplica por falta de formación o mala actitud por parte de los prestadores del servicio, la calidad es un pilar fundamental del crecimiento empresarial.

1.2. Formulación del problema

Como problema principal podemos observar que existe una insatisfacción del cliente en los establecimientos ya que deben crear mayores estándares de bioseguridad para una mayor aceptación del turista y poder maximizar ingresos en la zona esto nos lleva a obtener causas y problemas a solucionar.

Como causas principales tenemos deficiente calidad en el Producto sin un producto de calidad nuestras ganancias no tendrán frutos y existe un riesgo a fracasar lo cual nos lleva a nuestra segunda causa que es el insuficiente estado emocional si una empresa no está motivada a brindar productos de calidad se estará perjudicando ella mismo y a la imagen del cantón, como ultima causa podemos decir que carencia de servicio y satisfacción es la insatisfacción general de los servicios brindados a turistas nacionales o extranjeros.

Como efectos principales la escasez del desarrollo turístico ya que si existe un producto con deficiente calidad va a tener como resultado un mal desarrollo en la zona, si no existe una motivación profunda por parte de los emprendimientos existirá una escasa

complementación en los servicios que llegarán a ser productos mediocres, mientras tanto si existe una insatisfacción del cliente la actividad turística se verá muy afectada.

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la influencia entre de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la influencia entre los procesos y satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo?

¿Cuál es la influencia entre los servicios prestados y la satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo?

¿Cuál es la influencia entre el mejoramiento continuo para la satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación mostrará la importancia que tiene la calidad del servicio versus la relación con el cliente satisfecho debido a que diferentes estudios muestran que para poder mantener un cliente “fiel” las compañías o empresas deben innovar estrategias de competencia para que mejoren la calidad del servicio y generar un aporte teórico de guía para mejorar la bioseguridad para que el resultado sea un cliente satisfecho.

1.3.2. Justificación Practica

La finalidad del trabajo es dar a conocer la importancia que tienen las medidas de bioseguridad en los establecimientos ya que se logrará solucionar varios problemas que incomodan a los consumidores, a través de esta se obtendrá la calidad y satisfacción prudente en los clientes. Económicamente conlleva a nuevos clientes potenciales; obteniendo ingresos y rentabilidad favorable el cual será tras la aplicación de buenas estrategias generadas. Socialmente beneficio a los clientes actuales y potenciales, debido a la calidad del servicio prestado.

1.3.3. Justificación Metodológica

La metodología utilizada en la investigación servirá de referencia para futuros proyectos de investigación relacionados a la temática, muestra datos relevantes sobre la calidad que

existe en los servicios y en los prestadores utilizando diferentes herramientas que ayuden a incrementar la satisfacción del turista.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Analizar la influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

1.4.2. Objetivos Específicos.

- Definir la influencia que existe en los procesos para la satisfacción del cliente y la mejora del servicio turístico en el cantón Guano provincia de Chimborazo.
- Determinar la influencia en las estrategias y la situación actual en los servicios turísticos prestados y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo.
- Establecer la influencia de mejoramiento en los servicios brindados y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

1.5.Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

1.5.2. Hipótesis Específica

Existe influencia entre los procesos aplicados con la satisfacción del turista en los establecimientos en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

Existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

Existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes de la investigación.

En la actualidad, se considera que la calidad del servicio es la parte principal de la satisfacción del cliente, porque con el desarrollo del mundo la demanda de los consumidores sigue creciendo. Se puede decir que Ecuador se ha posicionado como el eje básico del desarrollo turístico mediante la implementación de nuevas estrategias (como la certificación), que pueden incentivar a los proveedores de servicios y atraer una gran cantidad de turistas al país, mejorando así la economía.

A partir de estas necesidades, varios autores monitorearon la calidad de los servicios que recibieron en los lugares turísticos del Ecuador, vinculando productos con inquietudes y servicios, tomando en cuenta que todos somos dependientes unos de otros. Para lograr la calidad esperada, la siguiente es la información relacionada con el tema a discutir como referencia:

Según Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares (2020), en su investigación Percepción de turistas nacionales y foráneos del servicio en restaurantes de Todos Santos Pueblo Mágico, México en la Universidad Autónoma de Baja California Sur México. Evaluar la percepción de los comensales del SQ y CS del restaurante en función de las características de la comida del restaurante y comparar a los turistas nacionales y extranjeros (en lo sucesivo, "comensales").

Mientras tanto, Jiménez García & Pérez Delgado (2018), en su investigación La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria Las Palmas de Gran Canaria, España, que tiene como objetivo demostrar el concepto de seguridad turística y sus múltiples componentes, incluido el fenómeno del terrorismo; analizar el concepto de calidad turística de manera tradicional y en principio; asociar estos dos conceptos con los destinos y sus servicios; finalmente, Proponer medidas para ser competitivos en un mercado estable y seguro y para atender los destinos turísticos de mayor demanda.

Según, Martínez, Pérez Fernández, & Caamal Cauich (2021), en su investigación Calidad y demanda del servicio de hoteles de tres estrellas en la región petrolera de Ciudad del Carmen, Campeche, en la Universidad Autónoma del Carmen, Facultad de Ciencias Económicas nos dice que Percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio hotelero y los factores que determinan su demanda de hoteles. La percepción del

consumidor se estudia a través del modelo Servqual, y los factores que determinan la demanda mencionada se basan en el modelo de demanda clásico. El modelo Servqual consiste en recolectar, analizar y vincular datos cualitativos y cuantitativos, mientras que el modelo de demanda se encuentra en el campo de la estadística inferencial.

Según Armijos Salinas, Bustamante, & Calle Iñiguez (2019), en su estudio Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador, en la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. Que tiene como objetivo La medición de la satisfacción del cliente busca dos objetivos principales, a saber, evaluar a los empleados de la empresa, por otro lado, medir la satisfacción del cliente; en ambos casos, ambos involucran a los clientes, ya que, si los empleados no reciben una capacitación integral en atención al cliente, no podrán brindar servicios de alta calidad y la satisfacción será muy baja.

Mientras tanto, Sosa Arguez & Silvestre Campos (2018), en su estudio Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida tradicional regional Colimota en Manzanillo, Colima en la Universidad de Colima, Escuela de Turismo y Gastronomía. por la Universidad del Claustro de Sor Juana, Maestra en Mercadotecnia y Comercio Internacional por la Universidad del Valle de México. Tiene como objetivo El turismo es un fenómeno dinámico y en evolución que, además de los efectos secundarios económicos, también genera beneficios sociales y culturales al permitir que los visitantes interactúen con las comunidades locales. Esta interrelación se puede lograr a través del patrimonio gastronómico, y el patrimonio gastronómico constituye el patrimonio de personas que se transmite de generación en generación. Por eso, para muchas personas hoy en día, la comida se ha convertido en un motivo de viaje, sobre todo si se piensa que la comida es parte del patrimonio. Por lo tanto, los pueblos atraen a los turistas actuales, su objetivo es degustar la comida en la cocina local, comprender su sabor, olor, forma y color, y así contribuir a su rescate.

2.1. Marco filosófico y epistemológico de la investigación

La epistemología es el estudio del conocimiento de esta manera, la epistemología establece una revisión del conocimiento sobre un tema determinado y proporciona estándares para aceptar ese conocimiento, por lo que estos dos términos deben ser analizados en profundidad.

2.1.1. Epistemología de la calidad del servicio

Epistemológicamente, el término calidad está relacionado con la filosofía, porque para ser feliz hay que vivir una vida de calidad, ahora en términos de servicio hay muchos cambios en la calidad, estos cambios dependen de que los clientes perciban la calidad y brinden servicios de calidad. Depende del tipo y grado de calidad que se aplique, porque la decisión sobre la calidad no siempre es la misma en una misma industria o ciudad, por lo que, según diferentes pictografías y estándares geográficos, no queremos que nuestra ciudad o empresa sea igual a otras, la calidad actual se ha desarrollado para enfocarse solo en lo que los clientes quieren en lugar de lo que el mercado quiere. Solo los clientes esperan poder lograr la calidad.

2.1.2. Epistemología de la satisfacción del cliente.

Desde el nacimiento de la humanidad, la satisfacción ha existido con estándares bajos, como la satisfacción de necesidades biológicas, el matrimonio, la dieta, etc., pero, de hecho, la satisfacción es el origen de la calidad de vida en la industria primaria, en la que se considera la satisfacción del cliente. El mercado, aunque el mercado y sus productos son más modernos y en evolución, los clientes siguen satisfechos, pero en este caso, las necesidades de cada cliente quedan en un segundo plano, y ahora que se cumplen sus necesidades y expectativas biológicas, lo harán Considere la posibilidad de satisfacer a los clientes. Lo que obtienen del servicio o producto es lo que quieren, ponen al cliente en la recepción, averiguan lo que quieren y establecen los parámetros que satisfagan estas necesidades.

2.1.3. Estado del Arte

2.1.4. Variable independiente Calidad del servicio Turístico

Según Villalba Sánchez (2013), en su estudio La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades nos define que es importante entender cómo las características de los servicios son factores indispensables para la construcción y comprensión de la calidad del servicio que se convierte en una herramienta estratégica para medir el servicio universitario.

Sin embargo, Coronel Sánchez, Basante Avalos, & Vinueza Jara (2019) nos da a entender que existen factores para determinar la calidad del servicio: la capacidad de brindar servicios correctos, oportunos y fiables; la capacidad de responder rápidamente a los problemas y quejas de los clientes y aumentar la velocidad de los servicios; crear

confianza en los clientes; tener suficientes habilidades profesionales y calificación; prestar atención y respeto a la dignidad humana en los comportamientos; y apariencia limpia y ordenada para elementos tangibles, como instalaciones y vestimenta para el personal. Uno de los métodos para determinar la calidad de los servicios es evaluar la satisfacción de los clientes, y una de las herramientas para evaluar y analizar la brecha de calidad del servicio es estudiar la diferencia entre las expectativas y las percepciones del cliente utilizando el método (Servqual).

Por el contrario, Ramírez Cavassa (2017) Nos indica que la importancia de las empresas prestadoras de servicios es que tienen que cumplir diversas funciones e interrelacionar entre ellas ya que deben actuar en conjunto para satisfacer necesidades del turista.

2.1.5. Variable dependiente Satisfacción del Cliente

Según Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares (2019) Nos da a entender que la satisfacción del cliente es un componente básico para el buen funcionamiento de las empresas, y que es una tarea complicada evaluar la calidad en el servicio sin la consideración de la voz y percepción del cliente.

Sin embargo según Rico (2010) en su estudio total Customer satisfaction nos dice que la satisfacción es un estado de ánimo que crea agrado y complacencia por la realización completa de las necesidades y expectativas creadas.

Mientras que Donabedian, Velandia Salazar, & Jara Navarro (2007) define a la satisfacción del cliente en su estudio Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia que es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Bases teóricas de la variable independiente

2.2.2. Proceso

Según Mallar (2010) en su investigación La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente nos dice que un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos productos o servicios obtenidos de otros proveedores y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados.

Al contrario, Agudelo Tobón (2007) nos dice que un proceso es el conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor, sobre un insumo, le agrega valor a este y suministra un producto o servicio para un cliente externo o interno.

2.2.3. Servicio

Según Stanton (2007) nos menciona que un producto es “un conjunto de atributos tangibles e intangibles que abarcan: empaque, color, precio, calidad y marca, además del servicio y la reputación del vendedor”. Por lo que cualquier cambio de características, por ejemplo, en el diseño o en el empaque, crea otro producto.

Mientras tanto Kotler (2009) en su un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer. Es decir, es todo lo que es perceptible para el cliente y que produce un valor agregado, en el preciso momento en que se produce un aumento en la satisfacción.

2.2.4. Mejoramiento.

Según Maldonado (2011) nos dice que el mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización, por otra parte, las organizaciones deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse; como resultado de la aplicación de esta técnica.

Por otro lado, Keisen (1986) nos menciona que es un proceso basado en el trabajo en equipo y orientado a la acción, que promulga que el camino de mejora hacia la perfección es propiedad y debe ser conducido por todos los individuos de la organización.

2.2.2. Bases teóricas de la variable dependiente.

2.2.2.1. Expectativa

Según Peralta Montecinos (2008) nos menciona que la evaluación hace que el cliente imagine altas o bajas percepciones acerca del servicio recibido se basa en dos estándares, el servicio esperado o expectativas de servicio y el servicio adecuado o el mínimo aceptable.

Alpizar Dominguez & Hernandez Jaimes (2015) Nos expone que las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más situaciones.

2.2.2.2. Experiencia

Según Pérez Navarro (2008) nos dice que la experiencia no es lo que nos sucede, sino lo que hacemos con lo que nos sucede”. Así, si trasladamos esta idea al discurso de Pérez Navarro, lo importante no es que un cliente se aloje en uno de los hoteles de su cadena, sino todo lo que va a poder hacer al hospedarse allí.

Mientras tanto Carballo , Moreno-Gil, & Dimitrova Stefanova (2016), nos dice que el turista que viaja a un destino turístico no lleva a cabo únicamente un desplazamiento físico. El viaje realmente reside en el interior de la persona y es representado por las percepciones subjetivas y personales que le producen el lugar visitado.

Sin embargo, Carballo , Moreno-Gil, & Dimitrova Stefanova (2016) también nos define el turismo experiencial como la modalidad de turismo que permite a los viajeros extender su creatividad gracias a su posibilidad de dejarlos participar activamente en las experiencias del propio lugar que visitan.

2.2.2.3. Percepción

Según Vargas Melgarejo (2015) denomina a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente.

Sin embargo, Gestalt (2009) nos dice que la percepción, como un proceso de formación de representaciones mentales. Planteó igualmente que es función de la percepción realizar abstracciones a través de las cualidades que definen lo esencial de la realidad externa.

Mientras tanto Sanfélix Vidarte (2013) el ejercicio de los sentidos, no nos suministraría un conocimiento privilegiado, un conocimiento directo, de la existencia y propiedades de esas entidades persistentes, reidentificables y objetivas, que pueblan el mundo físico.

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

3.1.2. Cualitativa

Según Sandoval (2002). Los procesos de investigación cualitativa son de naturaleza multicíclica o de desarrollo en espiral y obedecen a una modalidad de diseño semiestructurado y flexible.

3.1.3. Descriptiva

Según Tamayo (2006). El tipo de investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente. La investigación trabaja sobre realidades.

3.1.4. Correlacional

Según Baptista (2003). Tiene como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables en un contexto particular. De esta forma una vez que se midieron en forma conjunta las variables objeto de estudio, se procede a evaluar la relación existente entre ella de manera cuantitativa.

3.2. Diseño de la investigación

3.2.1. No Experimental

Según Fernandez , Hernandez, & Baptista (2012) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.2.2. Transversal

Según Montano (2010) es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es muy usada en ciencias sociales, teniendo como sujeto a una comunidad humana determinada. Frente a otros tipos de investigaciones, como las longitudinales, la transversal limita la recogida de información a un periodo. Este manual fue distribuido a los servicios de A&B por medio electrónico para mantener.

3.2.3. Correlacional

Según Cancela & Moreno (2018) los estudios correlacionales comprenden aquellos estudios en los que estamos interesados en describir o aclarar las relaciones existentes entre las variables más significativas, mediante el uso de los coeficientes de correlación. Estos coeficientes de correlación son indicadores matemáticos que aportan información sobre el grado, intensidad y dirección de la relación entre variables.

3.3.Población de estudio

Población 1: La población está conformada por 45 establecimientos de alimentos y bebidas, registrados en la patente del año 2019 la cual fue entregada por la Jefatura de Turismo del cantón, de las cuales entre lo que son: bares, restaurantes, locales de comidas rápidas, picanterías. Para la presente investigación se tomó las 15 huecas tradicionales por ser lugares que encierran saberes culinarios, además de precios convenientes y una fidelización del cliente.

Población 2: La población conformada por 3101 turistas del cantón, fue información entregada por la Jefatura de Turismo del cantón Guano que a su vez son posibles clientes de las huecas tradicionales.

Para realizar el cálculo del tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

Dónde:

n= Tamaño de la muestra.

E= Error máximo admisible.

Z= Nivel de confianza deseado.

N= Tamaño de la población.

p= Probabilidad de éxito.

q= Probabilidad de fracaso.

Formula:

Cálculo de la muestra 1:

El tamaño de la muestra a encuestar es de 15 establecimientos que se tomarán en cuenta para la investigación.

Cálculo de la muestra 2:

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

$$n = \frac{(0,50)(0,50) \cdot 3101}{\frac{(3101 - 1)0,05^2}{1,96^2} + (0,50)(0,50)} = \mathbf{334}$$

n= 334

3.4.Matrices

Cuadro 1 Matriz operacional

Variable	Concepto	Concepto operacional	Dimensiones	Indicadores	Método técnica e instrumento
Variable independiente Calidad del Servicio Turístico	Según, Hernandez & Chumaceiro (2009) define a la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.	Coronel Sanchez, Basante Avalos, & Vinueza Jara (2019) nos da a entender que existen factores para determinar la calidad del servicio: la capacidad de brindar servicios correctos, oportunos y fiables; la capacidad de responder rápidamente a los problemas y quejas de los clientes y aumentar la velocidad de los servicios; crear confianza en los clientes	Procesos Servicio Mejoramiento	<ul style="list-style-type: none"> • Insumo • Enfoque de gestión • Interrelación de procesos • Cumplimiento de actividades • Productos • Intangible • Atención • Satisfacción • Percepción • Valor Agregado • Necesidades • Procesos utilizados • Mejora continua • Productivo • Competitivo 	<p>Diseño: No Experimental Transversal Correlacional</p> <p>Método: Descriptivo Explicativo</p> <p>Técnica: Encuesta.</p>
Variable dependiente. Satisfacción del cliente	Es un estado emocional positivo del cliente ante un producto o servicio después de haberlo experimentado de	Monroy Ceseña & Urcádiz Cázares (2019) Nos da a entender que la satisfacción del cliente es un componente básico para el buen funcionamiento de las empresas, y que es una tarea complicada	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Buenos hábitos de higiene • Estándares • Calidad/ costo • Servicio • Comunicación 	

manera beneficiosa según Cabral (2002)

evaluar la calidad en el servicio sin la consideración de la voz y percepción del cliente.

Donabedian, Velandia Salazar, & Jara Navarro (2007) define a la satisfacción del cliente y en su estudio Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia que es de importancia fundamental como una medida de la calidad del cuidado porque da información sobre el éxito del proveedor en alcanzar aquellos valores y expectativas sobre los cuales la última autoridad es el cliente.

Experiencia

- Producto
- Desplazamiento
- Participación activa
- Compromiso del servidor
- Creatividad

Percepción

- Ambiente
- Interpretación
- Conocimiento directo
- Realidad Externa
- Privilegiado

Instrumento:
Cuestionario.

Elaborado por: Juan José Sampedro

3.5. Operacionalización de variables

Cuadro 2 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES
¿Cuál es la influencia entre de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo?	Analizar la influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo	Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en los establecimientos en el cantón Guano provincia de Chimborazo	Según, Hernandez & Chumaceiro (2009) define a la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”	Procesos Servicios Mejoramiento
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICA	VARIABLE DEPENDIENTE	
¿Cuál es la influencia entre los procesos y Satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo?	Definir la influencia que existe en los procesos para la satisfacción del cliente y la mejora del servicio turístico en el cantón Guano provincia de Chimborazo.	Existe influencia entre los procesos aplicados con la Satisfacción del turista en los	Es un estado emocional positivo del cliente ate un producto o servicio después de haberlo experimentado Cabral (2002)	Expectativa Experiencia Percepción
¿Cuál es la influencia entre los servicios prestados y la Satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo?	Determinar la influencia en las estrategias y la situación actual en los servicios turísticos prestados y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo.	Existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción en el cantón Guano provincia de Chimborazo		

¿Cuál es la influencia entre el mejoramiento continuo para la satisfacción del cliente en establecimientos turísticos en el cantón Guano provincia de Chimborazo	Establecer la influencia de mejoramiento en los servicios brindados y la satisfacción del cliente en el cantón Guano provincia de Chimborazo	Existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción en el cantón Guano provincia de Chimborazo
--	--	--

Elaborado por: Juan José Sampedro.

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas.

Según Aguilar (2016), Las técnicas de recopilación de datos son diferentes formas o formas de obtener información. Ejemplos de técnicas incluyen: observación directa, análisis de literatura, análisis de contenido, etc. Sin tecnología de recopilación de datos, la investigación no tiene sentido. Estas técnicas conducen a la verificación de las cuestiones planteadas. Cada tipo de investigación determinará la tecnología que se utilizará y cada tecnología determinará las herramientas, los medios o los medios que utilizará. Todo lo que harán los investigadores está respaldado por tecnología de observación. Aunque utiliza diferentes métodos, su marco metodológico para la recopilación de datos se centra en las técnicas de observación, y el éxito de la investigación dependerá del método que utilice.

3.6.2. Encuestas.

Con la realización de las encuestas se pretende plantear preguntas relacionadas por las que atraviesan los establecimientos de Alimentos y Bebidas en cuanto a la bioseguridad en el cantón Guano, provincia de Chimborazo con respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, en las cuales permitió establecer instrumentos para fortalecer las debilidades existentes en el entorno de la misma.

3.6.3. Instrumento.

Según Aguilar (2016), un instrumento es una herramienta de recopilación de datos es cualquier recurso que los investigadores puedan utilizar para acercarse al fenómeno y extraer información de él. De esta forma, la herramienta sintetiza todo el trabajo previo de la encuesta y resume el aporte al marco teórico a la hora de seleccionar los datos correspondientes a los indicadores, resumiendo así las variables o conceptos utilizados. Un instrumento es un medio material utilizado para recopilar y almacenar información. Muestra de tarjeta, formato de cuestionario, guía de entrevista, escala de actitud u opinión

3.6.4. Cuestionario:

Para la recolección adecuada se han elaborado una serie de preguntas dirigidas a los prestadores de servicios y quienes los utilizan con el fin de obtener la información más auténtica.

3.6.5. Validez de instrumentos

En esta parte del proyecto de investigación se muestra el proceso de evaluación del instrumento con base en la investigación, el instrumento fue elaborado por el mentor del proyecto y luego analizado por los expertos.

3.6.7. Selección de los expertos

Para aplicar los instrumentos es necesaria la verificación por los expertos, para lo cual se tomó en cuenta a los miembros del tribunal que fueron designados para la sustentación de la investigación.

En el siguiente cuadro se podrá observar el listado de los expertos a cargo de la validación de los instrumentos, cargo en la institución y la asignación del tribunal.

3.7. Validación de los expertos

Cuadro 3 Validación de expertos

N ^o	EXPERTO	CARGO	ASIGNACIÓN DEL TRIBUNAL
1	Mgs Renato Herrera	Docente UNACH	Tutor
2	Dr. Héctor Pacheco	Docente UNACH	Presidente
3	Mgs. Pablo Méndez	Docente UNACH	Miembro 1
4	Mgs. Lorena López	Docente UNACH	Miembro 2

Elaborado por: Juan José Sampredo.

3.7.1. Confiabilidad de los instrumentos

Según Pérez Bellorín, Fermín P, Monasterios, & Zavarce (2012), nos dice que la Confiabilidad o consistencia interna de cada ítem del instrumento propuesto, y para describir el grado en que su aplicación repetida a la unidad de información produce resultados equivalentes, consistentes, se desarrolló la consistencia interna del α de Cronbach. El método sexual fue escrito por JL Cronbach y requiere un manejo único del instrumento. Calcule este factor de confiabilidad. Cuál Produce un valor entre cero (0), que representa La confiabilidad es cero, uno (1) significa Fiabilidad general.

La herramienta de recolección de datos se maneja de acuerdo a la escala Likert, la cual permite que un cuestionario mida opiniones personales sobre un tema. El cuestionario determina el grado de acuerdo o desacuerdo para cada pregunta. Por lo tanto, tiene Es útil para el procesamiento de datos, tabulación y análisis de los resultados. En cuanto a la evaluación de la confiabilidad del instrumento, se utilizó el programa estadístico SPSS

statistics, en el cual se utilizó el Alfa de Cronbach. Cabe señalar que, para el desarrollo de la investigación, este valor debe ser igual o superior a 0,7. Hazlos aceptables.

Coeficiente alfa >0,9 Excelente

Coeficiente alfa >0,8 Bueno

Coeficiente alfa >0,7 Aceptable

Coeficiente alfa >0,6 Cuestionable

Coeficiente alfa >0,5 Pobre

Coeficiente alfa <0,5 Inaceptable

3.7.2. Confiabilidad de instrumentos, variable independiente Calidad del servicio turístico

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	15

Fuente: SPSS...Encuestas aplicadas a los dueños de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

Después de utilizar el programa y al calcular el Alfa de Cronbach con los resultados obtenidos se aprueba la confiabilidad del instrumento de la variable independiente: Calidad del servicio con un valor de ,880.

3.7.3. Confiabilidad de instrumentos, variable dependiente Satisfacción del cliente

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach: variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a los dueños de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

Después de utilizar el programa y al calcular el Alfa de Cronbach con los resultados obtenidos se aprueba la confiabilidad del instrumento de la variable dependiente: Satisfacción del cliente con un valor de ,835.

Análisis e interpretación de la información

En la investigación al aplicar el Alfa de Cronbach se determinó la confiabilidad de los instrumentos de la investigación. Teniendo como resultados la aprobación con la

aplicación del Alfa de Cronbach en la Variable Independiente: Calidad del servicio turístico con un valor de ,880 y la variable dependiente: Satisfacción del cliente con un valor de ,835, arrojando resultados que sin duda ratifican la confiabilidad de los instrumentos de esta investigación.

CAPÍTULO IV

4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

4.1.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable

Dependiente: Satisfacción de los turistas.

A continuación, se presenta la información obtenida de la aplicación de encuestas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B.

Cuadro 4 Resumen e interpretación de resultados - variable dependiente

No.	Ítem	Resultados
1	Genero	El 56,37% de los turistas que visitan el cantón Guano es de género masculino, mientras que el 43,63% de los turistas es de género femenino.
2	Edad	El 47,13% de la población de turistas que visitan el cantón Guano tiene una edad promedio de 18-25 años, mientras que el 52,87% de los turistas tiene una edad promedio de 26-33 años
3	Instrucción	El 7,01% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria, mientras que el 59,87% de turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria, el 19,11% de la población de turistas tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica, el 13,69% de turistas que visitan el cantón tienen un nivel de instrucción de tercer nivel y el 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de cuarto nivel
4	¿Considera satisfactorio los buenos hábitos de higiene y bioseguridad implementados por parte del establecimiento de alimentos y bebidas?	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran los buenos hábitos de higiene y bioseguridad que muestran los establecimientos son los siguientes el 0,32% es insatisfecho. Mientras que el 4,46% es neutro, 77,7% es satisfactorio y el 4,14% es muy satisfactorio Lo cual nos indica que cubre las expectativas del consumidor sin embargo podría seguir mejorando para una mayor satisfacción.
5	¿Considera satisfactorio los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal con el 3,18% poco satisfecho mientras que el 12,10% es neutro, el 76,11% es satisfactorio y el 8,60% es muy satisfactorio Como podemos notar existe una satisfacción bastante notoria lo cual cumple con la perspectiva del consumidor

	establecimiento de alimentos y bebidas?
<p>6 ¿Considera satisfactorio la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento nos dice que el 1,9% poco satisfactorio mientras que el 13,69% es neutro, 74,84 es satisfactorio, 9,55% es muy satisfactorio Como podemos ver existe los turistas mantienen un servicio satisfactorio en los establecimientos de A&B, ayuda a la experiencia del consumidor.</p>
<p>7 ¿Considera satisfactorio la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos y bebidas a los turistas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la imagen del servicio que brinda el establecimiento es un 2,55% poco satisfactorio, mientras que el 14,97% es neutro ,72,61% es satisfactorio, y 9,87% es muy satisfactorio, como podemos notar existe una percepción aceptable por parte de los consumidores</p>
<p>8 ¿Considera satisfactorio la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios El 0,32% es insatisfactoria mientras que el 2,55% es poco satisfactorio, 14,01% es neutro 74,3% es satisfactoria 10,19% es muy satisfactoria. Lo cual hace que el servicio sea bastante bueno</p>
<p>9 ¿Califique el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento de alimento y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio El 4,14% es poco satisfactorio mientras que el 13,38% es neutro, 78,66% satisfactoria y 3,82% muy satisfactorio, existe una gran aceptación por parte de los consumidores lo cual ayuda a un mejoramiento en el servicio.</p>
<p>10 ¿Considera satisfactorio el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento El 2,55% poca satisfactoria, 11,78% como neutro, 78,03% como satisfactorio y 7,64% es muy satisfactorio, como podemos notar los servicios están</p>

establecimiento de alimentos y bebidas?	cumpliendo parte de las expectativas de los consumidores al momento de adquirir servicios.
11 ¿Considera satisfactorio la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento El 1,27% como poco satisfactorio, 13,38% neutro. 76,75% satisfactorio y el 8,60% muy satisfactorio, como podemos notar existe un nivel de satisfacción bastante considerable lo cual nos muestra que los servicios cumplen
¿Considera satisfactorio el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?	Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento con un 1,91% como poco satisfactorio, 14,33% neutro 75,16% satisfactorio y el 8,60% muy satisfactorio, el tipo de servicio brindado cumple con los compromisos del servidor

<p>¿Considera satisfactorio la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento nos dice que el 0,32% es insatisfecha mientras que el 1,59% como poca satisfecha, el 13,38% es neutro, 75,80% es satisfecha, y el 8,92% como muy satisfecha, como podemos observar existe una aceptación por parte de los consumidores</p>
<p>¿Considera satisfactorio el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento con un 1,27% poco satisfecho, mientras que el 19,43% como neutro, 65,61% satisfactorio y 13,69% muy satisfactorio. Esto nos dice que los establecimientos mantienen un ambiente seguro y listo para los turistas</p>

<p>¿Considera satisfactorio la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento es de 0,32% es insatisfecha, 1,59% como poco satisfecho, 15,29% neutro, 71,66% satisfecho, y 11,15% como muy satisfecho. Como podemos observar existe un grado de satisfacción muy grato lo cual nos indica que cubre con ambiente adecuado.</p>
<p>¿Considera satisfactorio el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento es de 0,96% como poco satisfactorio, 14,65% neutro, 73,25% satisfactorio, 11,15% muy satisfactorio.</p>

<p>¿Considera satisfactorio el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes internos y externos en el establecimiento de alimentos y bebidas y el uso de sus insumos de bioseguridad?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes internos y externos en el establecimiento 0,64% como insatisfactorio, 3,18% poco satisfactorio, 13,38% como neutro, 71,02% satisfactorio y el 11,78% muy satisfactorio. Existe un nivel de satisfacción bastante notorio lo cual favorece a tipo de servicio brindado</p>
<p>¿Considera satisfactorio el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado?</p>	<p>Los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano consideran que el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento es el 2,23% como poco satisfactorio 11,78% neutro, 72,93% satisfactorio y el 13,06% muy satisfactorio con el mayor porcentaje obtenido en satisfactorio podemos notar que los productos tienen un grado de aceptación.</p>

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro Guevara

4.1.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados de la variable dependiente: oferta turística

A continuación, se presenta la información obtenida de la aplicación de encuestas aplicadas a los dueños de los establecimientos

Cuadro 5 Resumen e interpretación de resultados - variable independiente

No.	Ítem	Resultados
1	Genero	El 46,67% de los encuestados en el cantón Guano es de género masculino mientras que el 53,33% de los encuestados en el cantón Guano es de género femenino.
2	Edad	40% de los encuestados en el cantón Guano tiene una edad promedio de 42-49 años mientras que el 60% de los encuestados en el cantón Guano tiene una edad promedio de más de 50 años.
3	Instrucción	El 26,67% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria mientras que el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria. El 33,33% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica y el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de tercer nivel.
4	¿Califique el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento es de, 6,67% como neutro, 60% satisfactorio y 33,33% muy satisfactorio, lo cual nos indica que se ha implementado productos de bioseguridad eficientes para la llegada de los turistas.
5	¿Considera optimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento turístico?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que es óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento con un; 60% satisfactorio mientras que el 40% es muy satisfactorio. Lo cual nos indica que existe un alto grado de gestión dentro del establecimiento para la satisfacción previa.
6	¿Considera que existe un nivel adecuado de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que existe un nivel de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad con un, 6,67% neutro mientras que el 60% satisfactorio y el 33,33% como muy satisfactorio. Lo cual nos señala que los prestadores de servicio están preparados con el correcto uso de la bioseguridad

7	¿Califique el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que se realizan en su establecimiento?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica que el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que realizan en el establecimiento es; 6,67% como neutro mientras que el 33,33% satisfactorio y el 60% como muy satisfactorio. Tomando en cuenta estos valores podemos notar que las actividades realizadas por los establecimientos son las adecuadas
8	¿Considera que los productos de bioseguridad que utiliza son lo suficientemente satisfactorios para los turistas?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera los productos bioseguridad que utiliza como; 6,67% neutro mientras que el 46,67% es satisfactorio y el 46,67% muy satisfactorio Existen productos implementados bastantes satisfactorios por parte de los establecimientos, lo cual nos indica buenas experiencias con los consumidores
9	¿Califique el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda en su empresa turística?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda como; 16,4% neutro, mientras tanto el 60% como satisfactoria y el 12,2% muy satisfactorio. Como podemos notar el nivel del servicio es satisfactorio tras la implementación de bioseguridad
10	¿Considera satisfactorio la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad de su empresa turística?	Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad es; el 6,67% neutro mientras tanto el 33,33% es satisfactorio y 60% muy satisfactorio. Existe una alta obligación en el uso de productos de bioseguridad en los establecimientos

<p>11</p>	<p>¿Califique la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad como; El 33,33% poco satisfactorio, 13,33% es neutro, 40% es satisfactorio y el 13,33% es muy satisfactorio</p>
	<p>¿Califique el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa como; 6,67% es neutro mientras que el 20% es satisfactorio y el 73,33% como muy satisfactorio, lo cual nos indica que los establecimientos utilizan insumos adecuados manteniendo las expectativas altas del consumidor</p>

<p>¿Considera que es satisfactorio el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como; 6,67% es neutro mientras que el 33,33% es satisfecho y el 60% es muy satisfecho, el uso de los productos genera satisfacción en los establecimientos</p>
<p>¿Califique si el uso de insumos de bioseguridad cubre satisfactoriamente las necesidades de los turistas?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el uso de insumos de bioseguridad cubre las necesidades de los turistas como; 13,33% es neutro mientras que el 13,33% es satisfactorio y el 73,33% es muy satisfactorio, utilizan productos de bioseguridad de alta calidad para mayor satisfacción al turista.</p>

<p>¿Califique el nivel de satisfacción en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano califica el nivel en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como; 13,33% como poco satisfecha mientras que el 13,33% es neutro, el 26,67% como satisfecho y el 46,67% es muy satisfecho.</p>
<p>¿Considera satisfactorio el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad requeridas por el turista?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad requeridas por el turista como; 40% como satisfactorio mientras que el 60% como muy satisfactorio, como podemos observar existe un alto nivel de mejora en los productos que se utiliza llenando las expectativas del consumidor</p>

<p>¿Considera satisfactorio el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera que el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad en un 20% como neutro mientras que el 40% como satisfactorio y el 40% muy satisfactorio</p>
<p>¿Considera satisfactorio el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones?</p>	<p>Los dueños de los establecimientos de A&B en el cantón Guano considera el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones; 20% como neutro mientras que el 46,67% es satisfactorio y el 33,33% es muy satisfactorio existe un grado de satisfacción considerable pero cada empresa aumenta su valor agregado.</p>

Fuente: Encuestas aplicadas a los dueños de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

4.2. Pruebas de hipótesis

Una vez realizado el respectivo análisis e interpretación de los datos obtenidos a partir de las encuestas realizadas se procede a elegir la prueba de estadística más apropiada para la prueba de hipótesis y se toma en cuenta las hipótesis establecidas en la matriz de consistencia. Para la prueba de hipótesis se utilizó el Chi-Cuadrado de esta forma analizando cada una de las hipótesis como se puede observar a continuación:

4.2.1. Hipótesis general

H1. Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo

H0. No Existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo

Tabla 3 Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	1,250 ^a	2	,535
Razón de verosimilitud	1,632	2	,442
Asociación lineal por lineal	,976	1	,323
N de casos válidos	15		

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a los duelos de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

a) $\alpha = 0,05$

b) Chi-Cuadrado

c) Dado que el nivel de significación asintótica (bilateral) es $0,535 < 0,05$, se rechaza la hipótesis alternativa (H1) y se acepta la hipótesis nula. Considerando entonces que: no existe influencia entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción del cliente en establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

H1. Existe influencia entre los procesos aplicados con la Satisfacción del turista en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

H0. No existe influencia entre los procesos aplicados con la Satisfacción del turista en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Tabla 4 Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	22,119 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	14,314	4	,006
Asociación lineal por lineal	8,900	1	,003
N de casos válidos	15		

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a los duelos de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampredo

$\alpha = 0,05$

d) Chi-Cuadrado

e) **Decisión:**

Dado que el nivel de significación asintótica (bilateral) es $0,00 < 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula. Considerando entonces que: existe influencia entre los procesos aplicados con la satisfacción del turista en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo.

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

H1. Existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

H0. No existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Tabla 5 Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,333 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	17,221	4	,002
Asociación lineal por lineal	9,811	1	,002
N de casos válidos	15		

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a los dueños de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

f) $\alpha = 0,05$

g) Chi-Cuadrado

h) **Decisión:**

Dado que el nivel de significación asintótica (bilateral) es $0,00 < 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula. Considerando entonces que: existe influencia entre los servicios prestados en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo

4.2.4. Hipótesis Específica 3

H1. Existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

H0. No existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Tabla 6 Prueba de Chi-Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,222 ^a	4	,016
Razón de verosimilitud	14,784	4	,005
Asociación lineal por lineal	5,959	1	,015
N de casos válidos	15		

Fuente: SPSS Encuestas aplicadas a los duelos de los establecimientos de A&B, marzo 2021

Elaborado por: Juan José Sampedro

i) $\alpha = 0,05$

j) Chi-Cuadrado

k) **Decisión:**

Dado que el nivel de significación asintótica (bilateral) es $0,00 < 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechaza la hipótesis nula. Considerando entonces que: existe influencia entre el mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos y la satisfacción del cantón Guano provincia de Chimborazo.

Conclusiones

La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción al cliente, según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS mediante la aplicación del método Alfa de Cronbach, se pudo observar que nos arrojó un resultado de 0,535 con una correlación mayor a lo requerido por lo tanto se rechaza la hipótesis general. Tomando en cuenta las encuestas aplicadas a los establecimientos de alimentos y bebidas en el cantón Guano provincia de Chimborazo.

Los procesos aplicados con relación a la satisfacción del turista en los establecimientos, mediante los resultados que se obtuvo en el programa estadístico SPSS, aplicando el método de Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,00 < 0,05$ con una correlación positiva aceptando la hipótesis.

Los servicios prestados en los establecimientos turísticos, según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS, mediante la aplicación del Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,00 < 0,05$ con una correlación positiva mediante las encuestas aplicadas aceptando la hipótesis.

El mejoramiento continuo en los establecimientos turísticos según los datos obtenidos en el programa estadístico SPSS, mediante la aplicación del Chi-cuadrado de Pearson con un resultado $0,016 < 0,05$ con una correlación positiva aceptando la hipótesis.

Recomendaciones

Es importante mantenerse en constante mejoramiento por ende implementar nueva tecnología o nuevas estrategias beneficiaria de manera positiva a los establecimientos turísticos llegando a exigir nuevos métodos de satisfacción.

Es necesario implementar manuales de bioseguridad en los establecimientos para mejorar la percepción de los servicios y exista mayor aceptación por parte de los turistas.

Mantener siempre informados y capacitados a los prestadores de servicios para poder satisfacer adecuadamente las necesidades de cada turista, por lo cual se le recomienda al GAD realizar constantes capacitaciones.

Se recomienda a futuros investigadores una actualización de datos en cuanto a las nuevas medidas adoptadas por el COE provincial Cantonal las cuales deben ser adoptadas por los establecimientos de A&B, también se recomienda ampliar la investigación a más establecimientos del cantón Guano ya que esta vez solo se tomaron en cuenta los de mayor afluencia de turistas

Bibliografía

- Agudelo Tobón., L. F. (2007). *worldcat*. Obtenido de Tomado del libro Gestión por Procesos: <https://www.worldcat.org/title/gestion-por-procesos/oclc/777680994>
- Aguilar, M. (2016). *SM Sabermetodologia*. Obtenido de Tecnicas e instrumentos recoleccion de datos: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/15/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Alpizar Dominguez, A., & Hernandez Jaimes, L. (Marzo de 2015). *CENTRO UNIVERSITARIO UAEM TEMASCALTEPEC*. Obtenido de ESTUDIO DE MERCADO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ESTELARIS MUEBLERÍAS: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62621/TESIS%20YA%20A%20L%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armijos Salinas, J. L., Bustamante, K. J., & Calle Iñiguez, M. P. (Junio de 2019). *Percepción del turista sobre el servicio de alimentos y bebidas. Sitio, Playa Bajoalto, Cantón El Guabo, El Oro, Ecuador*. Obtenido de Revista interamericana de ambiente y turismo: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2019000100093&lang=en
- baptista. (2003). *Marco metodologico* . Obtenido de Tipo de investigacion : <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0075681/cap03.pdf>
- Baptista de Carrasco, M., & León de Alvarez, M. (01 de junio de 2010). *Redalyc*. Obtenido de Vision Gerencial: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880008.pdf>
- Cabral, D. S. (mayo de 2002). *evaluacion de la satisfaccion de los clientes* . Obtenido de Verlag Dashofer: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DdtdLcJm9IkC&oi=fnd&pg=PA2&dq=satisfaccion+del+cliente+segun+autores&ots=37gqy70ssl&sig=gJaJ9nqO2U6rhLlibolTBs44yek#v=onepage&q&f=false>
- Cancela, & Moreno, E. (09 de abril de 2018). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Obtenido de INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Carballo , Moreno-Gil, & Dimitrova Stefanova, Y. (2016). *Dspace Universidad de las Iles Balears*. Obtenido de Turismo experiencial: Una revisión de la literatura: https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/4672/Dimitrova%20Stefanova%2C%20Yoana_221253_assignsubmission_file_GADE_2017_076.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chávez, L. (2016). Validez y confiabilidad de instrumento para medición de impacto de tic, en el marco del despliegue de actividades satelitales venezolanas. *Saber*, 76-82.
- Coronel Sanchez, J., Basante Avalos, R., & Vinueza Jara, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos. *Espacio*, 09-10.
- Deming. (1989). *scielo*. Obtenido de calidad del servicio:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Donabedian, Velandia Salazar, F., & Jara Navarro, M. (july de 2007). *Scielo*. Obtenido de Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008
- Fernandez , Hernandez, & Baptista. (01 de 12 de 2012). *Tesis de investigacion* . Obtenido de Diseños no experimentales:
<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>
- Gestalt. (18 de Agosto de 2009). *Scielo*. Obtenido de La definicion del concepto de percepcion en psicologia: <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Haerte, & Delgado, P. (Abril de 01 de 2001). *Redalyc*. Obtenido de partes del psicologo: <https://www.redalyc.org/pdf/778/77812441007.pdf>
- Hernandez, & Chumaceiro. (2009). *eumed*. Obtenido de calidad del servicio:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/clientes-logisticos.html>
- Jiménez García, J., & Pérez Delgado, M. A. (Octubre de 2018). *La seguridad como componente esencial del concepto de calidad turística*. Obtenido de Estudios y perspectivas en turismo:
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322018000400008&lang=en
- Keisen. (1986). *Scielo*. Obtenido de Mejora continua de los procesos:
<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Kotler. (15 de 09 de 2009). *webquery*. Obtenido de Capitulo 1 que es servicio:
<https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>
- Leon. (2003). *Catarina* . Obtenido de Revision de literatura :
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/garcia_c_me/capitulo2.pdf
- Loza Munarriz, C. (25 de 06 de 2015). *Scielo*. Obtenido de Sobre las conclusiones de la fiabilidad del Indice Internacional de Función:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v24n3/v24n3credit2.pdf>
- Maldonado , J. A. (2011). *eumed.net*. Obtenido de el mejoramiento de procesos:
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1084/mejoramamiento.html>

- Mallar, M. (01 de junio de 2010). *Redalyc Vision de futuro*. Obtenido de Gestion por procesos: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Martínez, D. L., Pérez Fernández, A., & Caamal Cauich, I. (07 de Enero de 2021). *Calidad y demanda del servicio de hoteles de tres estrellas en la región petrolera de Ciudad del Carmen, Campeche*. Obtenido de Región y sociedad: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252020000100121&lang=en
- Moliner Velázquez, B., Saura, I. G., & Ruiz Molina, M. E. (julio de 2015). *Redalyc Cuadernos de Administracion*. Obtenido de La formacion de la lealtad y su contribucion a la gestion de destinos turisticos : <https://www.redalyc.org/pdf/205/20511993005.pdf>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (Diciembre de 2020). *Percepción de turistas nacionales y foráneos del servicio en restaurantes de Todos Santos Pueblo Mágico, México*. Obtenido de Vision de futuro: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082020000200006&lang=en
- Monroy Ceseña, M., & Urcádiz Cázares, F. (Junio de 2019). *Scielo.org*. Obtenido de Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006
- Montano, J. (s.f.). *Investigación Transversal: Características y Metodología*. Obtenido de Lider: <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Organización Mundial de la Salud, & Organización de las Naciones Unidas , p. (7 de Abril de 2020). *COVID-19 e inocuidad de los alimentos: orientaciones para las empresas alimentarias*. Obtenido de Orientacion Provicionales: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331856/WHO-2019-nCoV-Food_Safety-2020.1-spa.pdf
- Peralta Montecinos, J. (2008). *Redalyc*. Obtenido de Limite, Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio: <https://www.redalyc.org/pdf/836/83601409.pdf>
- Perez Navarro, A. (octubre de 2008). *Livingstone*. Obtenido de La experiencia turistica : http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/06_SAVIA62_LIVING.pdf
- Pérez Bellowín, O., Fermín P, O., Monasterios, J., & Zavarce, C. (Junio de 2012). *VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO PARA MEDICIÓN*. Obtenido de Saber: <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427739447007.pdf>
- Porporatto, M. (s.f.). *Que Significado*. Obtenido de Bioseguridad .
- Ramírez Cavassa, C. (febrero de 2017). *Universidad Tecnologica Nacional*. Obtenido de Carrera de turismo y hoteleria: <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>

- Rico, R. (2010). *mba.americaeconomia*. Obtenido de Total customer satisfaction : https://mba.americaeconomia.com/sites/mba.americaeconomia.com/files/clase1_clientes.pdf
- Rus Arias, E. (31 de Agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de Ventajas de Flujogramas: <https://economipedia.com/definiciones/flujograma.html>
- Sandoval, C. (diciembre de 2002). *Programa de especializacion en teorías metodos y técnicas de investigacion social* . Obtenido de investigacion cualitativa : <https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/manual%20colombia%20cualitativo.pdf>
- Sanfélix Vidarte, V. (s.f.). *Roderic*. Obtenido de Sensacion y percepcion : <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/44177/Sensaci%C3%B3n%20y%20percepci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Sosa Argaez, L. I., & Silvestre Campos, M. A. (Diciembre de 2018). *Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida tradicional regional Colimota en Manzanillo, Colima*. Obtenido de El periplo sustentable: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000200151&lang=en
- Stanton. (2007). *Universidad Interamericana para el Desarrollo*. Obtenido de Analisis de producto: https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ADI/AO/AO01/AOPP01Lectura1.pdf
- Tamayo. (2006). *tipo de investigacion Cualitativa* . Obtenido de Marco metologico : <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>
- Vargas Melgarejo, L. M. (2015). *Alteridades*. Obtenido de Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa Mexico.
- Villalba Sánchez, C. (08 de agosto de 2013). *Universidad Nacional de Colombia*. Obtenido de La calidad del servicio: un recorrido histórico: [file:///C:/Users/a/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/a/Downloads/Dialnet-TheServiceQuality-4776917%20(2).pdf)

Manual de bioseguridad para establecimientos de Alimentos y Bebidas

1.1.Introducción

La eficiencia de las instalaciones turísticas está relacionada con la calidad de los servicios adecuados y la demanda de los consumidores. Los cambios que realizan los prestadores de servicios no son solo para la satisfacción, sino también para el reconocimiento y las expectativas de los turistas en los diferentes servicios.

Al promover la calidad del servicio para generar la satisfacción del cliente, esta propuesta está enfocada para darle un correcto uso al manual de bioseguridad para las empresas de A&B en el cantón Guano provincia de Chimborazo, previniendo así contagios dentro y fuera de los establecimientos.

Los cambios que presentan los establecimientos de alimentos y bebidas no están simplemente direccionada a la satisfacción, sino también al correcto manejo de los materiales de bioseguridad y limpieza.

Ayudará a generar mejora en la calidad del servicio para forjar la satisfacción en los clientes, el éxito del agrado en el servicio se relaciona con el cumplimiento de los estándares de bioseguridad requeridos. Obteniendo beneficios que se verán reflejados a corto y largo plazo en donde las entidades turísticas se verán involucradas y favorecidas.

1.2.Objetivos

1.2.1. Objetivo General.

Diseñar un manual que describa las reglas y principios de higiene alimentaria y bioseguridad proporcionados por los establecimientos del cantón Guano, provincia de Chimborazo.

1.2.2. Objetivo Específico.

- Describir las normas y principios de Bioseguridad a cumplir durante las preparaciones en el servicio alimentario.
- Fortalecer los conocimientos del personal de los establecimientos de A&B en cuanto a la bioseguridad en la actualidad.
- Identificar el cumplimiento del manual durante la elaboración de los procesos.

1.3. Aspectos Generales.

Para un buen entendimiento del manual es necesario tener conocimientos básicos sobre bioseguridad, la manera correcta y adecuada de aplicarlos en los diferentes ámbitos del servicio.

¿Qué es Bioseguridad?

Sistema de normas de acciones de seguridad que regulan y orientan la práctica en salud, cuyo objetivo o fin es satisfacer o responder a expectativas de cada una de las partes.

Según (Porporatto, s.f.). Conjunto de estándares y protocolos de prevención aplicables a diversos procedimientos utilizados para proteger la salud en la investigación científica. Se centra en la prevención de riesgos y el uso seguro de los recursos genéticos y biológicos en contacto con patógenos infecciosos, como la gestión de determinados residuos y el almacenamiento de reactivos.



¿Qué es un flujograma?

Según Rus Arias (2020), un diagrama de flujo es una herramienta para expresar la secuencia e interacción de las actividades del proceso a través de símbolos gráficos. Estos símbolos proporcionan una mejor visualización de la operación del proceso, ayudan a comprender y hacen que la descripción del proceso sea más intuitiva e intuitiva.

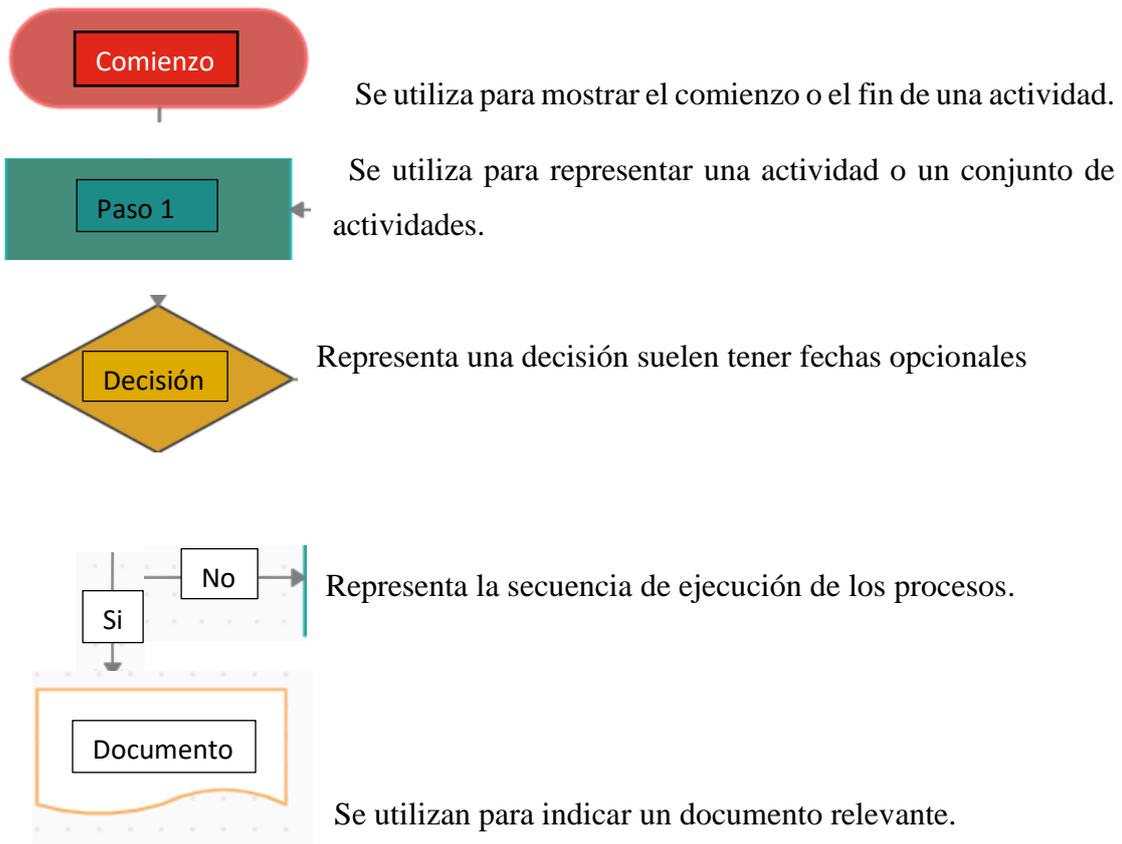
Ventajas de utilizar un flujograma:

- Mejora el entendimiento dentro del proceso de trabajo.
- Muestra los pasos necesarios a seguir en la realización del trabajo.
- Crea un estándar en la ejecución de los procesos.
- Expone el orden de interacción en las actividades.
- Se puede utilizar para localizar fallas en el proceso.
- Se utilizar como fuente de investigación para un análisis crítico.

Parámetros del flujograma

Cuadro 6 Indicaciones flujograma

Cambiar español



Elaborado por: Juan José Sampedro

1.4. Desarrollo de la propuesta.

1.4.1. Transmisión del COVID-19 a través de los alimentos.

Según la Organización Mundial de la Salud & Organización de las Naciones Unidas (2020), Es muy poco probable que COVID-19 se transmita a través del empaque de

alimentos o productos, ya que el COVID-19 es una enfermedad que afecta al sistema respiratorio y se transmite a través del contacto de persona a persona. Las gotitas que se emiten al toser o estornudar se transmiten a través del aire. Es poco probable que una persona sea infectada por el aire a menos que toque directamente el suelo, la superficie u objeto.

Sin embargo, puede verse afectada por el contacto con una superficie u objeto contaminado. Por lo tanto, en un lugar lleno de gente, es mejor no tocarse la cara ni estrechar la mano de otras personas. Según una investigación reciente sobre la tasa de supervivencia de COVID-19, se dice que se puede almacenar hasta 72 horas en plástico y acero inoxidable, 4 horas en cobre y 24 horas en cartón.

Las empresas alimentarias deben fortalecer medidas de higiene en sus empleados para fortalecer los principios de higiene alimentaria para evitar o reducir el riesgo de que el virus contamine las superficies y los envases de los alimentos. Cuando se usa correctamente, el equipo de protección personal, como máscaras y guantes, puede reducir eficazmente la propagación de virus y enfermedades en la industria alimentaria. Además, las empresas deben tomar medidas de distanciamiento físico y practicar una estricta higiene.

Correcto uso de la mascarilla



1.4.2. Pasos para la preparación de los alimentos

- Elegir alimentos adecuados para empezar el proceso.
- Cocinar bien los alimentos.
- Guardar los alimentos bajo refrigeración según requiera el producto.
- Evitar contaminación entre alimentos.
- Usar los utensilios adecuados con una buena sanitación.

- Mantener una correcta higiene del personal.

1.4.3. Los trabajadores de las empresas alimentarias deben conocer los síntomas de la COVID-19

Los empresarios de los establecimientos deben establecer pautas escritas para notificar a los empleados sobre sus síntomas. Para reducir el riesgo de transmisión a los trabajadores, es esencial que los trabajadores aprendan a reconocer estos síntomas de manera temprana para que se puedan realizar las pruebas pertinentes para la atención médica. Los síntomas más comunes de COVID 19 son:

- Fiebre (temperatura superior a 37,5 ° C)
- Tos (no solo una tos no provocada sino todas las toses)
- Falta de aliento (dificultad para respirar)
- Falta de aire
- Fatiga

1.4.4. Distanciamiento físico entre los trabajadores en las empresas alimentarias

La distancia es muy importante para prevenir la propagación del virus. Esto es para minimizar el contacto entre personas sanas y potencialmente infectadas. Todas las empresas deben adoptar medidas de distancia física cuando sea posible.

La OMS recomienda mantener la distancia entre los trabajadores al menos 1 metro, cuando resulte complicado aplicar esta medida en los lugares donde se elaboran los productos alimentarios.

Para mantener el mayor distanciamiento posible se pueden adoptar medidas como las siguientes:

- Proporcione a los trabajadores el equipo de protección necesario, como máscaras, mallas para el cabello, guantes desechables, batas limpias y zapatos antideslizantes.
- Establecer más áreas de trabajo.
- Limitar el número de empleados simultáneos en el área de cocción
- Organizar al personal en grupos o equipos

1.4.5. Medidas estándares de bioseguridad

1.4.5.1. Viaje seguro (World travel tourism council)

1. Operaciones y personal preparado
2. Se debe obtener permiso de reapertura.
3. Crear un plan preventivo para Covid19. Esto incluye acciones de prevención de infecciones / listas de verificación y planes especiales de limpieza y desinfección.
4. El distanciamiento físico se refleja en el diseño del espacio y limita el número de personas en el espacio público.
5. Implementar nuevas tecnologías para la automatización, como el registro y los pagos sin contacto.
6. Asegúrese de que los restaurantes, cafeterías y empresas de servicios de alimentos tengan un acuerdo sobre la gestión de la cadena de suministro, la manipulación y cocción de los alimentos y la higiene.
7. Los empleados deben utilizar de forma segura equipo de protección, como máscaras y guantes.
8. Ventilación controlada como aire acondicionado e intercambio de aire constante.
9. Capacitar al personal y proveedores en higiene, distancia física, control de infecciones y otras medidas de seguridad.
10. Garantizar una mejor y segura experiencia
11. Implementar procesos enfocados a mejorar las prácticas de limpieza profunda, desinfección.
12. Establecer el espacio físico para la asignación de asientos, cabinas y pasillos.
13. Si es necesario, reducir el límite de capacidad del espacio según lo requiera la ley.
14. Mejorar la seguridad alimentaria. Evite ser manipulado por los asistentes al buffet y limpiar periódicamente las máquinas operadas por las personas interesadas, desinfectar cada vez que se use la mesa.
15. La distancia física se obtiene gracias al espacio entre la mesa y las sillas de los participantes.
16. Restauración de la confianza en los consumidores
17. Comuníquese de forma clara y coherente a través de los canales digitales y físicos de su organización para mejorar sus acuerdos de salud y seguridad con sus clientes. El personal debe estar capacitado para responder preguntas.

18. Comparta las instrucciones de limpieza a realizar, firme claramente en todo el sitio e informe a los participantes sobre los procedimientos de limpieza, el distanciamiento físico y las mejores prácticas.
19. Proporcione a los turistas un desinfectante para manos (desinfectante para manos a base de alcohol).
20. Informe a los invitados del soporte disponible en el establecimiento.
21. Solicitar a los proveedores externos nos brinden cobertura sobre el Covid19.
22. Considere usar una plataforma virtual para organizar un evento al que pueda asistir sin tener que ir al lugar.
23. Establecer puntos de asistencia médica para ayudar a su equipo a manejar los casos de Covid 19.

1.4.5.2. Implementación de políticas que habiliten el sector

Colaborar con la industria, los proveedores externos y el gobierno para desarrollar nuevas reglas para el movimiento transfronterizo de personas y bienes.

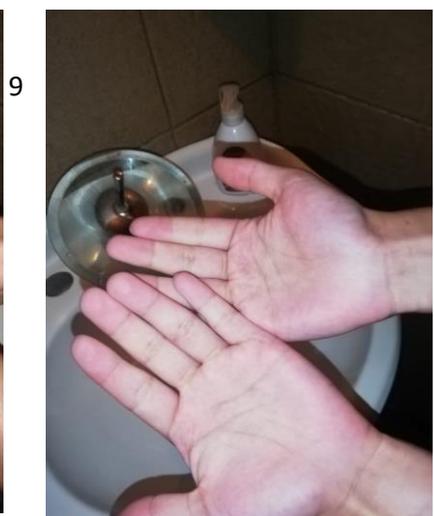
Estimular la demanda reduciendo impuestos, tasas y cargos y apoyando financieramente a la industria.

Motivación y apoyo directo para promover la estancia en el país anfitrión y ofrecer incentivos fiscales.

Mejorar la promoción para estimular la demanda y atraer turistas nacionales e internacionales.

Correcto lavado de manos: se debe realizar en las siguientes situaciones:

- Lávese las manos al ingresar a la empresa y al finalizar su trabajo.
- Lávese las manos al menos cada 3 horas durante al menos 20 segundos.
- Lávese las manos antes de comer. Desayuno, almuerzo, cena
- Lávese las manos antes y después de ir al baño.
- Lávese las manos antes de tocarse parte de la cara (ojos, nariz, boca)
- Lávese las manos después de lavarse la nariz o toser



1. Humedecer las manos con agua
2. Aplicar suficiente jabón cubrir la superficie de ambas manos
3. Frotar las palmas de las manos entre si

4. Frotar la palma derecha sobre la izquierda y viceversa
5. Frotar los dedos contra la palma opuesta de la mano
6. Frotar con movimientos de rotación los pulgares de las manos
7. Frotarse bien las manos
8. Enjuagarse las manos con agua
9. Secarse bien las manos

1.4.5.3. Uso correcto del Amonio Cuaternario.

Para usar correctamente el producto, siempre debe prestar atención a la etiqueta antes de comenzar a usarlo.

- La desinfección debe realizarse después del proceso de limpieza.
- No mezclar con otros productos de limpieza.
- Se puede utilizar un desinfectante profesional PQP al 10% de amonio de cuaternario 5ta generación para desinfectar o limpiar

PARA DESINFECTAR

- Preparar la solución a una concentración de 5 ml por litro de agua.
- Sumerja, rocíe o aplique manualmente la solución en la superficie para un contacto completo con la solución.
- Dejar actuar 10 minutos y aclarar

PARA SANITIZAR

- Prepara la solución con una concentración de 2 ml por cada litro de agua.
- Aplica la solución a la superficie por inmersión, aspersion o manualmente asegurando un contacto completo con la solución.
- Deja actuar 1 minuto y enjuaga, o simplemente deja que se seque.

Para el uso en loza como platos o vasos, deja actuar el producto mínimo 3 minutos y enjuaga si vas a emplearlos inmediatamente. Si vas a emplear los utensilios después de 30 minutos, puedes dejarlos secar de forma natural.

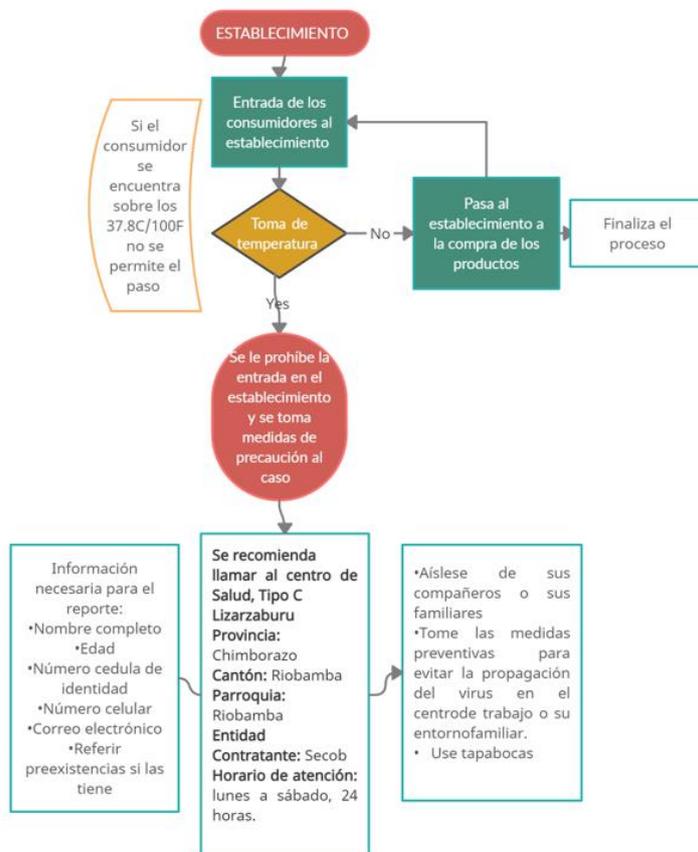


1.4.5.4. Agua potable

Las enfermedades relacionadas con la contaminación del agua potable tienen un gran impacto en la salud de las personas. Si se usa incorrectamente, el uso de productos químicos desinfectantes en el tratamiento del agua puede generar riesgos.

1.4.6. Flujograma de Procesos

Cuadro 7 Flujograma ingreso al establecimiento



Elaborado por: Juan José Sampedro

1.4.6.1.Requisitos de limpieza y desinfección de instalaciones

2. . Elaborar un plan de limpieza y desinfección de oficinas, baños, cocinas, etc.
3. El retrete y sus superficies deberían limpiarse y desinfectarse al menos cuatro veces al día y deberían llevarse registros diarios de limpieza y desinfección según la frecuencia de uso.
4. Debe cumplir con las disposiciones de las normativas relacionadas con el funcionamiento de los controles y baterías sanitarias.
5. Use un desinfectante como hipoclorito de sodio al 0.1% o alcohol al 70% para limpiar o limpiar objetos, superficies, materiales, superficies del baño (u otros objetos que estornudan) de uso frecuente.
6. Los tejidos utilizados para la limpieza y desinfección deben lavarse con abundante agua y jabón para garantizar su limpieza y deben limpiarse y desinfectarse después de cada uso. También se pueden utilizar materiales desechables para la limpieza. La limpieza debe mejorarse en

Se recomienda sanitizar y reforzar lo siguiente

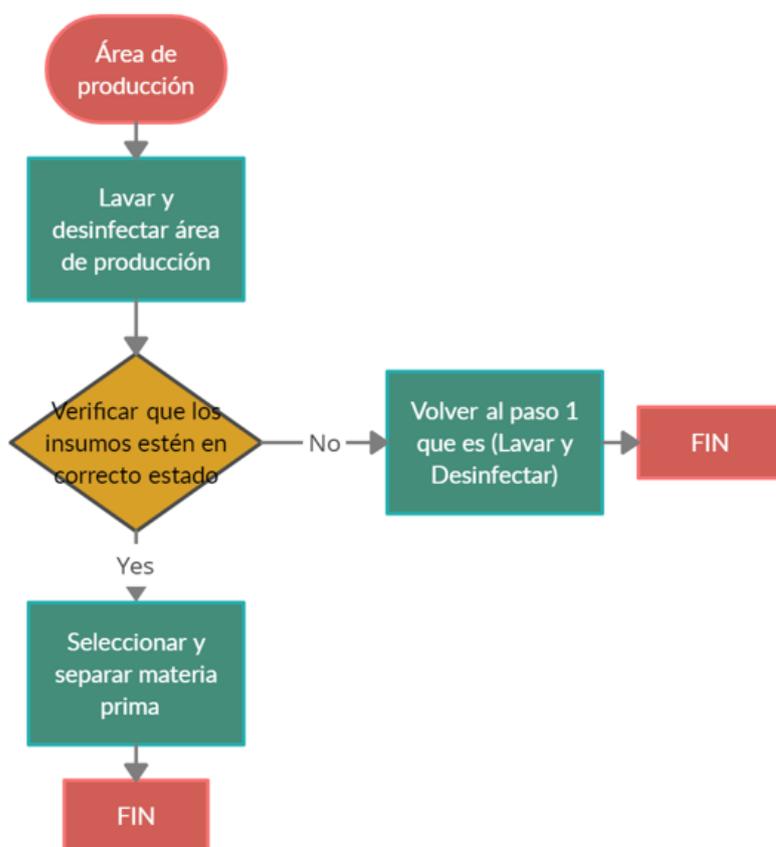
1. Puertas, manijas, interruptores.
2. Computadora, monitor, mouse, teclado.
3. Superficie de trabajo.
4. Menú, bolígrafos.
5. Mostradores, mesas, sillas.
6. Grifos, jabones, desinfectantes, dispensadores de papel, toallas
7. Desengrasantes, fregaderos, encimeras, utensilios de cocina.
8. Baño y vestidor.
9. Aire acondicionado

1.4.7. Requisitos de limpieza de utensilios, vajilla y mantelería:

Con base en la realidad de cada instalación, estableceremos un proceso para limpiar herramientas y platos y mantendremos registros relevantes para asegurar el cumplimiento.

No tire platos, cubiertos y vasos usados. Debe lavarse en el lavavajillas o con agua caliente y detergente utilizando guantes desechables. Este proceso debe incluir platos, cubiertos y vasos que no se hayan usado pero que haya entrado en contacto con el cliente.

Cuadro 8 Flujoograma de área de producción



Elaborado por: Juan José Sampedro

1.4.7.1. Mesas, mantelería, individuales lavables:

Después de limpiar o antes del próximo cliente, retire los residuos y rocíe la solución limpiadora en la superficie.

La mantelería se debe lavar con agua y jabón o lavar a máquina con detergente comercial a 60 - 90 ° C, secar en secadora y planchar con vapor o plancha caliente. No sacudas el mantel sucio. También evite el contacto directo con la piel. Use guantes desechables y un delantal de plástico.

Limpie todas las superficies y áreas alrededor de la lavadora después de cada uso. Después de manipular la ropa, lávese bien las manos con agua y jabón. Puede utilizar manteles / tapetes desechables o de plástico. Deben desinfectarse o desecharse después de cada uso.

Inmediatamente después de manipular artículos sucios, lávese las manos con agua y jabón o con una solución de alcohol al 70%. Coloque los guantes y los trapos en un contenedor de manejo de desechos sólidos y deséchelos en el contenedor. Si los guantes son reutilizables, limpie el exterior con el mismo desinfectante que se utilizó para desinfectar la superficie y séquelos al aire antes de quitarse los guantes.

1.4.7.2. Requisitos para el manejo de desechos

Los empleados deben realizar procedimientos de limpieza y desinfección antes de regresar a otros lugares o actividades.

Los guantes, pañuelos, máscaras y otros objetos deben tirarse a la basura disponible en el sitio (preferiblemente pedales para levantar la cubierta). Estos residuos no deben tenerse en cuenta para operaciones posteriores de recuperación y reutilización o reciclaje. Rocíe la solución de limpieza (3 cucharadas (30 ml) de cloro líquido disponible comercialmente mezclado con 1 litro de agua) de la manera más uniforme y ligera posible de acuerdo con las Regulaciones de manejo de desechos de coronavirus COVID 19.



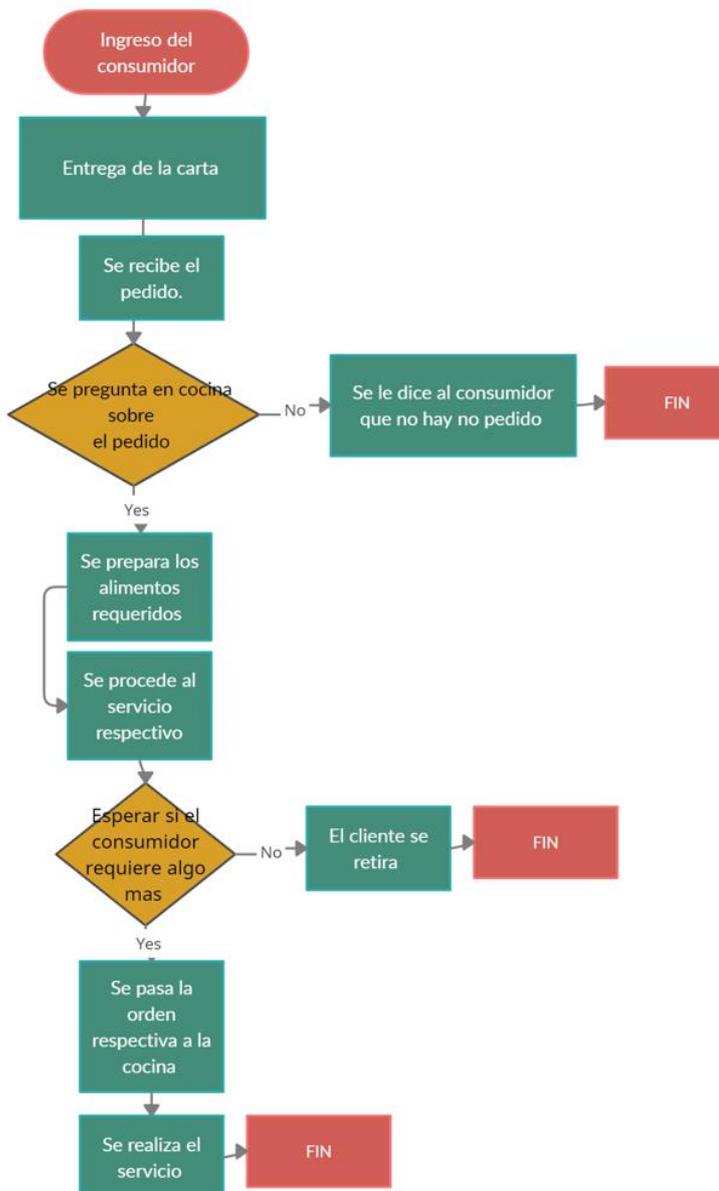
1.4.8. Requisitos para el cliente

A los clientes se les deberá solicitar:

- Seguir las reglas establecidas por el estado que delinean el COE sobre la conducta de los ciudadanos.

- Mantenga la distancia social cuando los clientes ingresen a la instalación y use el equipo desinfectante disponible en la instalación, como zapatos, máscaras y guantes desinfectantes.
- Respete las normas de higiene al entrar en la empresa.
- Mantener una distancia de al menos 1 metro entre personas en el establecimiento, al menos 2 metros en espacios abiertos y habitaciones cerradas.

Cuadro 9 Flujograma Ingreso del consumidor al establecimiento



Elaborado por: Juan José Sampedro

1.4.9. Requisitos para el manejo de proveedores

Las empresas deben hacer todo lo posible para seleccionar un proveedor que garantice el cumplimiento de los estándares de bioseguridad emitidos por el COE estatal.

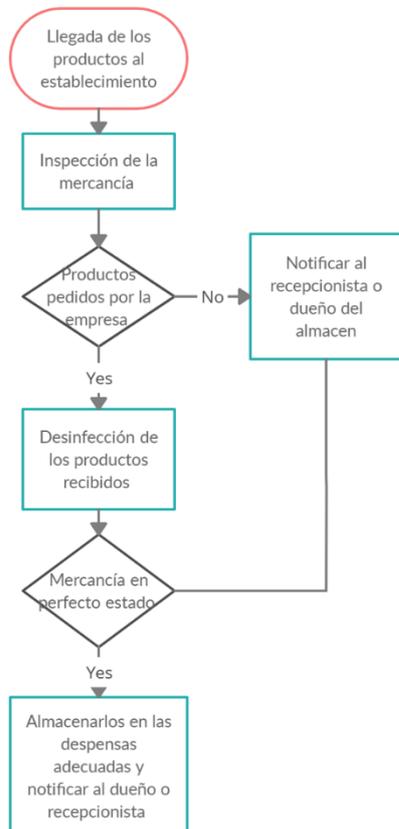
- Utilice una máscara en el momento de la entrega.
- Utilice guantes nuevos durante el parto.
- Desinfectar zapatos.

Si un proveedor en particular no está disponible y compra en un lugar de reunión (mercado, supermercado, etc.), debe tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación durante el proceso de compra del producto y después de ingresar a la instalación. Recomendación:

- Usar mascarillas y guantes al comprar
- Desinfectar los artículos comprados después de llegar a la fábrica
- Cambiar la ropa y desinfectar los zapatos después de ingresar a la fábrica

1.4.9.1. Recibir mercadería en el establecimiento

Cuadro 10 Flujograma recepción de alimentos



Elaborado por: Juan José Sampedro

Conclusiones

- La bioseguridad y su normativa deben ser respetadas por todos para romper la cadena de transmisión de patógenos infecciosos, y proteger la salud de los turistas, colaboradores y de ellos mismos.
- La implementación de manuales de bioseguridad para establecimientos de A&B es fundamental para lograr la satisfacción del cliente.
- Es necesario tener en cuenta los procesos de bioseguridad para prevenir futuros problemas dentro y fuera del lugar de trabajo

Recomendaciones

- Al poner en práctica los estándares de bioseguridad alimentaria, podemos gestionar adecuadamente los alimentos desde la compra hasta el consumo.
- El uso continuo de los estándares de bioseguridad permite a las empresas de A&B ofrecer productos de alta calidad que no afectan la salud del cliente, beneficiando tanto la reputación como las ganancias.
- El conocimiento de las normas de bioseguridad alimentaria es fundamental para asegurar la preparación de los distintos productos.

Anexo 2 Árbol de problemas.



Anexo 4 Validación de instrumentos Variable independiente



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Renato Hernán Herrera Chávez

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 03 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: **“Calidad del servicio turístico”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Facilidades Turísticas”**.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		SI	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____



RENATO HERNAN
HERRERA CHAVEZ

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pacheco Samunga Héctor Germán

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(X)
Magister.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 04 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: "Calidad del servicio turístico"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Calidad del servicio turístico".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. López Naranjo Lorena Alexandra

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 03 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: "Calidad del servicio turístico"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Calidad del servicio turístico".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____


Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Méndez Naranjo Pablo Martí

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 03 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO"

El instrumento de medición pertenece a la variable independiente: "Calidad del servicio turístico"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Calidad del servicio turístico".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____



Escaneo autorizado por:
**PABLO MARTI
MÉNDEZ
NARANJO**

Firma del experto

Anexo 5 Validación de instrumentos Variable independiente



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. Renato Hernán Herrera Chávez

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 03 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: “Satisfacción del cliente”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre “Turismo Accesible”.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____



Firmado digitalmente por:
RENATO HERNAN
HERRERA CHAVEZ

Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Dr. Pacheco Samunga Héctor Germán

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	(X)
Magister.....	()

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 04 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**"CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL
CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO"**

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: "Satisfacción del cliente"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "X" en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre "Satisfacción del cliente".

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____

Firma del experto



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Mgs. López Naranjo Lorena Alexandra

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magister.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 03 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Satisfacción del cliente”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Satisfacción del cliente”**.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____


Firma del experto



TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto: Méndez Naranjo Pablo Marti

Título/grado:

Ph.D.....	()
Doctor.....	()
Magíster.....	(X)

Universidad en que labora: Universidad Nacional de Chimborazo

Fecha: 05 de febrero de 2021.

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO”

El instrumento de medición pertenece a la variable dependiente: **“Satisfacción del cliente”**

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con “X” en la columna de SI o NO. Así mismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre **“Satisfacción del cliente”**.

Ítem	Pregunta	Aprecia		Observaciones
		Si	No	
1.	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2.	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de investigación?	X		
3.	¿El instrumento de recolección de datos se menciona las variables de medición?	X		
4.	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5.	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6.	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
7.	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8.	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9.	¿Son entendibles las alternativas de respuesta de instrumentos de medición?	X		
10.	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11.	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
TOTAL:		11		

Sugerencias: _____



Firmado electrónicamente por:
**PABLO MARTI
MENDEZ
NARANJO**

Firma del experto

Anexo 6. Oficio aprobado por el GAD Municipal del Cantón Guano



Carrera de Gestión Turística
y Hotelera / Turismo
FACULTAD DE CIENCIAS
POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

en movimiento

Riobamba, 01 de marzo del 2021

Ingeniero
Raúl Vinicio Cabrera Escobar.
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO
Presente. -

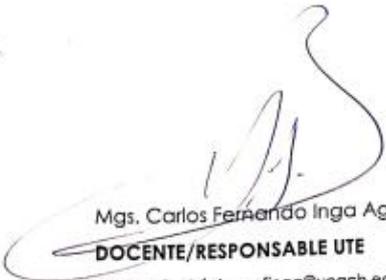
AUTORIZADO
D. TURISTO.
DAR TRÁMITE

De mi consideración:

Me dirijo a usted, extendiéndole un afectuoso saludo desde la Unidad de Titulación Especial de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la Universidad Nacional de Chimborazo, la presente tiene por objeto, solicitarle comedidamente, autorice al Sr. Juan José Sampedro Guevara, estudiante de la carrera, el desarrollo de su proyecto de investigación titulado "**CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CANTÓN GUANO PROVINCIA DE CHIMBORAZO**" proyecto en el cual el estudiante levantará información a través de encuestas y entrevistas para posteriormente publicar los resultados obtenidos de las mismas en el Repositorio Digital UNACH.

Por la acogida que se sirva dar al presente, anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,


Mgs. Carlos Fernando Inga Aguagallo
DOCENTE/RESPONSABLE UTE
Correo electrónico: ctinga@unach.edu.ec
Teléfono móvil: 0990579026



**Anexo 7 Encuesta Variable independiente Calidad del servicio turístico
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Unirse por la Ciencia y el Saber

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA

DIRIGIDA A: prestadores de servicio.

Formulario N°: _____ Fecha de la encuesta: _____ Encuestador: Sampedro Juan José

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La encuesta tiene como objetivo medir la calidad del servicio en los establecimientos del cantón Guano provincia de Chimborazo

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos son exclusivamente para investigación.

Lea detenidamente y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. Insatisfecho (I) | 4. Satisfecho (S) |
| 2. Poco satisfecho (P.S.) | 5. Muy Satisfecho (M.S) |
| 3. Neutral (N) | |

1. INFORMACIÓN GENERAL

Genero:	Masculino		Femenino		Otros	
----------------	-----------	--	----------	--	-------	--

Edad:	18-25		26-33		34-41		42-49		+50	
--------------	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-----	--

Nivel de instrucción	Primaria		Secundaria		Técnico/ Tecnológico		Tercer nivel		Cuarto Nivel	
-----------------------------	----------	--	------------	--	-------------------------	--	--------------	--	--------------	--

		PROCESOS				
		1	2	3	4	5
		I	P.S.	N	S	M.S
1	¿Califique el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico?					

2	¿Considera optimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento turístico?					
3	¿Considera que existe un nivel adecuado de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad?					
4	¿Califique el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que se realizan en su establecimiento?					
5	¿Considera que los productos de bioseguridad que utiliza son lo suficientemente satisfactorios para los turistas?					
	SERVICIO	1 I	2 P.S.	3 N	4 S	5 M.S
1	¿Califique el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda en su empresa turística?					
2	¿Considera satisfactorio la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad de su empresa turística?					
3	¿Califique la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad?					
4	¿Califique el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad?					
5	¿Considera que es satisfactorio el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?					
	MEJORAMIENTO	1 I	2 P.S.	3 N	4 S	5 M.S
1	¿Califique si el uso de insumos de bioseguridad cubre satisfactoriamente las necesidades de los turistas?					
2	¿Califique el nivel de satisfacción en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?					
3	¿Considera satisfactorio el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad requeridas por el turista?					
4	¿Considera satisfactorio el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad?					
5	¿Considera satisfactorio el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones?					

Anexo 8 Variable dependiente Satisfacción del cliente



Unach
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
Unirse por la Ciencia y el Saber

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

GESTIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

ENCUESTA

DIRIGIDA A: Turistas que adquieren los servicios

Formulario N°: _____ Fecha de la encuesta: _____ Encuestador: Sampedro Juan José

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

La encuesta tiene como objetivo medir la Satisfacción de los turistas mediante el uso de instrumentos de bioseguridad en los establecimientos de alimentación del cantón Guano provincia de Chimborazo

INSTRUCCIONES

Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial, los datos obtenidos son exclusivamente para investigación.

Lea detenidamente y responda según su criterio, teniendo en cuenta la siguiente valoración

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| 4. Insatisfecho (I) | 4. Satisfecho (S) |
| 5. Poco satisfecho (P.S.) | 5. Muy Satisfecho (M.S) |
| 6. Neutral (N) | |

2. INFORMACIÓN GENERAL

Genero:	Masculino		Femenino		Otros	
----------------	-----------	--	----------	--	-------	--

Edad:	18-25		26-33		34-41		42-49		+50	
--------------	-------	--	-------	--	-------	--	-------	--	-----	--

Nivel de instrucción	Primaria		Secundaria		Técnico/ Tecnológico		Tercer nivel		Cuarto Nivel	
-----------------------------	----------	--	------------	--	-------------------------	--	--------------	--	--------------	--

		EXPECTATIVA				
		1	2	3	4	5
		I	P.S.	N	S	M.S
1	¿Considera satisfactorio los buenos hábitos de higiene y bioseguridad implementados por parte del establecimiento de alimentos y bebidas?					

2	¿Considera satisfactorio los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento de alimentos y bebidas?					
3	¿Considera satisfactorio la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento de alimentos y bebidas?					
4	¿Considera satisfactorio la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos y bebidas a los turistas?					
5	¿Considera satisfactorio la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
	EXPERIENCIAS	1 I	2 P.S.	3 N	4 S	5 M.S
1	¿Califique el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento de alimento y bebidas?					
2	¿Considera satisfactorio el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?					
3	¿Considera satisfactorio la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
4	¿Considera satisfactorio el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
5	¿Considera satisfactorio la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?					
	PERCEPCIÓN	1 I	2 P.S.	3 N	4 S	5 M.S
1	¿Considera satisfactorio el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
2	¿Considera satisfactorio la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
3	¿Considera satisfactorio el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?					
4	¿Considera satisfactorio el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes internos y externos en el establecimiento de alimentos y bebidas y el uso de sus insumos de bioseguridad?					
5	¿Considera satisfactorio el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado?					

Anexo 9 Resultado Variable independiente Calidad del servicio turístico

1. ¿Cuál es su Género?

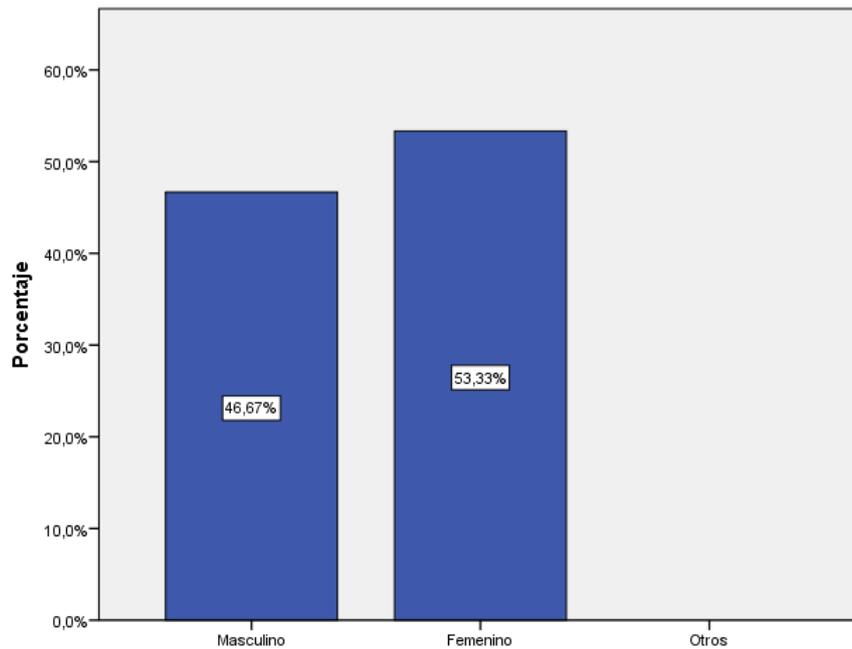
Tabla 7 Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	46,67	46,67	46,7
	Femenino	8	53,33	53,33	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 1 Genero



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 46,67% de los encuestados en el cantón Guano es de género masculino mientras que el 53,33% de los encuestados en el cantón Guano es de género femenino.

2. ¿Cuál es su Edad?

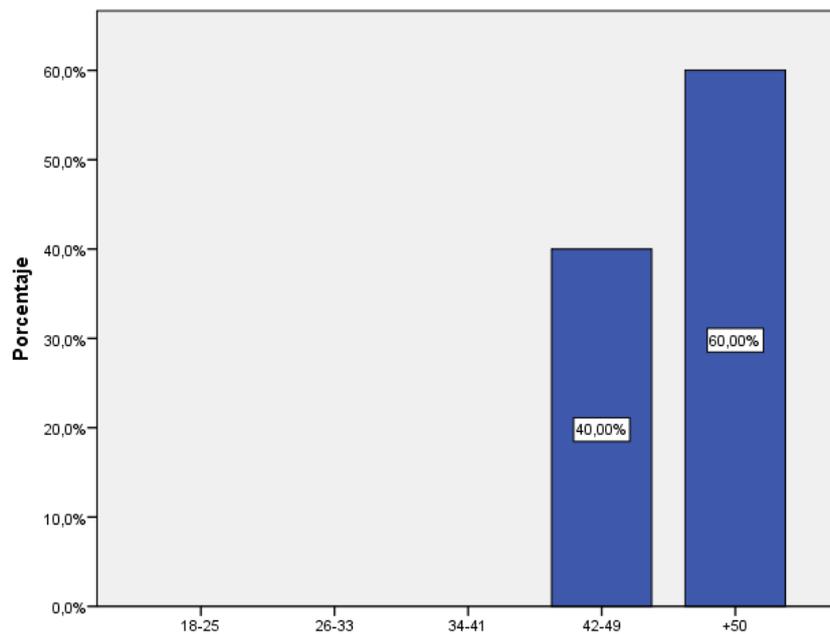
Tabla 8 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	42-49	6	40,0	40,0	40,0
o	+50	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 2 Edad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 40% de los encuestados en el cantón Guano tiene una edad promedio de 42-49 años mientras que el 60% de los encuestados en el cantón Guano tiene una edad promedio de más de 50 años.

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

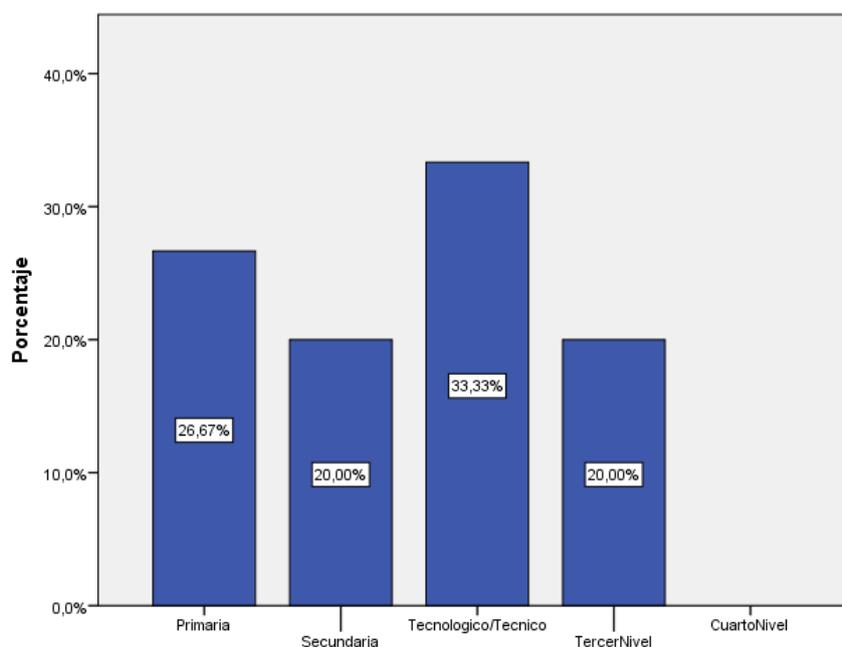
Tabla 9 Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	4	26,67	26,67	26,7
	Secundaria	3	20,00	20,00	46,7
	Tecnológico/Técnico	5	33,33	33,33	80,0
	Tercer Nivel	3	20,00	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 3 Nivel de Instrucción



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 26,67% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria mientras que el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria. El 33,33% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica y el 20% de los encuestados en el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de tercer nivel.

Información Especifica

1. ¿Califique el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico?

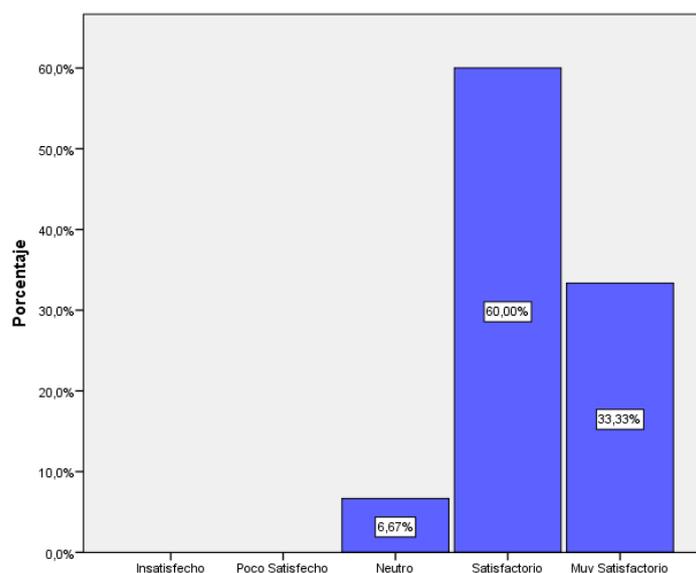
Tabla 10 Insumos de bioseguridad adecuados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	0,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	9	2,9	60,00	66,7
	Muy Satisfactorio	5	1,6	33,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 4 Insumos de bioseguridad adecuados



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico es neutro, 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico es satisfactorio y 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de bioseguridad de insumos adecuados que utiliza el establecimiento turístico es muy satisfactorio

2. ¿Considera óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento turístico?

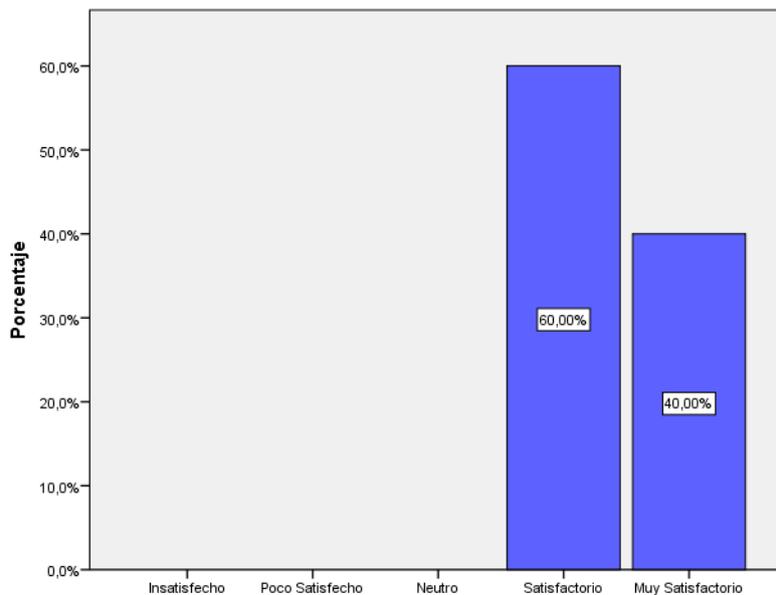
Tabla 11 Enfoque óptimo de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	9	2,9	60,00	60,0
	Muy Satisfactorio	6	1,9	40,00	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		344	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 5 Enfoque óptimo de gestión



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento es satisfactorio mientras que el 40% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera óptimo el enfoque de gestión de bioseguridad que maneja el establecimiento es muy satisfactorio.

3. ¿Considera que existe un nivel adecuado de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad?

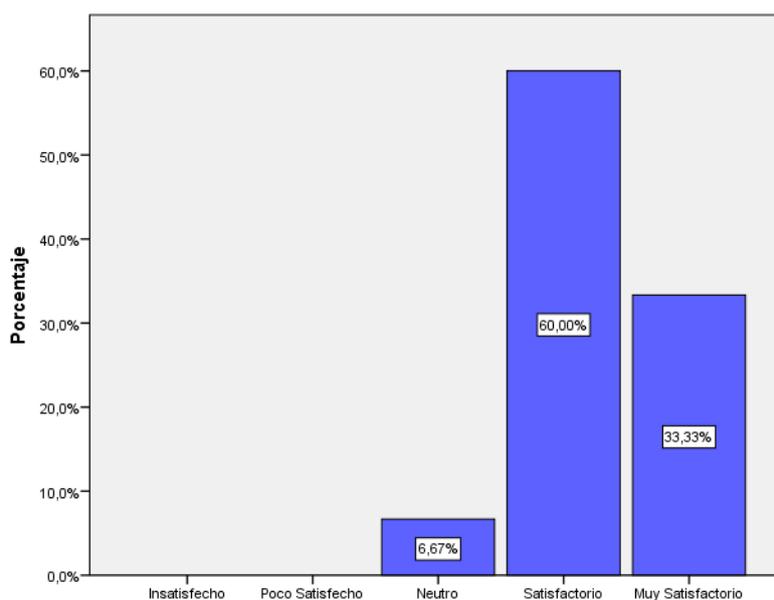
Tabla 12 Nivel de interrelación de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	9	2,9	60,00	66,7
	Muy Satisfactorio	5	1,6	33,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 6 Nivel de interrelación de procesos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que existe un nivel de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad es neutro mientras que el 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que existe un nivel de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad es satisfactorio y el 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que existe un nivel de interrelación de procesos en el establecimiento para cubrir las necesidades de bioseguridad es muy satisfactorio.

4. ¿Califique el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad que se realizan en su establecimiento?

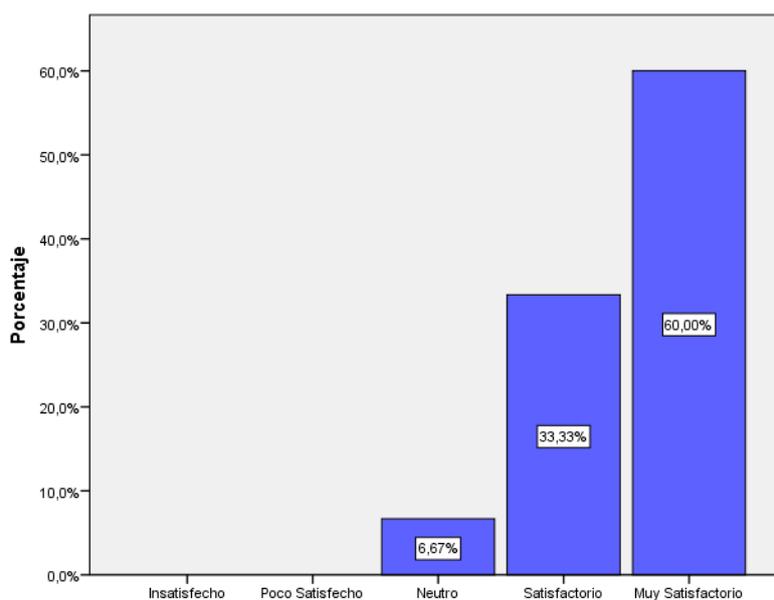
Tabla 13 Cumplimiento de actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	5	1,6	33,33	40,0
	Muy Satisfactorio	9	2,9	60,00	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 7 Cumplimiento de actividades



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad como neutro mientras que el 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad como satisfactorio y el 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de cumplimiento de las actividades de bioseguridad como muy satisfactorio.

5. ¿Considera que los productos de bioseguridad que utiliza son lo suficientemente satisfactorios para los turistas?

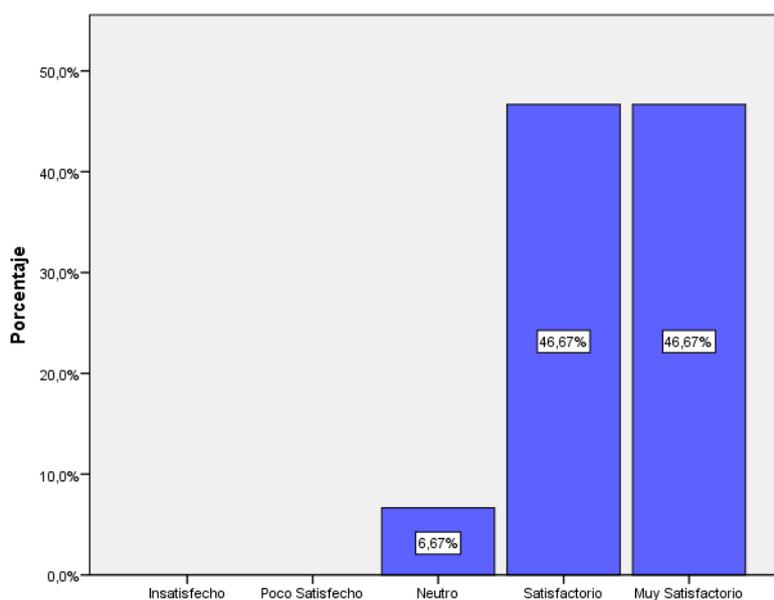
Tabla 14 productos de bioseguridad satisfactorios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	7	2,2	46,67	53,3
	Muy Satisfactorio	7	2,2	46,67	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 8 Productos de bioseguridad satisfactorios



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que los productos de bioseguridad que utiliza el establecimiento es neutro mientras que el 46,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que los productos de bioseguridad que utiliza el establecimiento es satisfactorio y el 46,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que los productos de bioseguridad que utiliza el establecimiento es muy satisfactoria.

6. ¿Califique el nivel de servicio intangible de bioseguridad que brinda en su empresa turística?

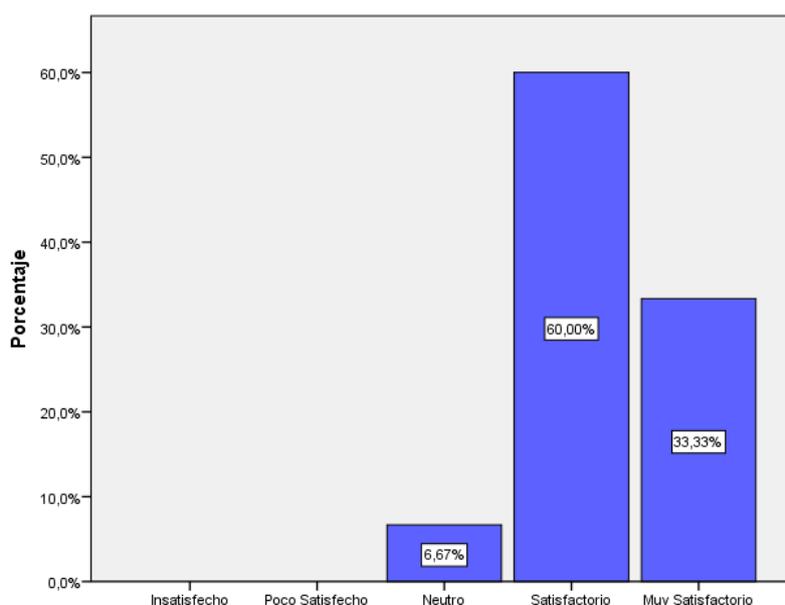
Tabla 15 Servicio intangible de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	9	2,9	60,00	66,7
	Muy Satisfactorio	5	1,6	33,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 9 Servicio intangible de bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 16,4% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de servicio intangible de bioseguridad como neutro, mientras tanto el 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de servicio intangible de bioseguridad como como satisfactoria y el 12,2% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de servicio intangible de bioseguridad como como muy satisfactorio.

7. ¿Considera satisfactorio la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad de su empresa turística?

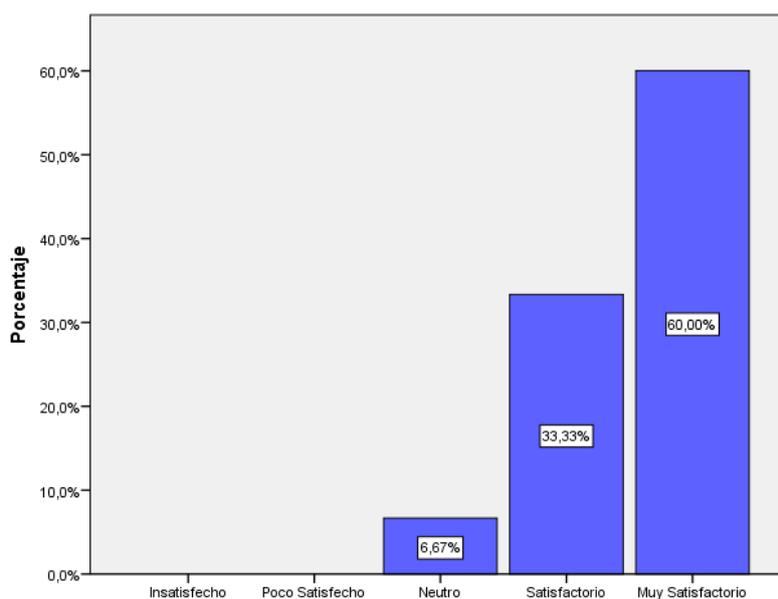
Tabla 16 Satisfacción con los insumos de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	5	1,6	33,33	40,0
	Muy Satisfactorio	9	2,9	60,00	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 10 Satisfacción con los insumos de bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad es neutro mientras tanto el 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad es satisfactorio y 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que la atención brindada, cuando utiliza los insumos de bioseguridad es como muy satisfactorio.

8. ¿Califique la satisfacción de los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad?

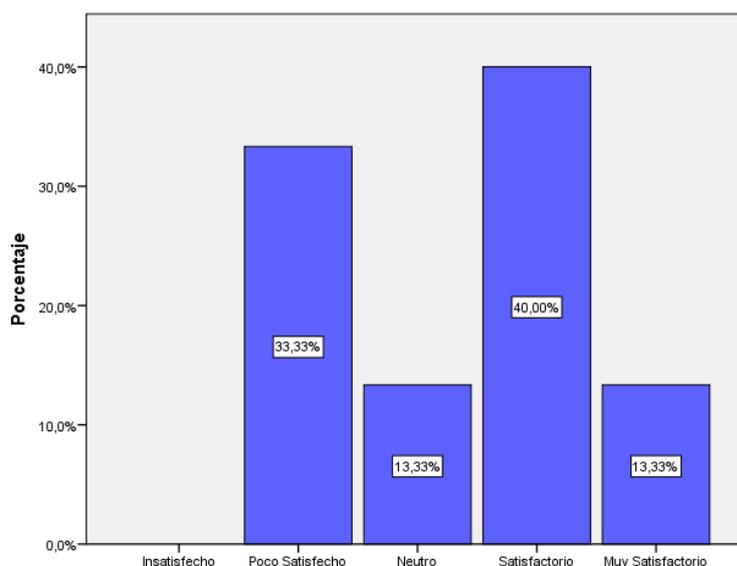
Tabla 17 Satisfacción de los turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	5	1,6	33,33	33,3
	Neutro	2	,6	13,33	46,7
	Satisfactorio	6	1,9	40,00	86,7
	Muy Satisfactorio	2	,6	13,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 11 Satisfacción de los turistas



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica que los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad es poco satisfactorio, 13,33% de los prestadores de servicio en el cantón califica que los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad es neutro, 40% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón califica que los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad es satisfactorio y el 13,33% de los prestadores de servicio en el cantón califica que los turistas al momento de recibir el servicio utilizando insumos de bioseguridad es muy satisfactorio.

9. ¿Califique el nivel de percepción del turista con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad?

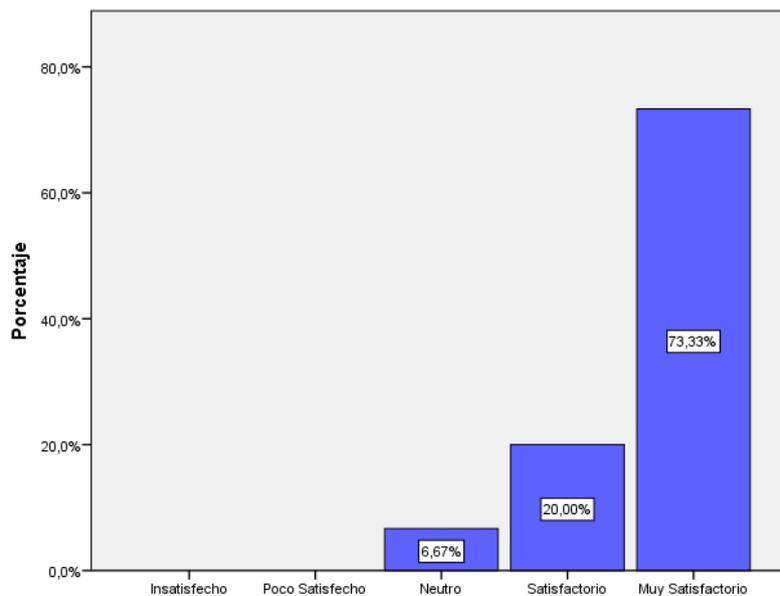
Tabla 18 Imagen de la empresa al usar bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	3	1,0	20,00	26,7
	Muy Satisfactorio	11	3,5	73,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 12 Imagen de la empresa al usar bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de percepción de los turistas con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad es neutro mientras que el 20% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de percepción de los turistas con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad es satisfactorio y el 73,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de percepción de los turistas con respecto a la imagen que muestra la empresa al utilizar insumos de bioseguridad es muy satisfactorio.

10. ¿Considera que es satisfactorio el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?

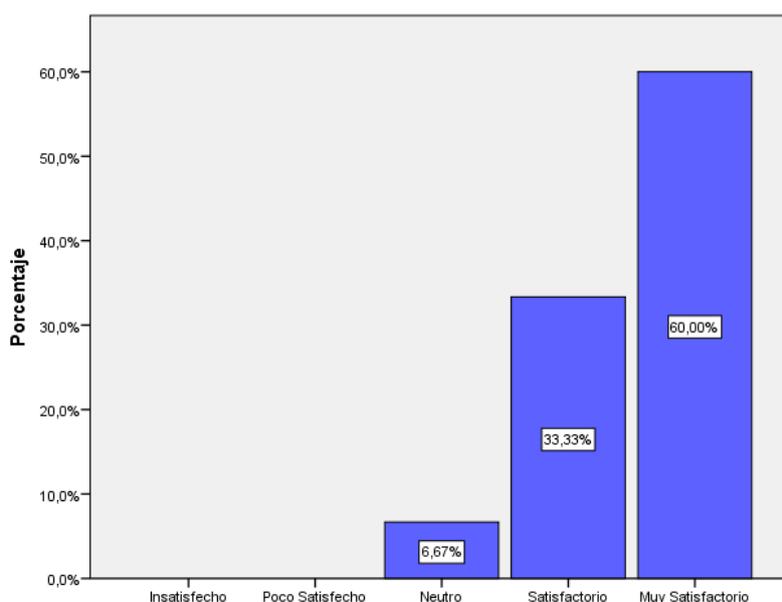
Tabla 19 Valor agregado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	1	,3	6,67	6,7
	Satisfactorio	5	1,6	33,33	40,0
	Muy Satisfactorio	9	2,9	60,00	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 13 Valor agregado en el establecimiento



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 6,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad es neutro mientras que el 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad es satisfecho y el 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el valor agregado que presta el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad es muy satisfecho.

11. ¿Califique si el uso de insumos de bioseguridad cubre satisfactoriamente las necesidades de los turistas?

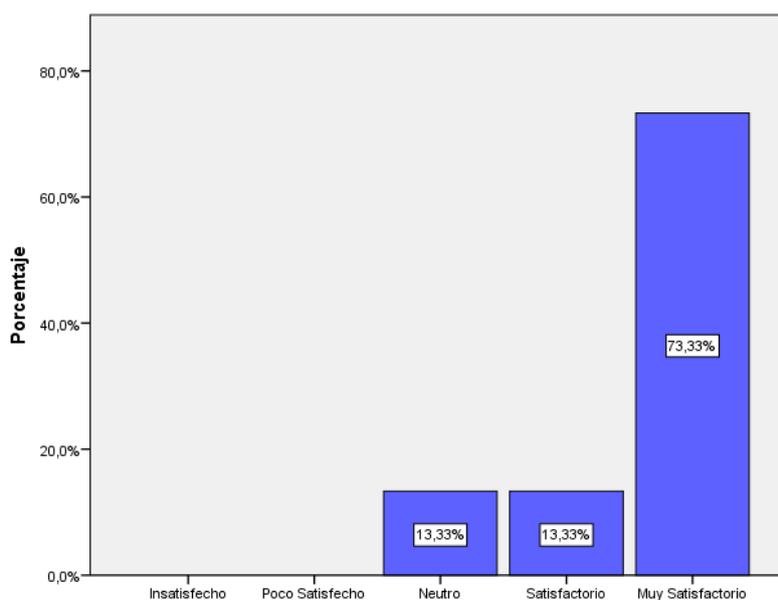
Tabla 20 Calificación del uso de insumos de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	2	,6	13,33	13,3
	Satisfactorio	2	,6	13,33	26,7
	Muy Satisfactorio	11	3,5	73,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 14 Calificación del uso de insumos de bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 13,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica que el uso de insumos de bioseguridad cubre las necesidades de los turistas es neutro mientras que el 13,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica que el uso de insumos de bioseguridad cubre las necesidades de los turistas es satisfactorio y el 73,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica que el uso de insumos de bioseguridad cubre las necesidades de los turistas es muy satisfactorio.

12. ¿Califique el nivel de satisfacción en los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad?

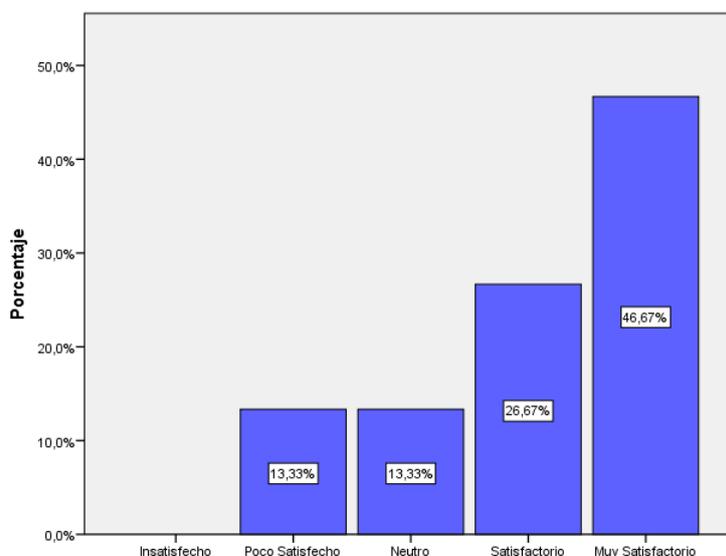
Tabla 21 Nivel de satisfacción en los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	2	,6	13,33	13,3
	Neutro	2	,6	13,33	26,7
	Satisfactorio	4	1,3	26,67	53,3
	Muy Satisfactorio	7	2,2	46,67	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 15 Nivel de satisfacción en los procesos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 13,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como poco satisfecho mientras que el 13,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano califica el nivel de los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como neutro, el 26,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón califica el nivel de los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como satisfecho

y el 46,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón califica el nivel de los procesos utilizados por el establecimiento turístico en cuanto a la bioseguridad como muy satisfecho.

13. ¿Considera satisfactorio el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad requeridas por el turista?

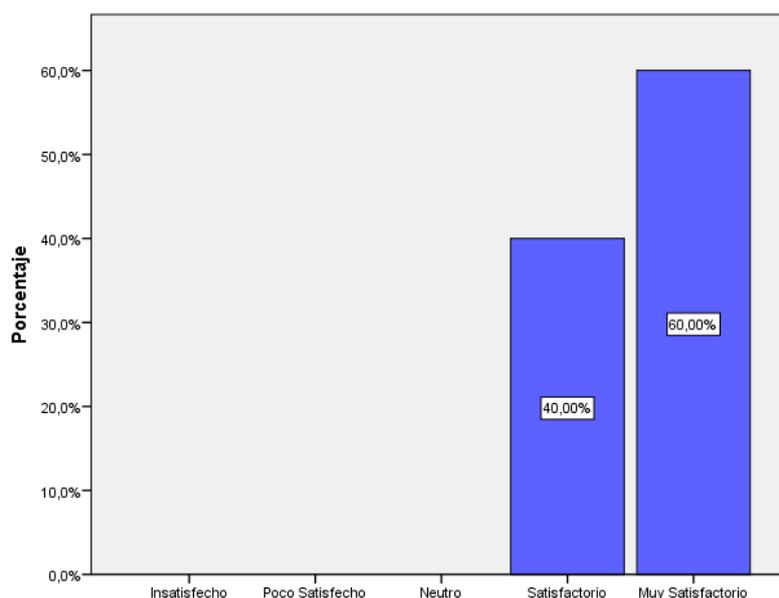
Tabla 22 Procesos de mejora continua

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	6	1,9	40,00	40,0
	Muy Satisfactorio	9	2,9	60,00	100,0
	Satisfactorio				
	Total	15	4,8	100,0	
Total		314	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 16 Procesos de mejora continua



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 40% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad como satisfactorio mientras que el 60% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el proceso de mejora continua de medidas de bioseguridad como muy satisfactorio.

14. ¿Considera satisfactorio el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad?

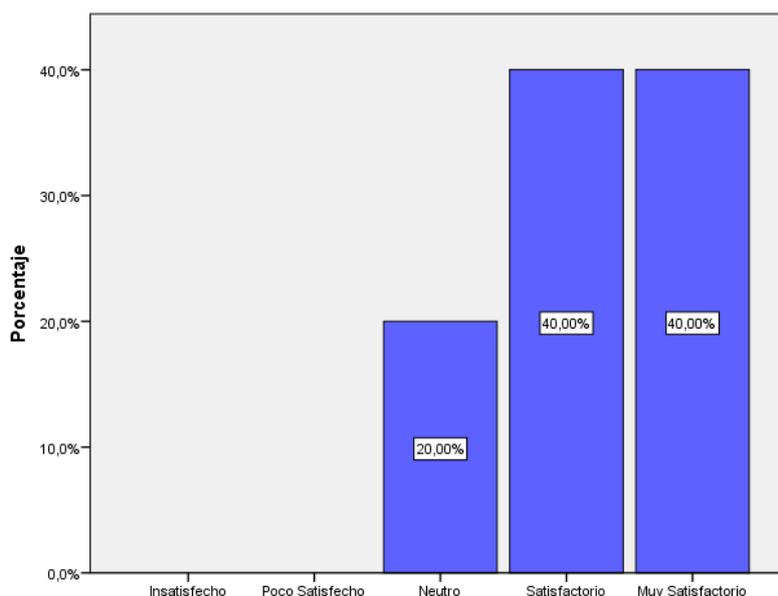
Tabla 23 Incremento de procesos productivos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	3	1,0	20,00	20,0
	Satisfactorio	6	1,9	40,00	60,0
	Muy Satisfactorio	6	1,9	40,00	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 17 Incremento de procesos productivos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 20% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad como neutro mientras que el 40% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el incremento de los procesos productivos del establecimiento debido a la implementación de medidas de bioseguridad como satisfactorio y el 40% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el incremento de los procesos productivos del establecimiento

debido a la implementación de medidas de bioseguridad como muy satisfactorio.

15. ¿Considera satisfactorio el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones?

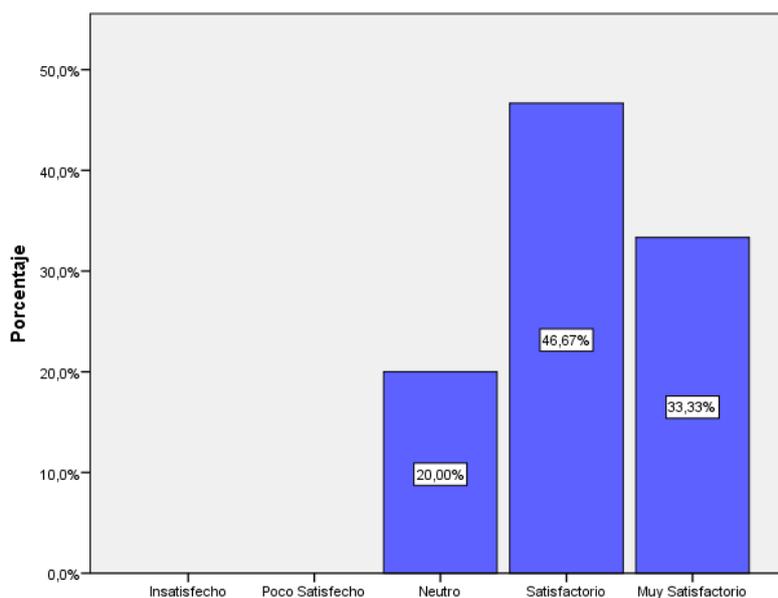
Tabla 24 Nivel de competencia alcanzado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Neutro	3	1,0	20,00	20,0
	Satisfactorio	7	2,2	46,67	66,7
	Muy Satisfactorio	5	1,6	33,33	100,0
	Total	15	4,8	100,0	
Total		334	100,0		

Fuente: Encuestas aplicadas a los establecimientos con mayor afluencia turística en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 18 Nivel de competencia alcanzado



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 20% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones como neutro mientras que el 46,67% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus

operaciones como satisfactorio y el 33,33% de los dueños de los prestadores de servicio en el cantón Guano considera que el nivel competitivo alcanzado por el establecimiento al incorporar procesos de bioseguridad en sus operaciones como muy satisfactorio

Anexo 10 Resultado Variable dependiente Satisfacción del cliente

1. ¿Cuál es su Género?

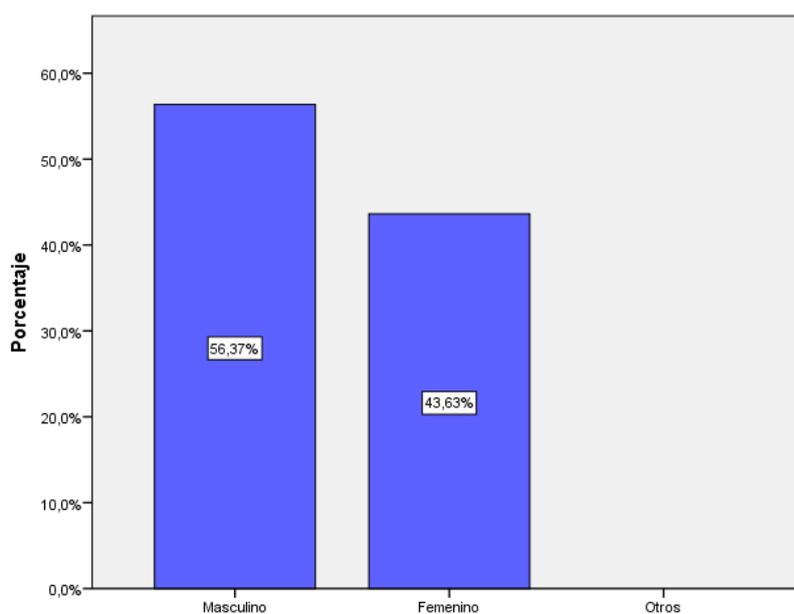
Tabla 25 Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	177	56,37	56,37	56,4
	Femenino	137	43,63	43,63	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 19 Genero



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 56,37% de los turistas que visitan el cantón Guano es de género masculino, mientras que el 43,63% de los turistas es de género femenino.

2. ¿Cuál es su Edad?

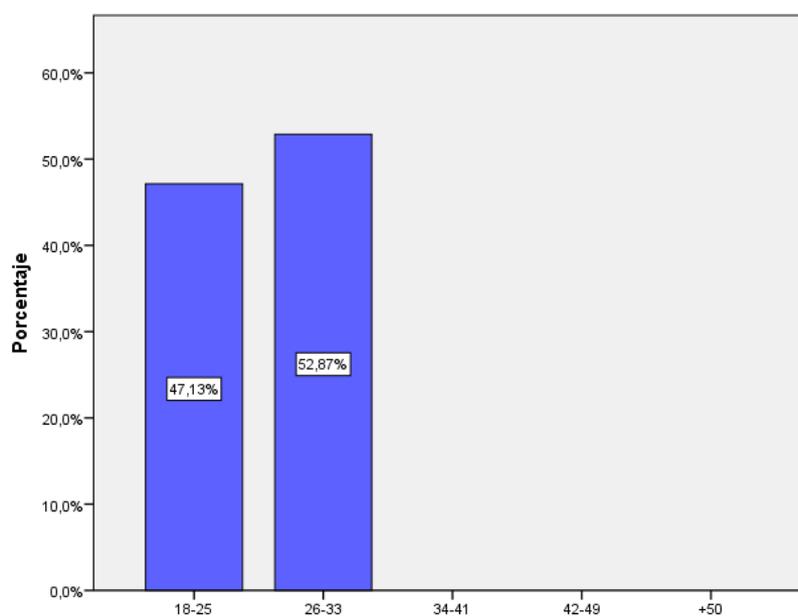
Tabla 26 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	148	47,1	47,13	47,1
	26-33	166	52,9	52,87	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 20 Edad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 47,13% de la población de turistas que visitan el cantón Guano tiene una edad promedio de 18-25 años, mientras que el 52,87% de los turistas tiene una edad promedio de 26-33 años.

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?

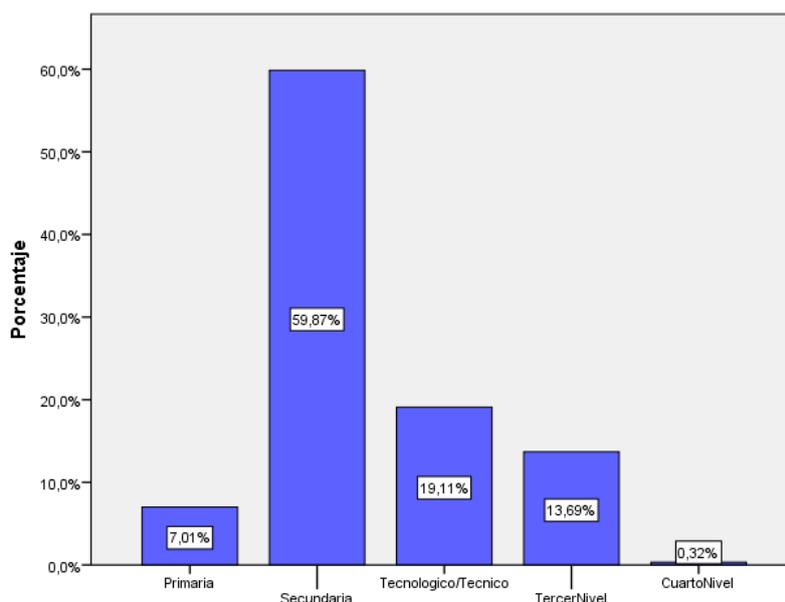
Tabla 27 Nivel de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	22	7,01	7,01	7,0
	Secundaria	188	59,87	59,87	66,9
	Tecnológico/Técnico	60	19,11	19,11	86,0
	Tercer Nivel	43	13,69	13,69	99,7
	Cuarto Nivel	1	0,32	0,32	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 21 Nivel de instrucción



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 7,01% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de Primaria, mientras que el 59,87% de turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de secundaria, el 19,11% de la población de turistas tienen un nivel de instrucción técnico/tecnológica, el 13,69% de turistas que visitan el cantón tienen un nivel de instrucción de tercer nivel y el 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano tienen un nivel de instrucción de cuarto nivel

Información Especifica

1. ¿Considera satisfactorio los buenos hábitos de higiene y bioseguridad implementados por parte del establecimiento de alimentos y bebidas?

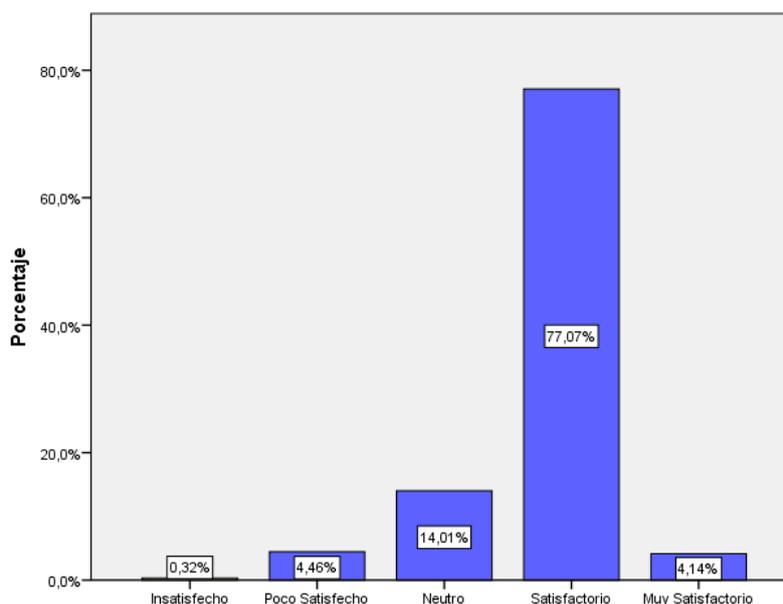
Tabla 28 Buenos hábitos de higiene

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	0,32	0,32	,3
	Poco Satisfecho	14	4,46	4,46	4,8
	Neutro	44	14,01	14,01	18,8
	Satisfactorio	242	77,07	77,07	95,9
	Muy Satisfactorio	13	4,14	4,14	100,0
	Total		334	100,0	100,0

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 22 Buenos hábitos de higiene



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

Según el análisis hecho tras realizar las encuestas pudimos notas que el 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que los buenos hábitos de higiene y bioseguridad implementados por parte del establecimiento es insatisfecho. Mientras que el 4,46% de la población de los turistas considera que es poco satisfecho,

también nos dice que el 14,01% de la población de los turistas considera que es neutro mientras tanto el 77,7% de la población de los turistas considera que es satisfactorio y el 4,14% de la población de los turistas considera que es muy satisfactorio.

2. ¿Considera satisfactorio los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento de alimentos y bebidas?

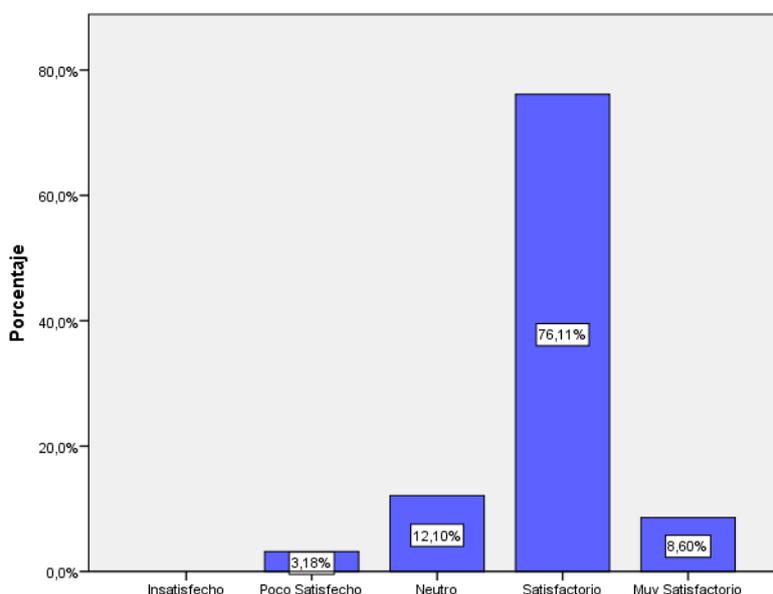
Tabla 29 Estándares de bioseguridad satisfactorios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	10	3,18	3,18	3,2
	Neutro	38	12,10	12,10	15,3
	Satisfactorio	239	76,11	76,11	91,4
	Muy Satisfactorio	27	8,60	8,60	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 23 Estándares de bioseguridad satisfactorios



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 3,18% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento es poco satisfecho mientras que el 12,10% de la población de turistas que visitan el cantón considera que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del

establecimiento es neutro, el 76,11% de la población de los turistas que visitan el cantón considera que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento es satisfactorio y el 8,60% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que los estándares de bioseguridad en los procesos que realiza el personal del establecimiento es muy satisfactorio

3. ¿Considera satisfactorio la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento de alimentos y bebidas?

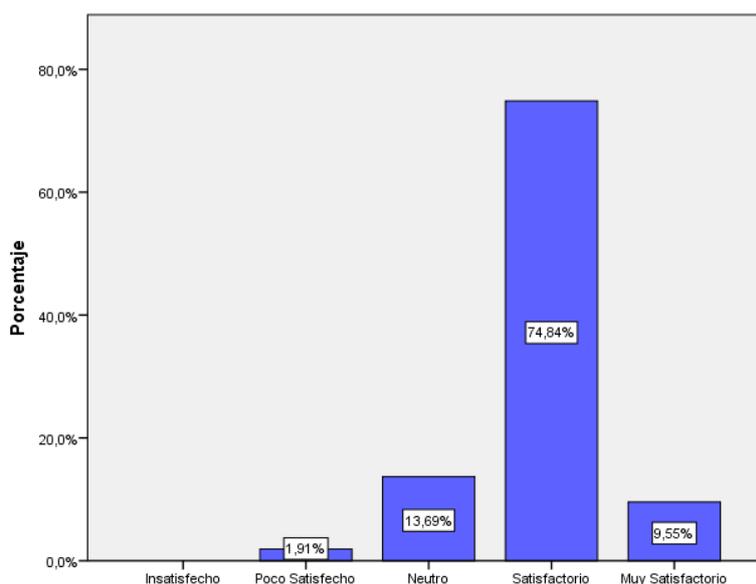
Tabla 30 Calidad de los productos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	6	1,91	1,91	1,9
	Neutro	43	13,69	13,69	15,6
	Satisfactorio	235	74,84	74,84	90,4
	Muy Satisfactorio	30	9,55	9,55	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 24 Calidad de los productos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 1,9% de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento poco satisfactorio mientras que el 13,69% de los turistas que visitan el cantón considera que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento es neutro, 74,84% de los turistas que visitan el cantón considera que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento satisfactorio, 9,55% de los turistas que visitan el cantón considera que la calidad costo que presentan los productos y servicios ofertados por el establecimiento muy satisfactorio

4. ¿Considera satisfactorio la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos y bebidas a los turistas?

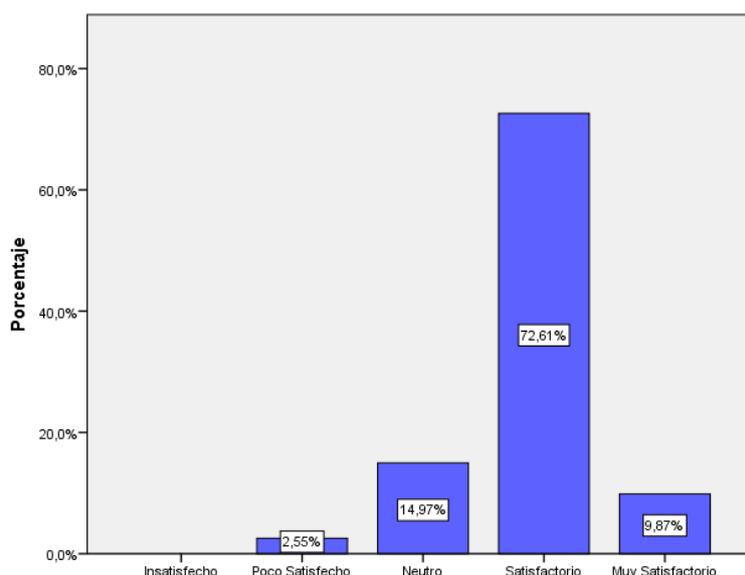
Tabla 31 Imagen del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	8	2,55	2,55	2,5
	Neutro	47	15,97	14,97	17,5
	Satisfactorio	228	72,61	72,61	90,1
	Muy Satisfactorio	31	9,87	9,87	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 25 Imagen del servicio



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 2,55% de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos es poco satisfactorio, mientras que el 14,97% de los turistas que visitan el cantón considera que la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos es neutro, 72,61% de los turistas que visitan el cantón considera que la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos es satisfactorio, y 9,87% considera que la imagen del servicio que brinda el establecimiento de alimentos es muy satisfactorio.

5. ¿Considera satisfactorio la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?

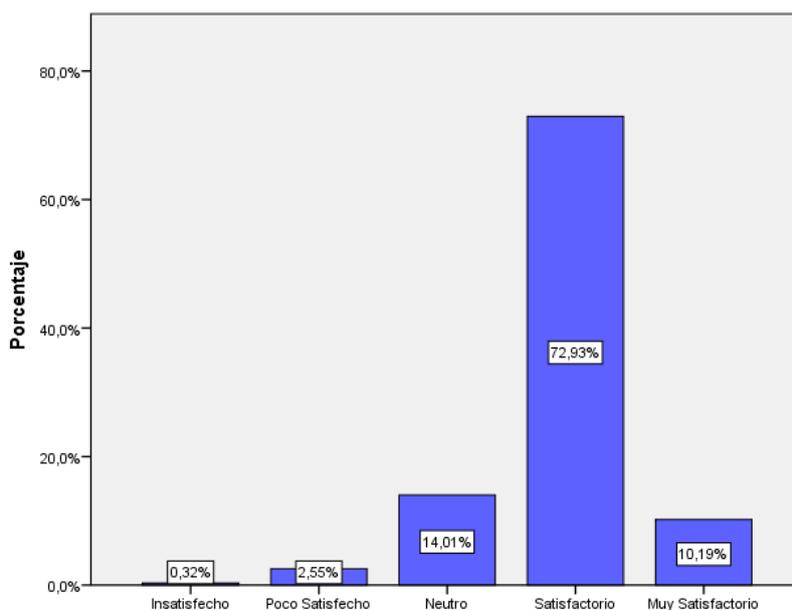
Tabla 32 Comunicación entre turista y personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	0,32	0,32	,3
	Poco Satisfecho	8	2,55	2,55	2,9
	Neutro	44	14,01	14,01	16,9
	Satisfactorio	229	72,93	72,93	89,8
	Muy Satisfactorio	32	10,19	10,19	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 26 Comunicación entre turista y personal.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento es insatisfactoria mientras que el 2,55% de los turistas que visitan considera que la comunicación entre el turista y el personal que brinda los servicios en el establecimiento es poca satisfactoria, 14,01% de los turistas que visitan el cantón considera que la comunicación entre el turista y el personal es neutra 74,3% de los turistas que visitan el cantón considera que la comunicación entre el turista y el personal es satisfactoria 10,19%

de los turistas que visitan el cantón considera que la comunicación entre el turista y el personal es muy satisfactoria.

6. ¿Califique el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento de alimento y bebidas?

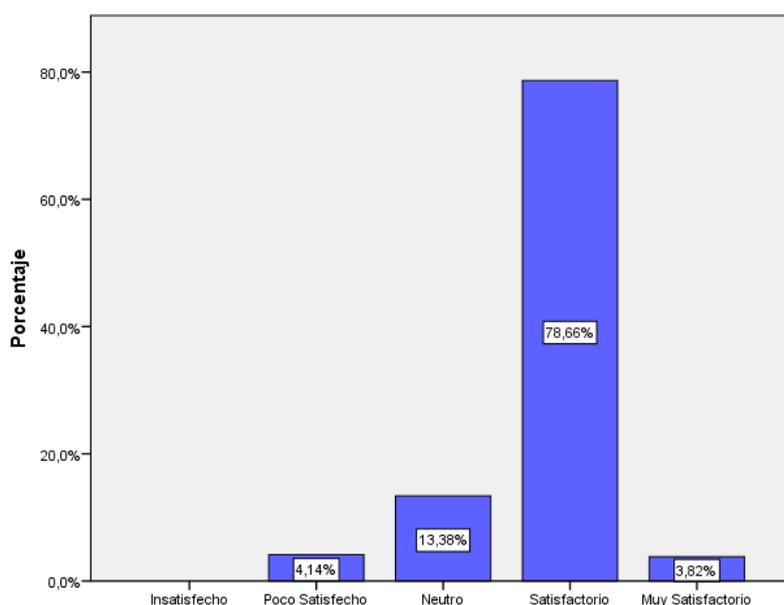
Tabla 33 Recepción del producto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	13	4,14	4,14	4,1
	Neutro	42	13,38	13,38	17,5
	Satisfactorio	247	78,66	78,66	96,2
	Muy Satisfactorio	12	3,82	3,82	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 27 Recepción del producto



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 4,14% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano califica el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento como poco satisfactorio mientras que el 13,38% de los turistas que visitan el cantón Guano califica el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento como neutro, 78,66% de los turistas que visitan el cantón califica

el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento como satisfactoria y 3,82% de los turistas que visitan el cantón califica el proceso de bioseguridad, la recepción del producto y servicio brindado por el establecimiento como muy satisfactorio

7. ¿Considera satisfactorio el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?

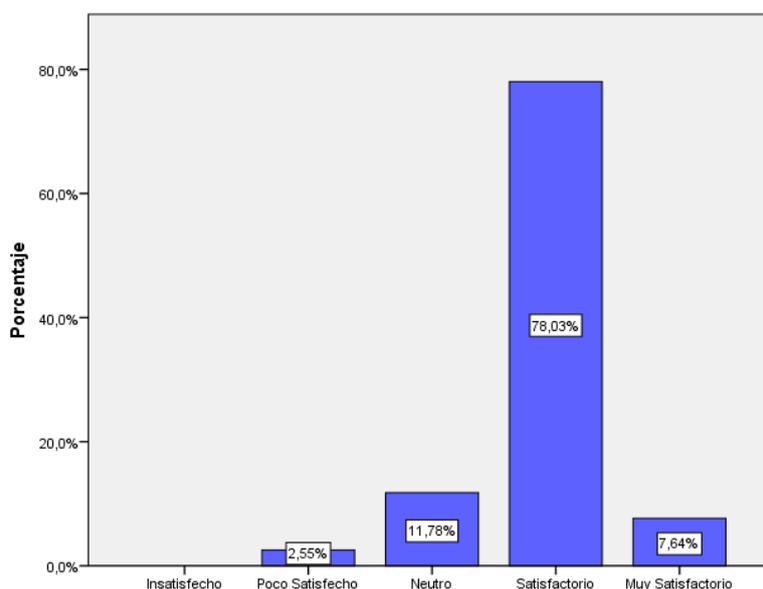
Tabla 34 Uso correcto de insumos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	8	2,55	2,55	2,5
	Neutro	37	11,78	11,78	14,3
	Satisfactorio	245	78,03	78,03	92,4
	Muy Satisfactorio	24	7,64	7,64	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 28 Uso correcto de insumos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 2,55% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento como poca satisfactoria, 11,78% de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento

del personal dentro del establecimiento como neutro, 78,03% de los turistas que visitan el cantón considera que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal dentro del establecimiento como satisfactorio y 7,64% de los turistas que visitan el cantón considera que el uso correcto de insumos de bioseguridad para el desplazamiento del personal como muy satisfactorio.

8. ¿Considera satisfactorio la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento de alimentos y bebidas?

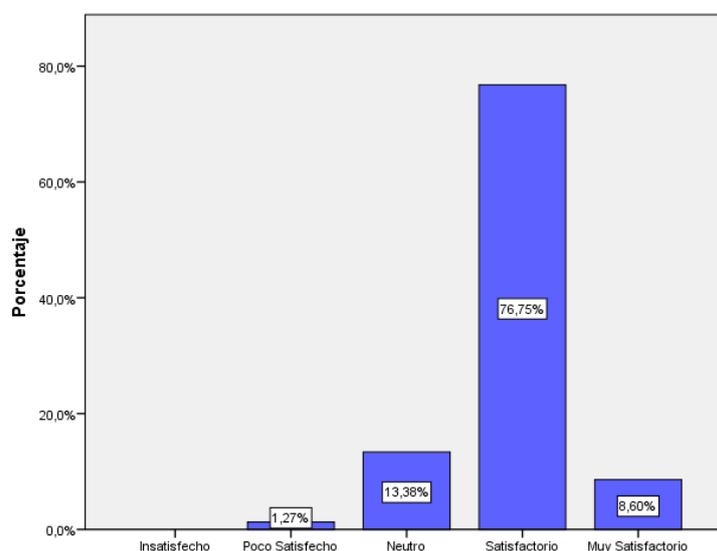
Tabla 35 Participación activa del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	4	1,27	1,27	1,3
	Neutro	42	13,38	13,38	14,6
	Satisfactorio	241	76,75	76,75	91,4
	Muy Satisfactorio	27	8,60	8,60	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 29 Participación activa del personal



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 1,27% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento como poco satisfactorio, 13,38% de los turistas que visitan el cantón considera que la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento como

neutro. 76,75% de los turistas que visitan el cantón considera que la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento como satisfactorio y el 8,60% de los turistas que visitan el cantón considera que la participación activa del personal que brinda sus servicios en el establecimiento como muy satisfactorio

9. ¿Considera satisfactorio el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?

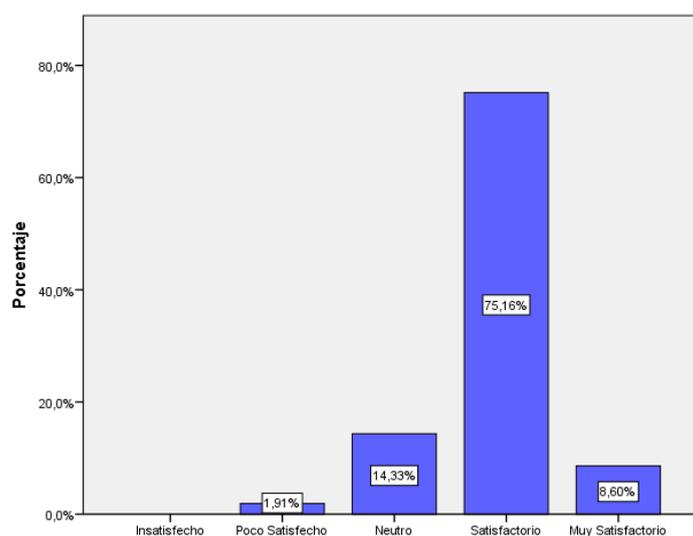
Tabla 36 Compromiso del servidor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Poco Satisfecho	6	1,91	1,91	1,9
	Neutro	45	14,33	14,33	16,2
	Satisfactorio	236	75,16	75,16	91,4
	Muy Satisfactorio	27	8,60	8,60	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 30 Compromiso del servidor



Fuente: Encuestas
Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 1,91% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento como poco satisfactorio, 14,33% considera que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento como

neutro 75,16% considera que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento como satisfactorio y el 8,60% considera que el compromiso del servidor en sus servicios brindados en base a la bioseguridad en el establecimiento como muy satisfactorio

10. ¿Considera satisfactorio la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento de alimentos y bebidas?

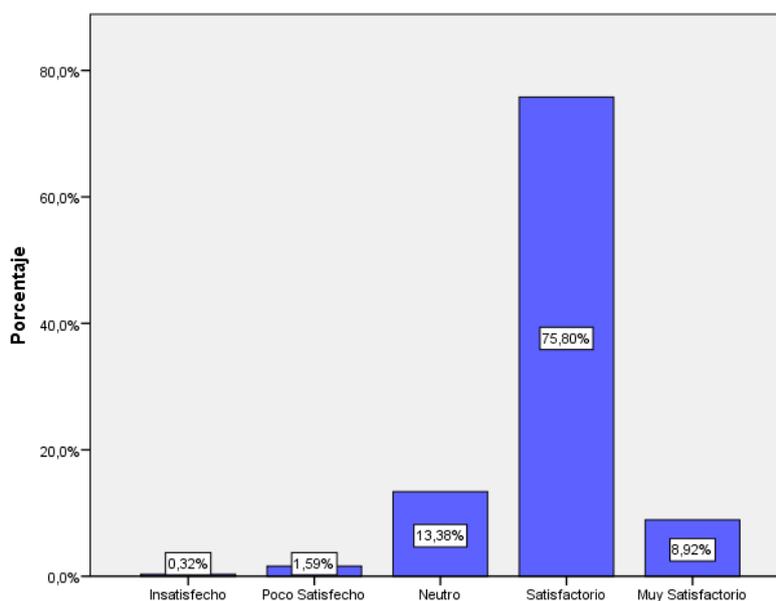
Tabla 37 Creatividad aplicada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	0,32	0,32	,3
	Poco Satisfecho	5	1,59	1,59	1,9
	Neutro	42	13,38	13,38	15,3
	Satisfactorio	238	75,80	75,80	91,1
	Muy Satisfactorio	28	8,92	8,92	100,0
Total		334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 31 Creatividad en el servicio



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la creatividad aplicada por la administración relacionada con la bioseguridad dentro del establecimiento como insatisfecha mientras que el 1,59% de los turistas que visitan el

cantón considera que la creatividad aplicada por la administración con la bioseguridad dentro del establecimiento como poca satisfecha, el 13,38% de los turistas que visitan el cantón considera que la creatividad aplicada por la administración con la bioseguridad dentro del establecimiento como neutro, 75,80 de los turistas que visitan el cantón considera que la creatividad aplicada por la administración con la bioseguridad dentro del establecimiento como satisfecha, y el 8,92% de los turistas que visitan el cantón.

11. ¿Considera satisfactorio el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento de alimentos y bebidas?

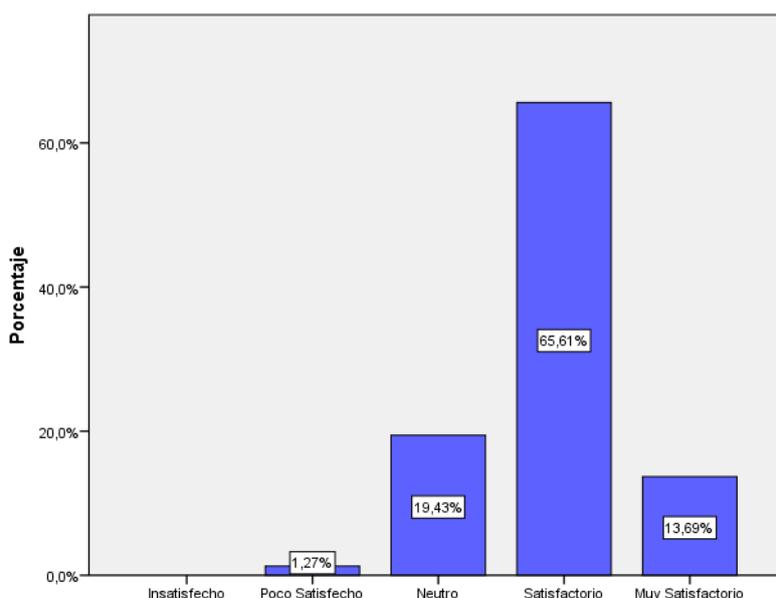
Tabla 38 Ambiente de bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco Satisfecho	4	1,27	1,27	1,3
	Neutro	61	19,43	19,43	20,7
	Satisfactorio	206	65,61	65,61	86,3
	Muy Satisfactorio	43	13,69	13,69	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 32 Ambiente de bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 1,27% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el

ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento como poco satisfecho, mientras que el 19,43% de la población de los turistas que visitan el cantón considera que el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento como neutro, 65,61% de la población de los turistas que visitan el cantón considera que el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento como satisfactorio y 13,69% de la población de los turistas que visitan el cantón considera que el ambiente de bioseguridad presentado en el establecimiento como muy satisfactorio.

12. ¿Considera satisfactorio la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento de alimentos y bebidas?

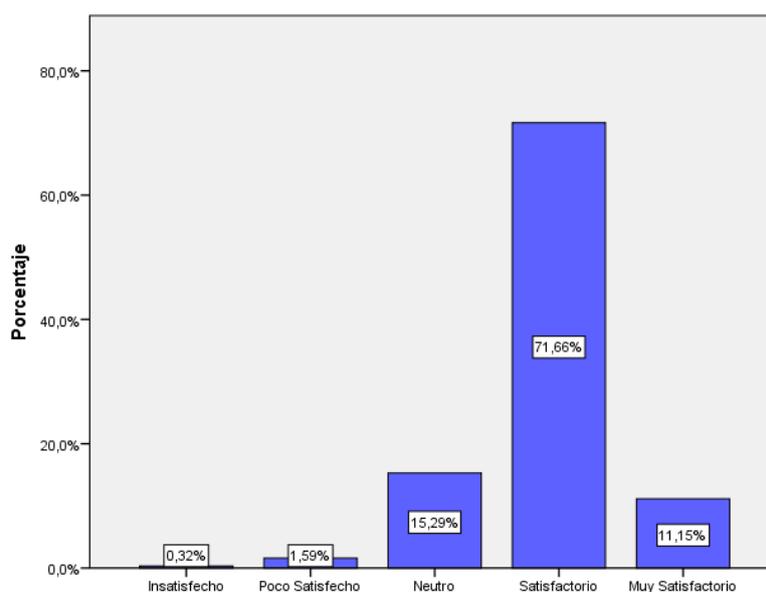
Tabla 39 Satisfacción sobre el manejo de insumos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	1	0,32	0,32	,3
	Poco Satisfecho	5	1,59	1,59	1,9
	Neutro	48	15,29	15,29	17,2
	Satisfactorio	225	71,66	71,66	88,9
	Muy Satisfactorio	35	11,15	11,15	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 33 Satisfacción sobre el manejo de insumos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 0,32% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento como insatisfecha, 1,59% de los turistas que visitan el cantón considera que la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado en el establecimiento como poco satisfecha, 15,29% de los turistas que visitan el cantón considera que la interpretación recibida en el establecimiento como neutro, 71,66% de los turistas que visitan el cantón considera que la interpretación recibida en el establecimiento como satisfecho, y 11,15% de los turistas que visitan el cantón considera que la interpretación recibida sobre el manejo de insumos de bioseguridad utilizado.

13. ¿Considera satisfactorio el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento de alimentos y bebidas?

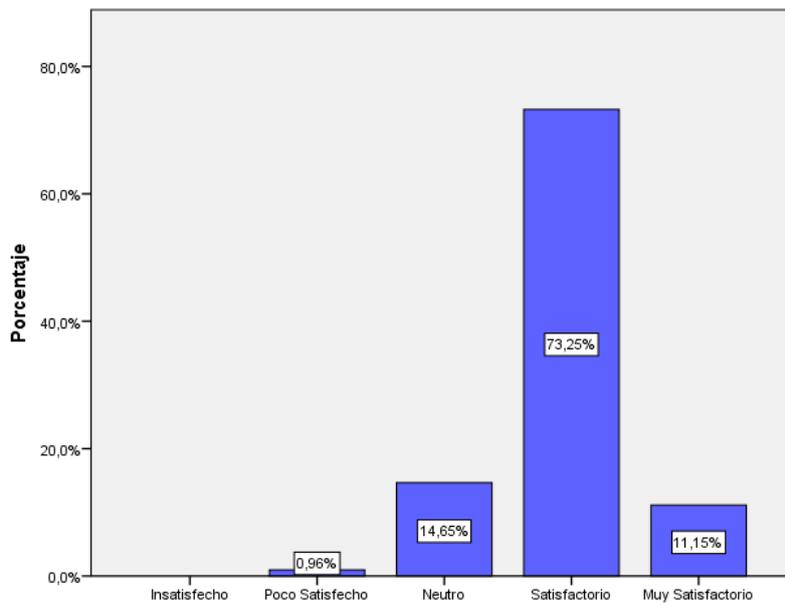
Tabla 40 Procesos de Bioseguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Poco Satisfecho	3	0,96	0,96	1,0
	Neutro	46	14,65	14,65	15,6
	Satisfactorio	230	73,25	73,25	88,9
	Muy Satisfactorio	35	11,15	11,15	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 34 Procesos de bioseguridad



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 0,96% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento como poco satisfactorio, 14,65% de los turistas que visitan el cantón considera que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento como neutro, 73,25% de los turistas que visitan el cantón considera que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento como satisfactorio, 11,15% de los turistas que visitan el cantón considera que el manejo del conocimiento directo y como fue aplicado los procesos de bioseguridad en el establecimiento como muy satisfactorio.

14. ¿Considera satisfactorio el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes internos y externos en el establecimiento de alimentos y bebidas y el uso de sus insumos de bioseguridad?

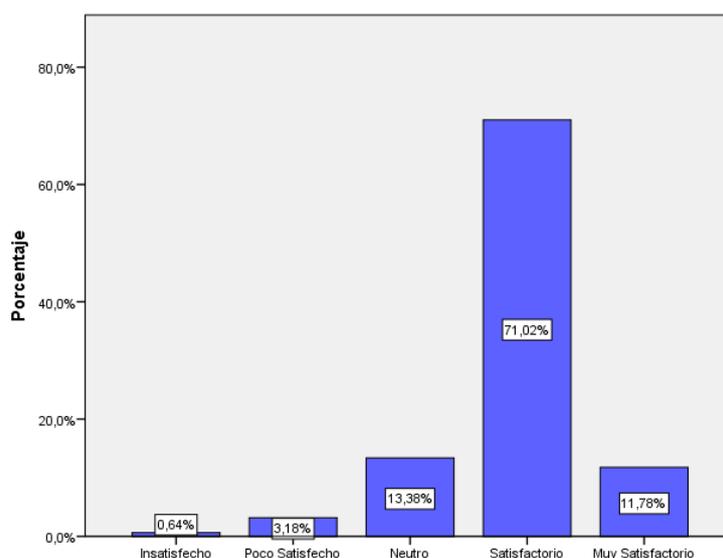
Tabla 41 Correcto manejo de los peligros externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	0,64	0,64	,6
	Poco Satisfecho	10	3,18	3,18	3,8
	Neutro	42	13,38	13,38	17,2
	Satisfactorio	223	71,02	71,02	88,2
	Muy Satisfactorio	37	11,78	11,78	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 35 Correcto manejo de los peligros externos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 0,64% considera que el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes internos y externos en el establecimiento y el uso de sus insumos de bioseguridad como insatisfactorio, 3,18% considera que el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes como poco satisfactorio, 13,38% considera que el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes como neutro, 71,02% de los turistas considera que el correcto

manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes como satisfactorio y el 11,78% considera que el correcto manejo de los peligros que la realidad externa pueda transmitir a clientes como muy satisfactorio.

15. ¿Considera satisfactorio el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado?

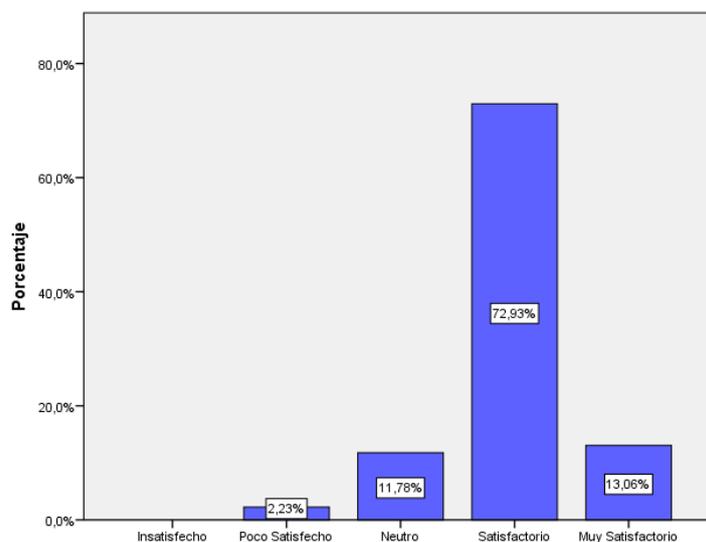
Tabla 42 Bioseguridad que se recibe en el establecimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Poco Satisfecho	7	2,23	2,23	2,2
	Neutro	37	11,78	11,78	14,0
	Satisfactorio	229	72,93	72,93	86,9
	Muy Satisfactorio	41	13,06	13,06	100,0
	Total	334	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas a los turistas que visitan los establecimientos de A&B en el cantón Guano, marzo 2021

Elaborado por: Sampedro Juan José

Gráficos 36 Bioseguridad que se recibe en el establecimiento



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Sampedro Juan José (2021).

El 2,23% de la población de los turistas que visitan el cantón Guano considera que el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado como poco satisfactorio 11,78% de los turistas que visitan el cantón considera que el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado como neutro, 72,93% de los turistas que visitan el cantón considera que el nivel de bioseguridad

recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado como satisfactorio y el 13,06% de los turistas que visitan el cantón considera que el nivel de bioseguridad recibido en el establecimiento, convirtiéndose en un servicio de un alto valor agregado privilegiado como muy satisfactorio