



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

**Evaluación de la calidad del servicio turístico de la comunidad Cofán Dureno,
cantón Lago Agrio.**

Jimenez Moncada Yulitza Isabel 1¹
ltur2017140@uea.edu.ec

Freire Lopez Byron Joel 2²
ltur2017136@uea.edu.ec

Luna Murillo Marcelo Vicente M.Sc²
mluna@uea.edu.ec

**Universidad Estatal Amazónica, Facultad de Ciencias de la Vida,
Carrera de Licenciatura en Turismo (1)**

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo general de evaluar la calidad del servicio turístico como aporte al fortalecimiento del servicio percibido por los visitantes de la comunidad Cofán Dureno ubicado en el cantón Lago Agrio, para esto se diseñó una encuesta de modelo SERVQUAL en la que se evaluó 5 dimensiones que a su vez corresponde a la quinta brecha que valora las expectativas y percepciones. La investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo porque permite determinar la calidad del servicio que brinda la comunidad y a su vez mediante la aplicación de la encuesta se obtiene datos que determinan el grado de satisfacción de los visitantes del área de estudio, por consiguiente, se realizaron 108 encuestas que fueron aplicadas a los estudiantes de los últimos semestres de la Universidad Estatal Amazónica sede Sucumbíos, como resultados de la aplicación de la encuesta se estableció que existe un alto grado de insatisfacción de los visitantes en relación al servicio percibido en un ítems de la siguientes dimensiones: en seguridad por la falta de experiencia del personal, en elementos tangibles porque las instalaciones destinadas a la restauración no son adecuadas, así mismo fiabilidad es por la ineficiencia para atender a los usuarios y la capacidad de respuesta porque los visitantes perciben que el personal no ha formado la capacidad para brindar un servicio confiable y preciso. Finalmente puedo concluir que los resultados de la investigación son de gran utilidad para la toma de decisiones en pro del mejoramiento de la calidad del servicio turístico.



UNIVERSIDAD ESTADAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

Palabras clave: calidad, servicio, satisfacción

Summary

The present investigation was developed with the general objective of evaluating the quality of the tourist service as a contribution to the strengthening of the service perceived by the visitors of the Cofán Dureno community located in the Lago Agrio canton, for this a SERVQUAL model survey was designed in which 5 dimensions were evaluated, which in turn corresponds to the fifth gap that assesses expectations and perceptions. The research is qualitative and quantitative because it allows to determine the quality of the service provided by the community and in turn, through the application of the survey, data are obtained that determine the degree of satisfaction of the visitors of the study area, therefore, 108 surveys that were applied to the students of the last semesters of the Amazon State University Sucumbíos headquarters, as a result of the application of the survey it was established that there is a high degree of dissatisfaction of the visitors in relation to the service perceived in an items of the following dimensions: in security due to the lack of experience of the staff, in tangible elements because the facilities for restoration are not adequate, likewise reliability is due to the inefficiency in serving users and the responsiveness because visitors perceive that the staff has not trained the ability to provide a reliable and accurate service iso. Finally, I can conclude that the results of the research are very useful for decision-making in favor of improving the quality of the tourist service.

Keywords: quality, service, satisfaction



1. INTRODUCCIÓN

Según García (2016) sostiene que el turismo comunitario “es definido como toda actividad turística solidaria que permite la participación activa de la comunidad desde una perspectiva intercultural y el manejo adecuado del patrimonio cultural, basado en un principio de equidad en la distribución de los beneficios locales” (pág. 601) ; también, Vargas et al. (2018) argumentan que el turismo que es gestionado por las comunidades, pueblos y nacionalidades actualmente representan un aspecto decisivo en los turistas al momento de la toma de decisiones con relación a visitar un determinado destino turístico, esto es debido a que los turistas actualmente prefieren vivir experiencias únicas en lugares donde se relacionen con la cultura local del sector para compartir vivencias, costumbres y tradiciones.

Por consiguiente, la importancia del servicio de calidad en los emprendimientos de turismo comunitario en base a Saules, Carey, Carr, & Sienko (2015) enfatizan que comprende un elemento de diferenciación que hace único a cada emprendimiento en consecuencia, por ende es muy importante que este concepto sobre el servicio de calidad se gestione y se ponga en práctica de manera correcta en cada área o actividad turística del atractivo rural, es decir se debe manejar adecuadamente todas las áreas del emprendimiento.

De acuerdo al Ministerio de Turismo (2020) sostiene que hay un índice considerable de falencias con relación a la calidad del servicio brindado que engloba los conocimientos de los pobladores, atención al cliente, habilidades, destrezas, entre otros, siendo detectadas en las comunidades indígenas, mestizas, afroecuatorianos, lo cual es de vital importancia el mejoramiento basado en las competencias laborales que permitan optimizar el nivel de desempeño operativo en los centros de turismo comunitario.

En contraste con lo anterior, Castillo (2016) señala que la actividad turística que se realiza en los centros comunitarios genera experiencias únicas de desarrollo para la población local. Por lo tanto, se puede apreciar que al momento de llevar a cabo las actividades existe falencias en la gestión de los estándares de calidad del servicio ofertado, por ende, se hace referencia que las problemáticas que mayormente se pueden generar son: carencia en la calidad del servicio, bajo grado de satisfacción de cliente,



UNIVERSIDAD ESTADAL AMAZÓNICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

Trabajo de Integración Curricular

contaminación del medio ambiente y el nivel alto de aculturación por la falta de concientización en las comunidades turísticas.

Además, en base a un informe de visita a la comunidad Cofán Dureno por parte del GAD Provincial de Sucumbíos del año 2017 que fue realizado por Armando Yumbo promotor de la comunidad, luego de obtener la información respectiva de la situación turística del sector, establece que se evidencia insatisfacción del turista debido a la falta de conocimiento técnico con relación a la atención del cliente que afecta de manera general a la calidad del servicio turístico.

Por esta razón, el presente estudio tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio turístico como aporte al fortalecimiento del servicio percibido por los turistas de la comunidad Cofán Dureno, la cual es conocida como uno de los más importantes asentamientos de origen Cofán con una población de 400 personas que, además de conservar su idioma y vestimenta, poseen una sólida riqueza cultural que se ha sostenido por generaciones a partir de tradiciones ancestrales (Vega, 2017). Así mismo, según Armando Yumbo promotor de la Comunidad Cofán Dureno sostiene que el turismo en el sector engloba una visión diferente para realizar turismo intercultural, compartir sus vivencias con los visitantes para dar a conocer sus costumbres y tradiciones autóctonas que pueden ser: la forma de vida y también sus saberes ancestrales.

Ante esta problemática se plantea la siguiente pregunta de investigación;

¿Cuál es la percepción de la calidad del servicio turístico como aporte al fortalecimiento del servicio percibido por los turistas de la comunidad Cofán Dureno, cantón Lago Agrio?

Para dar solución a la presente problemática se trabaja con los siguientes objetivos: Aplicar el cuestionario bajo la metodología SERVQUAL a una muestra representativa de la comunidad Cofán Dureno y determinar el grado de satisfacción de los turistas de la comunidad Cofán Dureno.

2. MATERIALES Y MÉTODOS/METODOLOGÍA

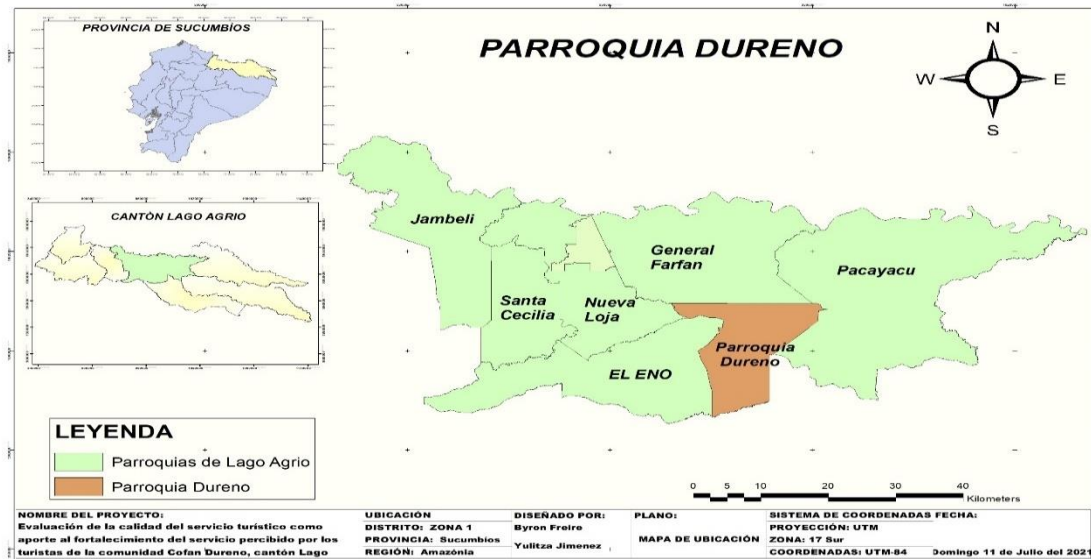
2.1. Localización

La presente investigación se realizará en la comunidad Cofán Dureno ubicada en la parroquia Nueva Loja, cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbíos. El área de estudio se encuentra localizada a unos 30 minutos de la ciudad de Nueva Loja, vía Tarapoa en

el kilómetro 23 margen derecho a la orilla del río Aguarico. La comunidad está conformada por 84 familias, con una población de 400 personas (Vega , 2017).

Figura 1

Localización de la Parroquia Dureno



Elaborado por: Byron Freire y Yulitza Jimenez

2.2. Tipo o Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo cualitativa-cuantitativa, porque permite evaluar la calidad del servicio turístico como aporte al fortalecimiento del servicio percibido por los clientes de la comunidad Cofán Dureno. Para determinar la muestra se aplicó la fórmula para una población finita. La población (N) es de 150 estudiantes, además el margen de error (E) es de 0,05, con un nivel de confianza(Z) de 1,96 la probabilidad de éxito (P) es 0,50 así mismo la probabilidad de fracaso (Q) es de 0,50, la cual generó como resultado de 108 estudiantes el cual son los encuestados.

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,50 * 0,50 * 150}{(0,05)^2 (150 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{144,06}{1,3329} = 108$$

De esta forma es importante mencionar que para la presente investigación se tomó como base la muestra establecida anteriormente, porque son estudiantes de los últimos



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

semestres que han realizado trabajos investigativos, lo cuales han visitado varios emprendimientos de turismo comunitario y por ende tienen conocimiento técnico sobre el servicio de turismo, por ende, les permite ser objetivos y críticos para responder a la encuesta, obteniendo así datos confiables y verídicos que refleje la realidad de la situación turística en la comunidad y a su vez permite generar resultados evidentes que admiten la toma de decisiones en pro del mejoramiento del servicio turístico, asimismo sirve para establecer nuevas líneas de investigación.

Por consiguiente, para la presente investigación se tomará como base la estructura de un paquete turístico de tipo Full Day organizado por Ricardo Orellana propietario del emprendimiento RutinBreak de Lago Agrio, en la cual se establece las siguientes actividades para la comunidad Cofán Dureno; medicina ancestral, danzas culturales, gastronomía típica, observación de flora y fauna, expedición fluvial en los ríos (Aguarico, Pisurié, Tutanaiki), venta de artesanías y visita a la cascada pequeña en el río Pisurie. En relación al servicio de gastronomía, la comunidad contiene una amplia variedad de platos típicos que se brindan para el deguste de los turistas, entre ellos los más representativos son; maito de (tilapia, sábalo y paiche, mayon), paiche apanado, pinchos de mayones, casabe y también bebidas como chucula y chicha de chonta o de yuca. De esta manera el presente estudio se realizará enfocado a la gastronomía típica del área de estudio ya que en base a varios análisis consideramos que es el especto que mayormente refleja el consumo por los visitantes.

2.2.1. Enfoque Cuantitativo

El presente estudio es de carácter cuantitativo porque se establece que, para realizar el proceso de recopilación de información y análisis de la misma, se utilizará herramientas matemáticas, igualmente se utiliza el programa Microsoft Forms que permitirá validar la información generada.

2.3. Métodos de Investigación

2.3.1. Método Deductivo

El método deductivo es de gran utilidad para el desarrollo del presente estudio, específicamente para realizar el planteamiento del problema que se diseña en base a una descripción de la problemática a nivel nacional como ámbito general posteriormente a nivel regional, provincial y finalmente a nivel local, por ende, se desarrolla de manera particular a específica.



UNIVERSIDAD ESTADAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

2.3.2. Método Inductivo

El presente método sirve para realizar las respectivas conclusiones que son planteadas como características generales y se establecen tomando como base el análisis de los datos obtenidos de la tabulación respectiva en el programa Microsoft Forms.

2.3.3. Análisis Documental

El análisis documental permitirá recopilar información secundaria para sustentar bibliográficamente la fundamentación teórica del presente estudio de investigación y a la vez nos ayudará a obtener información sobre estudios y revistas que se realizaron en la comunidad Cofán Dureno.

2.3.4. Análisis y Síntesis

Para el desarrollo de la investigación, el método analítico-sintético sirve para dar cumplimiento al objetivo dos la cual busca determinar el grado de satisfacción de los turistas que visitan el atractivo turístico. Por ende, se toma en referencia los datos recolectados por medio de la aplicación del cuestionario de modelo SERVQUAL, para proceder analizar los resultados donde se interpreta la información en el programa Microsoft Forms que permite establecer descripciones que se plantean como características más específicas.

2.4. Procesamiento y Análisis de Información.

Para determinar la calidad del servicio que brinda la comunidad Cofán Dureno se aplicará la encuesta en línea basada en un cuestionario estructurado de modelo SERVQUAL diseñado en el programa Microsoft Forms conformada de 21 preguntas de escala de Likert que aborda cinco dimensiones que son; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, la cual será aplicado a una muestra representativa que son los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo de la Universidad Estatal Amazónica sede Sucumbíos. Igualmente, tomando como base las directrices de la metodología SERVQUAL en base a la quinta brecha, se determina que para la aplicación del cuestionario se evalúa las expectativas y percepciones sobre el servicio turístico en la comunidad.

2.5. Tratamiento de los Datos.

Es necesario realizar el respectivo tratamiento de los datos obtenidos de la muestra evaluada, ya que, se tomó como base toda la información recabada mediante la



UNIVERSIDAD ESTADAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

aplicación de la encuesta de modelo SERVQUAL. Para ello, según (Matsumoto , 2014) “menciona que el instrumento de medición de la calidad del servicio está compuesto por las cinco dimensiones y para obtener el resultado del índice de la calidad del servicio para cada dimensión, se debe calcular la diferencia entre las percepciones y las expectativas, es decir, las brechas. Lo primero que se debe calcular para obtener el resultado de las brechas, es el cálculo del promedio de cada ítem”.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En base a un informe realizado por Armando Yumbo sobre el turismo de la Comunidad Cofán Dureno sostiene que, la organización de mujeres cofanes Suku, se dedican a la artesanía, se organizan en atender al turista tanto, en hospedaje, alimentación, exposición y venta de artesanías, presentación de música y danza autóctona durante un día en la comunidad. Actualmente han iniciado la promoción y comercialización de tour de uno o dos días que se ajustan a sus necesidades y a precios accesibles. Por otra parte, los hombres trabajan realizando hamacas, pequeñas bodoqueras y peinillas y se organizan también para realizar recorridos por la selva para dar a conocer sus costumbres, la biodiversidad de la zona, y sus atractivos más representativos como son; comunidad del milenio de 108 casas de caña de guadua y cemento, cascada pequeña en el río Pisurie y piscina del Paiche. De esta manera los servicios turísticos más importantes del área de estudio son: senderos naturales, caminatas para observar el árbol Ceibo, gastronomía típica en las cabañas, Shamanismo, toma de yagé en las malocas, música, danza y juegos ancestrales, artesanías y la fiesta de la chonta en el mes de abril de cada año.

Para dar respuesta a la aplicación del cuestionario bajo la metodología SERVQUAL a una muestra representativa de visitantes de la comunidad Cofán Dureno. Se diseñó una encuesta en línea mediante el programa Microsoft Forms confirmada de 21 preguntas en una escala del 1 al 5, que a su vez es dirigida a una muestra representativa que son los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo de la Universidad Estatal Amazónica sede Sucumbíos.

Por consiguiente, para determinar el grado de satisfacción de los turistas de la comunidad Cofán Dureno, posteriormente de aplicar la encuesta a los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de turismo, se precedió tabular los datos obtenidos lo cual según Matsumoto (2014) sostiene que para poder obtener los resultados sobre el



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

grado de satisfacción en relación a la calidad del servicio en base a las cinco dimensiones estudiadas, para esto se debe proceder a realizar el cálculo en la que se determina la diferencia entre las expectativas y percepciones que confirma la quinta brecha del modelo SERVQUAL, por ende, se debe obtener el cálculo promedio de cada ítem. A continuación, se presentan los resultados.

Tabla 1

Análisis de la Brechas

Dimensión	Ítems	Puntaje		Brecha
		Expectativas	Percepciones	
Seguridad	1. El personal tiene conocimiento adecuado para el diseño y elaboración de los diferentes platos gastronómicos ofertados.	3,60	3,60	0
	2. El personal tiene experiencia para brindar un servicio personalizado que permita a los turistas disfrutar del servicio de gastronomía.	3,49	3,50	-0,01
	3. En la comunidad se maneja procesos de higiene en el tratamiento de los productos y procesos cocción de los platos gastronómicos.	3,58	3,16	0,42
Elementos Tangibles	4. Las instalaciones destinadas para el almuerzo comunitario están en buen estado y son adecuadas	3,28	3,33	- 0,05
	5. Los equipos que se utilizan para brindar el servicio de gastronomía tradicional se encuentran en buen estado y limpios.	3,63	3,42	0,21
	6. Considera que el personal de servicio maneja una buena apariencia y vestimenta adecuada.	3,40	3,32	0,08
	7. Considera que la apariencia visual de los elementos como (cocinas, mesas, sillas y baños) son adecuadas.	3,39	3,31	0,08
Empatía	8. El personal brinda un trato amable y cordial en todo momento de visita en la comunidad.	3,71	3,59	0,12
	9. El personal de servicio, muestra predisposición para ayudar a los turistas que lo que requiera y sea necesario.	3,61	3,58	0,03
	10. Considera usted que el personal de servicio tiene un grado de comprensión adecuado hacia los turistas.	3,52	3,41	0,11
	11. Los horarios establecidos para el almuerzo comunitario consideran son adecuadas para tener una buena experiencia de viaje.	3,55	3,44	0,11

Elaborado por: Byron Freire y Yulitza Jimenez



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

Tabla 1
Análisis de la Brechas

Dimensión	Ítems	Expectativas	Percepciones	Brecha
Fiabilidad	12. Considera usted, que el personal cumple con cada promesa establecida durante la visita a la comunidad.	3,39	3,17	0,22
	13. Califique el nivel de interés que tiene el personal para brindar una rápida solución a problemas con los turistas.	3,46	3,33	0,13
	14. Indique el nivel de eficiencia por parte del personal de servicio turístico.	3,44	3,47	-0,03
	15. El emprendimiento de turismo comunitario tiene veracidad en la promoción y publicidad que oferta.	3,52	3,43	0,09
	16. Considera usted que el personal informa de manera correcta y puntual todas las condiciones del servicio.	3,36	3,28	0,08
Capacidad de Respuesta	17. El personal que brinda el servicio gastronomía tiene capacidad para proveer el servicio en el tiempo establecido.	3,54	3,31	0,23
	18. Considera que el personal tiene capacidad para brindar al turista un servicio confiable y preciso.	3,55	3,59	-0,04
	19. El personal encargado del área gastronómica ofrece un servicio rápido y ágil a sus visitantes.	3,50	3,45	0,05
	20. El comportamiento del personal de la comunidad inspira confianza a los turistas.	3,52	3,51	0,01
	21. Considera que el personal de servicio brinda un trato muy cortés y amable de manera constante a los turistas.	3,73	3,50	0,23

Elaborado por: Byron Freire y Yulitza Jimenez

La Comunidad Cofán Dureno es uno de los emprendimientos de turismo comunitario más representativos a nivel local por toda su variedad de servicios que brinda, además que se caracterizan por conservar sus costumbres y tradiciones, es lo que determina para que sea muy visitada por turistas tanto locales y extranjeros, también permite a los estudiantes realizar trabajos de investigación que de alguna forma es de gran utilidad para el mejoramiento del servicio de turismo en la comunidad.

De esta manera, determinar el grado de satisfacción de los turistas de la comunidad Cofán Dureno es el objetivo principal en la cual se realizó la presente investigación. En línea con el texto luego de aplicar la encuesta a los estudiantes de los últimos semestres de la Universidad Estatal Amazónica en conjunto con la respectiva tabulación de datos



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

se determinó que existe insatisfacción de los visitantes en las siguientes dimensiones; seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta.

En la dimensión de seguridad resalta mucho sobre, que si el personal tiene experiencia para brindar un servicio personalizado que permita a los visitantes disfrutar del servicio de gastronomía. En este orden es importante saber que actualmente los clientes son cada vez más exigentes porque buscan lugares turísticos que de alguna forma sean muy bien atendidos durante todo el tiempo de recorrido en el atractivo es parte de garantizar una experiencia positiva.

Uno de los problemas de mayor impacto es que en la comunidad las instalaciones destinadas para el almuerzo comunitario no son adecuadas y también no se encuentra en buen estado, por ende, es importante entender que parte de la calidad de servicio es considerar tener un lugar apto para poder recibir a los visitantes que desean degustar de la gastronomía tradicional de la localidad.

De igual forma hay que mencionar que los visitantes están insatisfechos debido a que el personal que brinda el servicio de gastronomía no tiene capacidad para brindar a los visitantes un servicio confiable y preciso. Hay que agregar que en gran parte para que exista este problema es debido a que en gran parte los pobladores de la comunidad no tienen conocimiento técnico para saber cómo atender de manera correcta cuidando cada detalle en la prestación del servicio.

En la dimensión de seguridad tuvo como mayor grado de satisfacción en que la comunidad en cierto punto tiene conocimiento adecuado y maneja procesos de higiene para los procesos de tratamiento de la materia prima que en gran parte es cultivada por los pobladores de la misma y de igual forma para la cocción de los diferentes platos gastronómicos.

Así mismo, la dimensión de elementos tangibles es importante mencionar que los visitantes perciben que tienen un alto grado de satisfacción debido a que de alguna forma los equipos con la cual utilizan para la elaboración de los platos gastronómicos están en buen estado, así mismo los visitantes consideran que la vestimenta es adecuada para la prestación del servicio. De igual forma haciendo referencia a la apariencia visual de los elementos como (cocinas, mesas, sillas y baños) se determina que están en buenas condiciones.



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

Por otro lado, en la dimensión de empatía tuvo mayor valor en la percepción debido a que los visitantes consideran que el personal que brinda el servicio de gastronomía brindan un trato amable como también muestran predisposición para ayudar en lo que sea necesario y también los horarios establecidos para brindar el servicio son adecuados.

En otro orden, la dimensión de fiabilidad tuvo mayor valor de percepción en los ítems que determinan en nivel de capacidad para brindar soluciones a los visitantes como también en las promesas y condiciones sobre los servicios que se brindan y la publicidad que se maneja.

Por último, la dimensión de capacidad de respuesta se determina que existe un mayor grado de satisfacción debido a que los visitantes consideran que el personal tienen capacidad para brindar un servicio en el tiempo establecido y rápido, y de tal manera generan confianza con un trato amable.

4. CONCLUSIONES

La aplicación del cuestionario de modelo SERVQUAL de alguna forma permitió evaluar las 5 dimensiones en la que se evaluó 21 ítems que a su vez permiten identificar el grado de satisfacción de los visitantes de la Comunidad Cofán Dureno en relación a la calidad del servicio turístico.

Del mismo modo, a su vez permitió identificar las falencias en la prestación del servicio en la comunidad, información que es muy importante para la toma de decisiones por parte del personal con el único objetivo de realizar mejoras en la calidad del servicio.

En gran parte del presente estudio también permitió determinar las áreas de la comunidad que de alguna forma para los visitantes consideran que están desarrollando de manera correcta es decir tienen una alta percepción.

Es importante mencionar que los visitantes consideran que existe alto grado de insatisfacción en los siguientes ítems: sobre la experiencia que tienen el personal, las instalaciones del lugar donde realizan el almuerzo comunitario, el nivel de eficiencia y la capacidad para brindar un servicio confiable.

La dimensión fiabilidad es el área donde existe el mayor grado de satisfacción en todos los ítems, porque luego de aplicar la encuesta se determinó que los visitantes perciben un trato amable, cortés, también aprecian que el personal muestra



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

Trabajo de Integración Curricular

predisposición para ayudar en todo momento y los horarios determinados para el almuerzo comunitario consideran que son adecuado.

Los resultados obtenidos en la investigación son de suma importancia debido a que permite identificar nuevas líneas de investigación en pro del mejoramiento de la calidad del servicio en la comunidad.

REFERENCIAS

- Chaviano, M., Lidia, E., & Hernández, A. (2008). Del turismo contemplativo al turismo activo. *El Periplo Sustentable*, 111-122. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1934/193415512005.pdf>
- Chen, Y., Spohrer, J., & Lelescu, A. (2008). Three Factors to Sustainable Service System Excellence: A Case Study of Service Systems. *IEEE International Conference on Services Computing*, 119-126. doi:10.1109/SCC.2008.28
- Domínguez, L. (2012). *Propuesta de procedimiento de costos de calidad en Audita S.A sucursal Cienfuegos*. (Tesis de maestría, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez, Cienfuegos). Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/1283.pdf>
- García, C. (2016). TURISMO COMUNITARIO EN ECUADOR: ¿QUO VADIS? *FLACSO*, 597 – 614. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6333383>
- Gascón, J., & Cañada, E. (2005). *Viajar a todo tren: turismo, desarrollo y sostenibilidad* (3era ed.). Barcelona, España: Icaria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana.
- Hutchins, F. (2008). Footprints in the Forest: Ecotourism and Altered Meanings in Ecuador's Upper Amazon. *Journal of Latin American and Caribbean Anthropology*, 12(1), 75–103. doi: <https://doi.org/10.1525/jlca.2007.12.1.75>
- Martínez, C. (2003). Calidad total y marketing interno (Este capítulo pertenece al libro La gestión empresarial). Obtenido de <https://www.goodreads.com/book/show/44587131-calidad-total-y-marketing-interno>
- Ministerio de Turismo. (2020). *Programa Nacional de Capacitación Turística*. Ecuador.
- Moscairo, M. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente en los restaurantes turísticos de 5 tenedores en Puno*. (Tesis de postgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10936/Moscairo_Chura_Mary_Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-percep



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA

Trabajo de Integración Curricular

- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración deNegocios*(82), 1-26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruiz, M., Gil, I., & Moliner, B. (2010). Good environmental practices for hospitality and tourism: The role of information and communication technologies. *Management of Environmental Quality: An International Journal*, 21(4), 464 - 476. doi:<https://doi.org/10.1108/14777831011049106>
- Saules, K., Carey, J., Carr, M., & Sienko, R. (Noviembre de 2015). Prevalence, Predictors, and Management in the Primary Care Setting. *Journal of clinical outcomes management*, 22(11), 512-528. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/284186878_Binge-eating_disorder_Prevalence_predictors_and_management_in_the_primary_care_setting
- Vargas, C., Méndez, J., Valdiviezo, W., Tafur, V., Yáñez, S., & Hernández, H. (2018). La situación del turismo comunitario en Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 80-101. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18245/1/59%202018%20La%20situaci%3%b3n%20del%20turismo%20comunitario%20en%20Ecuador.pdf>
- Vega , V. (2017). Guia turistica . *Lago Agrio, si no te quedas...vuelves*, 1-57. Obtenido de <http://fronteramazonica.com/web/wp-content/uploads/2016/04/guia-turistica.pdf>
- Zeithaml, V., Berry , L., & Parasuraman , A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 35-48. doi:<https://doi.org/10.2307/1251263>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios* (3era ed.). Madrid, España : Díaz de Santos. Obtenido de https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_SERVICIOS

ANEXO 1

MARCO TEÓRICO

Importancia del Turismo Comunitario

Según Gascón & Cañada (2005) mencionan que el “turismo comunitario es un tipo de turismo de pequeño formato, establecido en zonas rurales y en el que la población local, a través de sus estructuras organizativas, ejerce un papel significativo en su control y gestión” (pág. 8). En contraste con el texto anterior, podemos mencionar que el turismo rural comunitario representa ser un emprendimiento social porque tiene como objetivo lograr un desarrollo equitativo debido a que busca el beneficio de manera mutua entre todos los integrantes o pobladores de la comunidad, ya que todos intervienen en el desarrollo de las actividades turísticas.

Por esa razón, Vargas et al. (2018) consideran que los emprendimientos de turismo comunitario desarrollan generalmente seis modalidades turísticas, es por ello que



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

ofertan una amplia variedad en actividades para los turistas ya sea en el medio natural o cultural, también ofrecen artesanías realizadas por las mujeres de las comunidades y productos de la localidad, la cual son de gran importancia para el mejoramiento de los estándares de calidad de vida de las comunidades de manera equitativa.

De igual manera, acerca de la importancia del turismo rural comunitario, Hutchins (2008) plantea que Ecuador se encuentra entre los países que se destacan en el desarrollo de la actividad turística comunitaria debido a que brinda una experiencia única mediante su oferta de emprendimientos turísticos la cual representa ser un conglomerado de opiniones y tratados entre los representantes y miembros de las diferentes nacionalidades, pueblos, culturas y también la diversidad étnica, todo esto se plantea desde un aspecto endógeno que de alguna manera son propuestos y dirigidos en gran parte por los representantes de cada sector, la cual por medio de las respectivas gestiones se establecen consecuentemente en la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador.

En línea con el texto, Vargas et al. (2018) argumentan que el turismo que es gestionado por las comunidades, pueblos y nacionalidades actualmente representan un aspecto decisivo en los turistas o visitantes al momento de la toma de decisiones con relación a visitar un determinado destino turístico, esto es debido a que los turistas actualmente prefieren vivir experiencias únicas en lugares donde se relacionen con la cultura local del sector para compartir vivencias, costumbres y tradiciones. Desde esta perspectiva es muy importante mencionar que se evidencia una problemática ya que existen comunidades donde no cuentan con estas características para brindar un servicio turístico adecuado a los visitantes, por lo que es importante conocer el tipo de propiedad del negocio turístico y sus grupos de gestionarías comunitarias.

Por otro lado, Vargas et al. (2018) mencionan que las tres cuartas partes de los emprendimientos de turismo comunitario están asociados a la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador o también a una Red de Turismo Comunitario. De esta manera en contraste con el texto es importante realizar investigaciones en el área respectiva para que los diferentes emprendimientos puedan establecer estrategias de mejora en el servicio turístico que brindan y en efecto alcancen manejar los lineamientos de calidad en el servicio para poder certificarse de manera correcta y por



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

ende generar un grado de satisfacción adecuada de los clientes que visitan dichas comunidades.

La Calidad del servicio

La calidad del servicio según Zeithaml, Berry & Parasuraman (1988) mencionan que “en la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (pág. 39). En contraste con el texto consideramos que la calidad del servicio representa ser un aspecto muy importante para las empresas turísticas porque actualmente el cliente tiene más acceso a la información y siempre está buscando vivir experiencias positivas en un ambiente muy acogedor y conformable por ende la demanda por parte de los usuarios es creciente y obliga a que las empresas innoven sus servicios de manera constante y cuiden cada detalle del mismo.

Así mismo, la calidad del servicio según Domínguez (2012), afirma que representa una herramienta con la que una empresa cuenta y que, a su vez en las diferentes empresas en gran parte, es posible la implementación del sistema de calidad de forma confiable y mantenida a través del tiempo, es importante mencionar que para que todo genere resultados de manera eficiente depende del compromiso del personal. Hay que indicar también que Martínez (2003), considera que la “calidad es una forma de dar dirección a una empresa que lidera en un mercado, es una cualidad que se va mejorando en el tiempo, por lo cual se deriva de un origen etimológico latina *Qualitas* que interpreta la forma de ser con respecto a mis semejantes” (pág. 57).

Considerando el texto anterior, podemos mencionar que los emprendimientos de turismo comunitario deben mejorar en cada elemento que engloba el servicio turístico, a esto se suma también varios estudios que dan a conocer que existen falencias sobre la atención al cliente por esta razón el servicio que brindan es debido a la falta de conocimiento técnico en la población local.

Importancia del servicio de calidad en el turismo comunitario

El turismo comunitario está teniendo un desarrollo acelerado y por ende un crecimiento muy notorio debido a todos los beneficios que genera tanto económicos, sociales y ambientales en un determinado territorio, es por ello que en consecuencia se puede evidenciar que existe una exigencia mucho más elevada por parte de los turistas o



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

visitantes con respecto la calidad del servicio que brindan los diferentes atractivos turísticos y por ende también se observa una mayor demanda sobre las experiencias de viaje ya que los relacionan con el precio del servicio (Chaviano, Lidia, & Hernández, 2008).

Desde esta perspectiva, la importancia del servicio de calidad en los emprendimientos de turismo comunitario en base a Saules, Carey, Carr, & Sienko (2015) enfatizan que comprende un elemento de diferenciación que hace único a cada emprendimiento en consecuencia, por ende es muy importante que este concepto sobre el servicio de calidad se gestione y se ponga en práctica de manera correcta en cada área o actividad turística del atractivo rural, también es fundamental mencionar que para el marketing o el producto como tal no incurre como competencia, por ende, en general se debe manejar adecuadamente todas las áreas del emprendimiento.

De la misma manera, Saules, Carey, Carr, & Sienko (2015) sostienen que, en la actividad turística la calidad del servicio en términos generales se conoce como todo el conjugado de cualidades que integran los diferentes elementos que componen la experiencia que se lleva el turista con relación al viaje, la cual que se genera luego de realizar dicho recorrido, es decir lo que el visitante percibió por los servicios que recibió, en resumen, todos estos aspectos determinan la calidad del servicio.

En base a Ruiz, Gil, & Moliner (2010) sustentan que en el emprendimiento de turismo comunitario se tiene que trabajar con mayor enfoque en los elementos que engloba el servicio de las comunidades turísticas con el objetivo que dichos servicios turísticos puedan garantizar una buena experiencia a los turistas, es decir elementos la cual el cliente o turista reconoce la manera en que recibe y como es tratado por los prestadores del servicio. Es por ello que el objetivo principal tiene que estar enfocado en establecer mejoras de manera constante en el servicio turístico, así mismo es importante realizar una evaluación sobre la calidad del servicio mediante un estudio a los turistas porque permitirá obtener información sobre el servicio percibido que brindan los diferentes atractivos. A causa de ello algunos estudios están centrados en este tema muy relacionado la cual proponen la mejora profesional de todo el talento humano, también los componentes tangibles de la empresa, los servicios complementarios, el servicio base y también los elementos más llamativos por parte de los turistas que visitan los diferentes emprendimientos de turismo comunitario.



Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente tiende a ser una comparación de expectativas y percepciones en relación con el servicio, lo cual se interpreta si un cliente satisface sus expectativas quiere decir que se encuentra satisfecho y si el cliente percibe lo contrario es porque está insatisfecho (Castillo , 2016). De acuerdo a ello, podemos recalcar que la satisfacción del cliente es fundamental al momento de brindar un servicio ya que de esto depende que el cliente desee volver a dicho destino.

Importancia del modelo SERVQUAL

Por lo que se refiere al modelo SERVQUAL, fue establecido por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) los cuales centran su atención en las estrategias y los procesos que las empresas pueden hacer uso para garantizar a los clientes un servicio de calidad, la cual genere una experiencia única en los turistas, a su vez este modelo y sus elementos suele ser de gran utilidad tanto para direccionar las estrategias como para ponerlas en práctica o ejecución a las acciones tomadas en pro de la organización.

Del mismo modo, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) afirman que “el foco central del modelo es lo que se conoce como la brecha del cliente esto es la diferencia que existe entre las expectativas y las percepciones” (pág. 25). Por esta razón Chen, Spohrer, & Lelescu (2008) mencionan que esta metodología genera excelentes resultados al momento de medir el servicio de las diferentes empresas, de esta manera para recolectar la información se aplica una encuesta que se estructura de un cuestionario con cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, que a su vez están compuestos con escala de Likert la cual permite obtener datos cuantificables para realizar el respectivo análisis.

Por consiguiente, es importante indicar que para evaluar la calidad del servicio en base a Moscairo (2017), determina que para la medición del servicio se realiza en base a una escala y no menos importante las dimensiones con las que se estructura el orden de las preguntas del cuestionario que son cinco la cual componen toda la estructura de una empresa y se conoce como; empatía, fiabilidad, la tangibilidad, también la seguridad y la capacidad de respuesta. Es importante mencionar que los elementos explicados anteriormente se encuentran entre las principales metodologías de mayor eficiencia para evaluar la calidad en el servicio en las diferentes empresas turísticas.



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA VIDA
Trabajo de Integración Curricular

Desde esta perspectiva, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) sustentan que al momento que se va aplicar el cuestionario de modelo SERVQUAL se ejecuta en dos etapas que hacen referencia a las expectativas y posteriormente la percepción del cliente. Con relación a las expectativas se refiere a lo que espera el cliente sobre el servicio turístico en su viaje y recorrido en dicho atractivo que realiza su visita y, la percepción del cliente se genera luego que el turista ya realizó su recorrido en el atractivo que visito se conoce como la experiencia generada, por esta razón al momento de ser encuestado emitirá sus respuestas en base a lo que realmente pudo experimentar.

Así mismo, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) argumentan que el cuestionario del modelo SERVQUAL es conocido como uno de los principales métodos para evaluar la calidad en el servicio porque brinda información confiable que permite conocer con claridad el grado de satisfacción en los usuarios, la cual esta información es de suma utilidad para conocer las áreas donde la empresa brinda un servicio de excelencia y también las áreas donde se evidencia falencias en la prestación del servicio siendo importante la implementación de estrategias de mejora en dichas áreas críticas para generar experiencias positivas en los clientes. Cabe recalcar que para las diferentes empresas lo más importante es los clientes porque trabajan para asegurarse que puedan llevarse una buena experiencia y poder fidelizarlos y en consecuencia que generen recomendaciones del lugar, es por ello la importancia de la mejora continua.

Efectivamente, Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1992) destacan que para el diseño y aplicación del cuestionario SERVQUAL cuando el investigador considere necesario el esquema predeterminando ya existente se puede acoplar o completar acorde a las necesidades y características de la investigación con el único fin que permitan dar respuesta de manera eficiente a los objetivos del estudio, por ende se complementa de datos específicos que se requiera obtener por medio del cuestionario, lo cual se puede agregar al instrumento ya establecido por la metodología SERVQUAL.

De igual forma, tomando como referencia los estudios que se han realizado de temas relacionados para establecer la calidad del servicio la gran mayoría toman como base el modelo SERVQUAL. Al respecto consideramos que es el más utilizado y por ende tiene mayor utilidad, de esta manera para el desarrollo del presente estudio se hará uso del cuestionario del modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry.