



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE TURISMO

Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Licenciado
en Turismo

**La calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y
centros de eventos de la Parroquia La Península, cantón Ambato**

Autor: Jonathan Fernando Palate Caiza

Tutor: Ing. Diego Fernando Melo Fiallos Mg.

**Ambato – Ecuador
Junio, 2026**

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema:

“La calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato” del alumno Palate Caiza Jonathan Fernando, estudiante de la carrera de Turismo, considero que dicho proyecto de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, junio, 2026

EL TUTOR



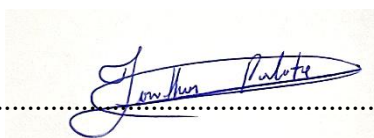
.....
Ing. Diego Fernando Melo Fiallos, Mg.
C.C.: 1803017365

AUTORÍA DEL TRABAJO

Los criterios emitidos en el Proyecto de Investigación “**La calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato**” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este trabajo de grado.

Ambato, junio, 2026

EL AUTOR



Jonathan Fernando Palate Caiza

C.C.: 1850788959

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este Proyecto de Investigación o parte de él un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos patrimoniales de mi Proyecto de Investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, junio, 2026

EL AUTOR



Jonathan Fernando Palate Caiza

C.C.: 1850788959

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Proyecto de Investigación, sobre el tema **“La calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato”** de Jonathan Fernando Palate Caiza, estudiante de la carrera de Turismo, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el título terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato, junio, 2026

Para constancia firman



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MARIA FERNANDA
VITERI TORO**



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**CAMILO FRANCISCO
TORRES ONATE**

.....
Ing. María Fernanda Viteri Toro, Mg.
MIEMBRO CALIFICADOR
C.C.: 1802903888

.....
Lcdo. Camilo Francisco Torres Oñate, Mg.
MIEMBRO CALIFICADOR
C.C.: 18003318169

DEDICATORIA

A Dios, por darme la sabiduría durante esta travesía, la fortaleza y paz para avanzar cada día y poder superar cada obstáculo, por guiarme con perseverancia para alcanzar esta meta profesional.

A mis padres, Mónica y Fermin; a mi abuela Apolita, por apoyarme, aconsejarme y enseñarme muchos valores en el trayecto de toda mi vida. Siempre incentivándome a cumplir los sueños y objetivos que me propongo.

A mis hermanos Sebastián y Kevin, quienes me han sabido acompañar y apoyar en todos los proyectos.

Jontahan Fernando Palate Caiza

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, carrera de Turismo por brindarme con el entorno necesario para mi formación académica profesional, siendo mi segundo hogar, llevándome experiencias enriquecedoras que he aprendido dentro de las aulas y fuera de ellas.

A los docentes quienes han impartido conocimientos académicos y personales, necesarios para poder desenvolverme en el área laboral. Gracias por darme la oportunidad de cumplir una meta más en mi vida.

Jonathan Fernando Palate Caiza

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN EJECUTIVO	xv
ABSTRACT	xvi

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1	Antecedentes investigativos	1
1.2	Teoría, modelo o posición filosófica.....	4
1.3	Objetivos	23

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

1.4	Materiales	24
1.5	Métodos	25

CAPÍTULO III

RESUTADOS Y DISCUSIÓN

1.6	Análisis y discusión de resultados.....	32
1.7	Discusión de resultados de la entrevista.....	54
2.1	Verificación de la hipótesis	54

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1	Conclusiones	56
3.2	Recomendaciones.....	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Aspectos que inciden en la importancia de la calidad de servicio</i>	7
Figura 2	<i>Principales dimensiones SERVQUAL</i>	10
Figura 3	<i>Factores que inciden en la calidad de servicio</i>	12
Figura 4	<i>Elementos que intervienen en el desarrollo turístico</i>	15
Figura 5	<i>Indicadores del desarrollo turístico</i>	18
Figura 6	<i>Impactos del turismo</i>	19
Figura 7	<i>Aportes de la hostería</i>	20
Figura 8	<i>Parroquia la Península</i>	28
Figura 9	<i>Personal brinda atención amable, respetuosa según sus necesidades</i>	33
Figura 10	<i>Personal responde de manera oportuna y eficiente</i>	34
Figura 11	<i>Instalaciones del establecimiento limpias y ordenadas</i>	35
Figura 12	<i>Información proporcionada por el personal es clara y precisa</i>	36
Figura 13	<i>Servicio recibido cumple con las expectativas</i>	37
Figura 14	<i>El personal demuestra conocimiento sobre los servicios ofrecidos</i>	38
Figura 15	<i>El precio es justo por los servicios recibidos</i>	39
Figura 16	<i>Sentirse cómodo, seguro y satisfecho en el establecimiento turístico</i>	40
Figura 17	<i>Servicios complementarios contribuye a la experiencia del visitante</i>	41
Figura 18	<i>Entorno físico y ambiental del establecimiento es agradable y adecuado</i>	42
Figura 19	<i>Hosterías y centro de eventos contribuye al desarrollo turístico del sector</i>	43
Figura 20	<i>Calidad del servicio incide en la decisión de nueva visita</i>	44
Figura 21	<i>Recomendar el establecimiento a familiares y a otras personas</i>	45

Figura 22	<i>Establecimientos turísticos generar beneficios económicos</i>	46
Figura 23	<i>Disposición a regresar al establecimiento turístico</i>	47
Figura 24	<i>Portada del manual de calidad</i>	60
Figura 25	<i>Objetivo y antecedentes del manual</i>	61
Figura 26	<i>Beneficiarios directos e indirectos</i>	62
Figura 27	<i>Diagnóstico de la distribución actual de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península</i>	63
Figura 28	<i>Principales problemáticas identificadas</i>	64
Figura 29	<i>Análisis FODA</i>	65
Figura 30	<i>Necesidad de optimización mediante Layouts</i>	66
Figura 31	<i>Descripción de cada área</i>	67
Figura 32	<i>Restaurante con gastronomía típica</i>	68
Figura 33	<i>Áreas verdes y senderos</i>	69
Figura 34	<i>Fotografías de jardín temático, zona fotográfica y áreas de descanso</i>	70
Figura 35	<i>Zona fotográfica turística</i>	71
Figura 36	<i>Resultados esperados en layout para hosterías</i>	72
Figura 37	<i>Propuesta de layout para centros de eventos de la Parroquia la Península</i>	73
Figura 38	<i>Salón principal de eventos</i>	74
Figura 39	<i>Zona exclusiva para fotografías</i>	75
Figura 40	<i>Zona infantil supervisada</i>	76
Figura 41	<i>Áreas verdes y zonas de descanso</i>	77
Figura 42	<i>Distinción visual e identidad para cada espacio</i>	78
Figura 43	<i>Manual de eventos para hosterías y centros de eventos de la parroquia la Península</i>	79

Figura 44	<i>Procedimiento de calidad</i>	80
Figura 45	<i>Procedimiento de limpieza y mantenimiento</i>	81
Figura 46	<i>Procedimiento de manejo de quejas y sugerencias</i>	82
Figura 47	<i>Evaluación de satisfacción del cliente</i>	83
Figura 48	<i>Servicios estratégicos conjuntos para hosterías y centros de eventos</i>	84
Figura 49	<i>Indicadores de control y evaluación de la propuesta</i>	85
Figura 50	<i>Indicadores para la optimización de layouts</i>	86
Figura 51	<i>Indicadores para servicios estratégicos a futuro</i>	87
Figura 52	<i>Matriz general de evaluación</i>	88
Figura 53	<i>Carta de compromiso</i>	96
Figura 54	<i>Validación del instrumento de la entrevista semiestructurada por la Ing. María Castellanos</i>	101
Figura 55	<i>Validación del instrumento de la entrevista semiestructurada por Ángel Acosta</i>	102
Figura 56	<i>Entrevista realizada</i>	103
Figura 57	<i>Recorrido por el establecimiento</i>	103
Figura 58	<i>Áreas verdes del establecimiento</i>	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Características de la calidad de servicio turístico</i>	8
Tabla 2	<i>Tipos de calidad de servicio</i>	13
Tabla 3	<i>Factores que inciden en el desarrollo turístico</i>	17
Tabla 4	<i>Materiales utilizados en la investigación</i>	24
Tabla 5	<i>Alfa de Cronbach</i>	32
Tabla 6	<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	32
Tabla 7	<i>Análisis de la entrevista</i>	50
Tabla 8	<i>Correlación de Pearson</i>	55

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Carta de compromiso	96
Anexo B. Instrumentos	97
Anexo C. Validación de instrumentos	101
Anexo D. Evidencias.....	103

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo investigativo se planteó como objetivo el analizar la relación entre calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato, con la finalidad de proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento del sector turístico local. La importancia del estudio surge en que la calidad del servicio es un factor importante para la satisfacción de los visitantes, la fidelización turística y el posicionamiento competitivo de los establecimientos turísticos. La metodología aplicada tuvo un enfoque mixto, con diseño no experimental de tipo transversal, alcance descriptivo y correlacional; mientras para la recolección de información se aplicaron encuestas a 83 turistas y entrevistas a propietarios y administradores de hosterías y centros de eventos de la parroquia. Los resultados evidenciaron que los visitantes mantienen una percepción adecuada y favorable sobre la atención recibida, limpieza, organización y satisfacción general; sin embargo, se identificó limitaciones relacionadas con la diversificación de servicios, infraestructura y promoción turística. Además, a través de la correlación de Pearson se comprobó que existe una relación significativa entre la calidad de los servicios y el desarrollo turístico. Como conclusión se menciona que la implementación de un modelo de optimización mediante layouts y un manual de calidad permitirá mejorar la organización de los espacios, estandarizar procesos operativos y fortalecer el desarrollo turístico de la parroquia La Península.

PALABRAS CLAVE: CALIDAD DEL SERVICIO, DESARROLLO TURÍSTICO, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, HOSTERÍAS, CENTROS DE EVENTOS

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship between service quality and tourism development in the inns and event centers of the La Península parish, Ambato canton, in order to propose strategies that contribute to strengthening the local tourism sector. The importance of this study lies in the fact that service quality is a key factor in visitor satisfaction, tourist loyalty, and the competitive positioning of tourism establishments. The methodology employed a mixed-methods approach, with a non-experimental, cross-sectional design, and a descriptive and correlational scope. Data collection involved surveys administered to 83 tourists and interviews with owners and managers of inns and event centers in the parish. The results showed that visitors maintain a positive and favorable perception of the service received, cleanliness, organization, and overall satisfaction; however, limitations related to service diversification, infrastructure, and tourism promotion were identified. Furthermore, the Pearson's correlation confirmed a significant relationship between service quality and tourism development. In conclusion, it is mentioned that the implementation of an optimization model using layouts and a quality manual will improve the organization of spaces, standardize operational processes, and strengthen tourism development in the La Península parish.

KEYWORDS: SERVICE QUALITY, TOURISM DEVELOPMENT, CUSTOMER SATISFACTION, HOSTELS, EVENT CENTERS

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes investigativos

En la investigación desarrollado por **Cáceres (2022)**, titulada “Calidad del servicio turístico y satisfacción del turista en la provincia de Tacna”, se analiza la relación entre la calidad del servicio turístico y la satisfacción de los visitantes, se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional a los turistas a través de encuestas estructuradas. Se identificó que la mayor parte de turistas consideran adecuado los servicios ofrecidos, pero existe inconvenientes en ciertas zonas por su mal estado, lo que implica en el nivel de satisfacción. De igual forma, se destaca que existe incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción del turista, concluyendo de esta manera que mejorar la atención en la infraestructura y organización turística mejorar la experiencia del visitante y sobre todo el posicionamiento del destino turístico.

Por otra parte, **Pilco et al., (2022)**, desarrolló un artículo orientado analizar “La calidad del servicio turístico comunitario: Análisis desde el estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, cantón Riobamba”, en el estudio se aplicó una encuesta a prestadores de servicios turísticos y a expertos en el área; logrando identificar deficiencias en la calidad del servicio, esto a consecuencia de la falta de capacitación y la limitada promoción turística, aspectos que afectan al desarrollo del turismo comunitario. En este sentido, se destaca la necesidad de implementar procesos de gestión de calidad, con la finalidad de mejorar la prestación de servicios, proponiendo el diseño de un sistema de gestión de calidad direccionado a optimizar los procesos turísticos y fomentar la mejora continua.

De igual manera, **Sagñay (2025)**, en el estudio titulado “La calidad de servicio en el desarrollo turístico, caso de estudio: Centro Ecológico La Esperanza” utilizando un enfoque mixto para la aplicación de encuestas a turistas y personal del establecimiento,

el estudio analizó aspectos como la infraestructura, atención personalizada y la comunicación con el visitante, logrando identificar una correlación significativa entre la calidad del servicio y el desarrollo turístico del destino; además, el proyecto sugiere implementar estrategias de mejora en la gestión de servicios tales como programas de capacitación para el personal y mejorar la infraestructura turística, con la finalidad de fortalecer el posicionamiento del centro ecológico; asimismo, se concluye que la calidad servicio establece un factor esencial para consolidar el desarrollo turístico y optimizar la competitividad de los destinos turísticos.

En este sentido **Aguilar (2025)**, en el proyecto “Calidad del servicio y su importancia en la satisfacción del turista en la Comuna Ancestral Agua Blanca en Ecuador”, se utilizaron encuestas basadas en el modelo SERVQUAL para medir la percepción turística. De esta forma, se analizó dimensiones como la infraestructura, atención y confiabilidad del servicio, alcanzando de verificar que la calidad de los servicios incide de forma directa en la satisfacción de los turistas, en especial en aspectos relacionados con la atención personalizada y la organización de las actividades turísticas.

De manera similar, **Coloma & Morales (2024)**, en el trabajo con el tema “Calidad en la atención del servicio en el turismo gastronómico de la ciudad de Babahoyo” se utilizó un enfoque descriptivo con métodos cualitativos y cuantitativos, para poder identificar factores que afectan la calidad del servicio, tales como la atención al cliente, la organización y la capacitación del personal. Además, se propone la implementación de sistemas de gestión de calidad basados en normas internacionales para mejorar el desarrollo turístico y fortalecer la experiencia de los turistas.

Por otra parte, **Andrade (2023)**, a través de la investigación “Análisis de la calidad de atención y servicio al cliente en los restaurantes mejor valorados en las plataformas digitales cantón Loja, provincia de Loja”, donde se planteó como propósito evaluar cómo los usuarios perciben la calidad del servicio gastronómico en función de sus experiencias publicadas en varias plataformas digitales. Se analizó variables como la atención del personal, la rapidez del servicio, la calidad de los productos y la visión del cliente, identificando factores que inciden en la valoración del establecimiento por parte de los comensales. Entre los resultados más relevantes destaca que la calidad del

servicio es un elemento determinante para el prestigio de los establecimientos turísticos, en especial en entornos digitales, donde la opinión de los consumidores influye en la decisión de futuros visitantes; se concluye que es necesario implementar estrategias de mejora continua en la atención al cliente y en la gestión de la reputación digital con la finalidad de incrementar la competitividad turística del lugar.

Mientras **Silador et al. (2022)**, en el artículo titulado “Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería: Caso de estudio”, en esta investigación se aplicó el modelo SERVQUAL, para lograr identificar las limitaciones, problema e inconvenientes existentes entre las expectativas y percepciones de los clientes en un establecimiento hotelero; que a través de una metodología de enfoque cuantitativo se identificó las diferencias existentes entre las expectativas de los usuarios y el servicio recibido. Los resultados determinaron que la atención al cliente, la rapidez en la prestación de los servicios y la confiabilidad del personal son aspectos importantes para lograr altos niveles de satisfacción. Llegando a la conclusión que la implementación de procesos de evaluación continua favorece la mejora de la gestión hotelera, al igual de la fidelización de los clientes.

Para **Manzo et al. (2022)**, en el estudio con respecto a “Un análisis conjunto de la calidad del servicio: un estudio de caso de los modelos SERVQUAL e INTSERVQUAL en lodges ecuatorianos”, con la finalidad de evaluar la calidad de servicios ofrecidos en los establecimientos de alojamiento turístico en el país, a través de la aplicación de modelos de medición de calidad. La investigación aplicó un enfoque cuantitativo para recopilar información de los visitantes y comparar sus expectativas y percepciones acerca del servicio recibido. Los resultados muestran que dimensiones como la capacidad de respuesta, la empatía, la fiabilidad y los elementos tangibles inciden en la satisfacción de los turistas. Concluyendo que la aplicación de modelos de evaluación identifica debilidades específicas y establecer estrategias de mejora para incrementar la competitividad de los establecimientos turísticos.

Mientras **Ocaña et al. (2020)**, a través del artículo “La calidad en el sector servicios: El reto para la competitividad turística del Ecuador, experiencias de su aplicación”, con el propósito de analizar la influencia de la calidad en el fortalecimiento de la

competitividad turística. Este estudio examinó las diferentes experiencias de aplicación de sistemas de calidad en empresas de servicios turísticos del país, destacando los beneficios obtenidos en términos de satisfacción del cliente, fidelización y posicionamiento empresarial. Además, se encontró que la calidad es un elemento estratégico para diferenciar los destinos y establecimientos turísticos en mercados que son cada vez más competitivos. Se concluye que la implementación de estándares de calidad aporta al desarrollo turístico local al promover una mejor percepción de los visitantes y mayor demanda de los servicios que se ofertan.

Bonilla et al. (2021), en su artículo titulado “Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento” planteando como objetivo el analizar la principales modelos utilizados para la evaluación de la calidad de los servicios en establecimientos de hospedaje. A través de una revisión de documentos y realizado una comparación, se examinó herramientas útiles como HOTELQUAL, SERVPERF, Y SERQUAL, donde destaca sus ventajas en la aplicación dentro del sector turístico. Los resultados indican que una medición sistemática de la calidad ayuda a encontrar las falencias operativas, a fortalecer y mejorar procesos internos, para que la experiencia del cliente sea satisfactoria. Llegando a la conclusión que la importancia de la calidad del servicio es un factor con mayor relevancia para el posicionamiento de los establecimientos turísticos.

1.2 Teoría, modelo o posición filosófica

1.2.1 Modelo de elección del consumidor turístico de Schmoll

Para sustentar la variable de la calidad de servicios turísticos, se toma como referencia el Modelo de elección del consumidor turístico de Schmoll, el mismo que explica como los turistas toman decisiones al seleccionar un destino o servicio turístico. Además, plantea que la elección de un destino depende mucho de varios aspectos interrelacionados, como son los estímulos de viaje, determinantes personales y sociales del turista, al igual que las variables externas como la confianza en los servicios ofrecidos y las características del destino turístico. Por consiguiente, el modelo sustenta que los turistas evalúan elementos de calidad del servicio, imagen del

lugar, experiencias previas, disponibilidad de tiempo y recursos antes de decidir un viaje **(Descals et al., 2024)**.

Por medio de esta perspectiva, la calidad de los servicios que ofrecen los establecimientos turísticos como las hosterías o centros de eventos incide de forma directa en la percepción del turista o visitante y en su satisfacción con la experiencia obtenida. Por tal motivo, el modelo permite comprender que la prestación de servicios eficientes, la atención adecuada al cliente y sobre todo la calidad de las instalaciones son aspectos importantes para la decisión del turista y en la competitividad de los destinos turísticos.

1.2.2 Teoría de la mirada del turista

Con respecto a la variable del desarrollo turístico, se consideró la Teoría de la mirada del turista, propuesta por Urry, donde se propone que el turismo se construye a partir de la forma en que los turistas perciben y experimentan los lugares que visitan. Según este enfoque sociológico los turistas buscan nuevas experiencias que perduren en su vida y que respondan a expectativas previamente imaginadas acerca del destino; por consiguiente, la mirada del turista se proyecta en base a factores culturales, simbólicos y sociales que inciden en la forma en que el visitante interpreta los espacios turísticos y sobre todo que valoren los servicios ofrecidos del destino. Además, esta teoría señala que tanto los servicios turísticos, la infraestructura y las actividades recreativas aportan a generar una experiencia turística que incide en la percepción del destino y el posicionamiento en el mercado turístico **(Hwang et al., 2023)**.

1.2.3 Desarrollo teórico de la variable independiente: Calidad de servicio

Concepto de calidad de servicio

La calidad de servicio es considerada como un elemento importante en la gestión de las empresas turísticas, puesto que influye directamente en la percepción que los clientes tienen acerca de la experiencia recibida. En el área turística, la calidad del servicio se relaciona con la capacidad que tienen las organizaciones para satisfacer las expectativas y necesidades de los turistas a través de una atención eficiente, infraestructura adecuada y personal capacitado (**Aguilar, 2025**). Por su parte **Valdivieso & Suarez (2023)**, destaca que la calidad de servicio en el sector hotelero implica evaluar factores como la rapidez en la respuesta, la atención al cliente y la percepción de confiabilidad del servicio, estos elementos inciden en la satisfacción del usuario y en la valoración del establecimiento turístico

De igual forma, la calidad del servicio es vinculado con la satisfacción del turista y el posicionamiento de los destinos turísticos, por lo general los visitantes evalúan la calidad del servicio a partir de dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta del personal, la seguridad en la prestación del servicio y la empatía hacia el cliente. Estos aspectos permiten que el turista perciba una atención adecuada y servicios eficientes su experiencia turística mejora de forma considerable, para lo cual es necesario según los autores mejorar los estándares de calidad en los diferentes servicios, para contribuir al fortalecimiento de la competitividad del destino y desarrollo turístico (**Álvarez et al., 2022**).

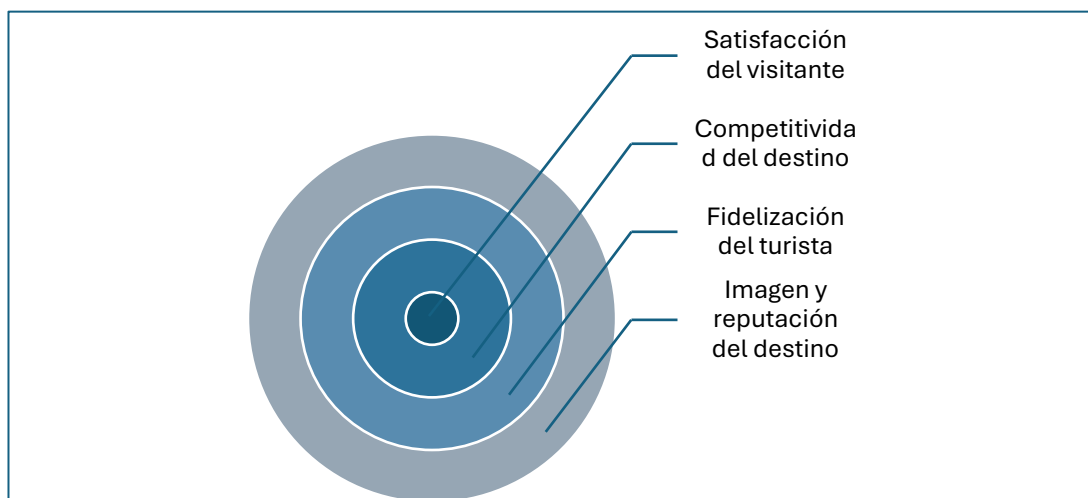
Importancia de la calidad del servicio en el turismo

En el sector turístico, la calidad de servicio representa un factor importante para garantizar la satisfacción de los turistas y mejorar la competitividad de los destinos turísticos. Efectivamente, la actividad turística se caracteriza por ofrecer experiencias intangibles que en gran parte dependen de la percepción de los turistas acerca de los servicios recibidos en su estancia, cabe mencionar que la calidad de servicio no se enfoca únicamente en la infraestructura o instalaciones del lugar, ya que también se

relaciona con la atención brindada por parte del personal, la organización de actividades y la capacidad de respuesta ante las necesidades de los visitantes, dando paso a la satisfacción de la persona y sobre todo a la intención de recomendar el destino a otros turistas (Valdivieso & Suarez, 2023).

Figura 1

Aspectos que inciden en la importancia de la calidad de servicio



Nota. La figura representa la importancia de la calidad del servicio en el turismo, se muestra varios aspectos que influyen de forma directa en el desarrollo de los destinos turísticos. Tomado de (Huamaní & Bejar, 2022).

Es importante mencionar que la calidad de servicio se establece como un elemento estratégico para el desarrollo sostenible del turismo, en especial en los lugares como hoteles, hosterías y centros de eventos. Cabe resaltar, cuando las empresas turísticas implementan estrategias para mejorar la atención al cliente, capacitación del personal y gestión de servicios; la experiencia del visitante aumenta y se fortalece la competitividad del sector turístico. Al igual de mantener la mejora continua de los servicios turísticos genera confianza en los turistas, generando una imagen acertada del destino y resulta esencial para atraer nuevos visitantes y fortalecer el crecimiento de la actividad turística (Astudillo et al., 2023).

Características de los servicios turísticos

Las características de los servicios turísticos que la diferencian de los bienes tangibles, puesto que los servicios turísticos se fundamentan en experiencias y percepción de los turistas; ya que se toman en cuenta la interacción entre el personal que presenta servicio y los turistas que lo reciben. Cabe recordar que la percepción de calidad depende de factores como la atención, rapidez del servicio, organización de actividades y ambiente del sitio; por lo tanto, las características de los servicios turísticos son esenciales para mejorar la gestión y garantizar experiencias satisfactorias para los visitantes, además de permite a las empresas turísticas diseñar estrategias orientadas a fortalecer la calidad del servicio y la competitividad de los destinos (Párraga & Burgos, 2024).

Tabla 1

Características de la calidad de servicio turístico

Característica	Descripción
Intangibilidad	Los servicios turísticos no se pueden tocar y almacenar antes de consumirlos, puesto que se basan en experiencias y percepciones del turista.
Heterogeneidad	La presentación del servicio puede variar según factores como, el personal que lo brinda, momento en se presta y condiciones del entorno; provocando diferencias en la percepción de calidad entre clientes.
Inseparabilidad	La producción y a la vez el consumo de los servicios, ocurren de forma continua, lo que indica que la interacción de los clientes con el proveedor se relaciona de manera directa en la calidad percibida.
Perecibilidad	Los servicios turísticos no se pueden almacenar para ser utilizado después, es decir una habitación de hotel, o espacio de un centro de eventos al no ser utilizado el momento indicado representa una oportunidad perdida para el establecimiento.

Nota. Tabla con las principales características de la calidad de servicios turísticos, los cuales se relacionan con la naturaleza propia de los servicios y con la forma que estos se perciben por parte de los turistas. Tomado de (Sánchez et al., 2024).

Las características presentadas inciden de forma directa en la gestión de calidad en las empresas turísticas, puesto que obligan a los establecimientos a implementar estrategias que orienten u garanticen una mejor experiencia para los turistas. En efecto, por la intangibilidad y la inestabilidad de los servicios turísticos, es pertinente que las empresas mantengan estándares de calidad que afirmen una atención eficiente y uniforme para los clientes. La capacitación del personal, una adecuada organización de proceso de servicio y mejora continua de las instalaciones, son elementos importantes para ofrecer servicios de calidad **(Valdivieso & Suarez, 2023)**.

Dimensiones de la calidad de servicio

Para el análisis de la calidad de servicio se utiliza el modelo en inglés *Service Quality Mode* (SERVQUAL), que es una herramienta importante para la evaluación de la percepción que tienen los clientes acerca de los servicios recibidos. Este modelo mide la calidad del servicio a través de la comparación entre las expectativas del cliente y la experiencia percibida en la prestación del servicio **(Silador et al., 2022)**. Por consiguiente, el modelo SERVQUAL, es uno de los instrumentos que son más utilizados en investigaciones con respecto a la calidad de servicio en organizaciones turísticas, hoteles y agencias de viaje, puesto que facilita identificar fortalezas y debilidades en la prestación de los servicios, al igual de mejorar la gestión empresarial y poder diseñar estrategias orientadas a fortalecer la satisfacción del cliente.

Figura 2

Principales dimensiones SERVQUAL

Tangibilidad

- Se refiere a los aspectos físicos del servicio, como instalaciones, equipamiento, apariencia del personal y materiales utilizados en la prestación del servicio; elementos que dan una primera impresión al cliente

Fiabilidad

- Es la capacidad del establecimiento para cumplir de forma precisa y consistente lo prometido tanto en tiempo y adecuadamente.

Seguridad

- Se vincula con la cortesía, conocimiento y la confianza que brinda el personal al cliente en el transcurso de la prestación del servicio, entregando una experiencia confiable y segura.

Empatía

- Comprende el servicio personalizado que otorga el establecimiento a cada cliente, enfatizando el interés por cumplir con las expectativas del cliente, brindando un trato cordial y adecuado.

Nota. Figura con las cinco dimensiones principales del modelo SERVQUAL, para evaluar la calidad del servicio desde la percepción del cliente. Tomado de (Sarmiento, 2024).

Estas dimensiones permiten la evaluación de forma integral la calidad del servicio ofrecido por las empresas turísticas, puesto que se considera aspectos tangibles como factores relacionados con la interacción entre el cliente y el personal. Además, la aplicación de este modelo permite identificar áreas que necesita mejorar en la empresa turística, y poder implementar estrategias que se orientan a la optimización de la atención al cliente y mejorar la competitividad del sector (Olmos et al., 2024).

Evaluación de la calidad del servicio en establecimientos turísticos

La evaluación de la calidad de servicio es un proceso necesario para poder identificar el nivel de satisfacción de los turistas y mejorar la gestión de los establecimientos; como es el caso de hoteles, hosterías, restaurantes y centros de eventos necesitan implementar mecanismos que permitan analizar la percepción de los visitantes con relación al servicio ofrecido. Por lo general, esta evaluación es realizada a través de instrumentos de medición que compara las expectativas del cliente y la experiencia obtenida en el tiempo de estancia; siendo esencial para detectar falencias en la atención

al cliente, la infraestructura, organización de servicios y la capacidad de respuesta del personal **(Olmos et al., 2024)**.

Entre los métodos más utilizados para evaluar la calidad del servicio en establecimientos turísticos, también se encuentran las encuestas de satisfacción, la observación directa del servicio y el análisis de experiencia del cliente; ya que estos instrumentos permiten recopilar información acerca de la percepción que tienen los visitantes acerca de la atención recibida, la limpieza de las instalaciones, rapidez del servicio y cordialidad del personal; mientras por medio de la observación del servicio permite un análisis de forma directa la interacción entre cliente y empleado en la prestación del servicio. Mientras que el análisis e la experiencia del cliente evalúa de manera integral los elementos que inciden en la percepción del turista, tomando en cuenta las instalaciones, el ambiente del lugar y la calidad de atención recibida **(Silador et al., 2022)**.

Factores que influyen en la calidad del servicio

La calidad de servicio se encuentra determinado por varios factores, tanto internos como externos que inciden en la percepción del turista; como es la gestión eficiente de los recursos humanos, su infraestructura disponible y la organización administrativa de los establecimientos turísticos; los cuales se constituyen como elementos importantes para garantizar experiencias satisfactorias en los clientes **(Valdivieso & Suarez, 2023)**.

Figura 3

Factores que inciden en la calidad de servicio



Nota. Figura que resalta los principales factores en la calidad del servicio turístico. Tomado de (Silador et al., 2022).

Por consiguiente, la integración de estos factores favorece en fortalecer la calidad de servicio y a mejorar la experiencia turística, así como la implementación de modelos de evaluación como el SERVQUAL para poder identificar debilidades en los procesos de atención y promover acciones de mejora que se oriente al incremento de satisfacción del turista, al igual de la competitividad de establecimientos turísticos.

Tipos de calidad de servicio

Cabe señalar que la calidad del servicio se puede analizar de diversas formas que permitan comprender cómo se genera la experiencia del turista en un establecimiento turístico, esta calidad se relaciona con la prestación técnica del servicio y la forma en que el cliente percibe la atención recibida, al igual de su valor agregado que se obtienen durante su experiencia. Según **Silador et al. (2022)**, señalan que la calidad de servicio se puede clasificar en diferentes tipos para evaluar de forma integral el desempeño de una empresa turística y poder identificar áreas de mejora en la gestión empresarial y fortalecer la satisfacción del visitante.

Tabla 2

Tipos de calidad de servicio

Tipo	Descripción
Calidad técnica	Este tipo es el resultado final de un servicio recibido por el turista, es decir, el cumplimiento de estándares planteados en la presentación del servicio turístico.
Calidad funcional	Se vincula con la forma en la cual se presta un servicio, incluyendo la actitud del personal, cordialidad, rapidez y disposición de ofrecer solución y ayuda al cliente.
Calidad percibida	Esta corresponde a la evaluación que desarrolla el cliente a partir de las expectativas y experiencias vividas en el transcurso de la prestación del servicio, la misma que puede variar según factores personales, culturales y emocionales del visitante
Calidad esperada	Se refiere al nivel de servicio que el cliente espera recibir antes de consumir el servicio, el mismo que se forma en experiencia previas, recomendaciones, publicidad y reputación del sitio.

Nota. Tabla que contiene los principales tipos de calidad de servicio para el sector turístico. Tomado de (Pedreschi & Nieto, 2023).

Por consiguiente, identificar estos tipos de calidad permite a los establecimientos turísticos a diseñar estrategias que se orienten a mejorar experiencias del cliente y la fidelización de los turistas. Asimismo, comprender las diferencias entre calidad técnica funcional y percibida admite a estas organizaciones a implementar procesos de mejora continua para poder satisfacer expectativas del mercado y consolidar su posicionamiento dentro del destino turístico.

Mejora continua en la calidad del servicio turístico

La mejora continua en la calidad del servicio turístico se refiere al proceso permanente direccionado a la optimización de las actividades, procedimientos y recursos utilizado por los establecimientos para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En el ámbito turístico, donde la experiencia del visitante depende en gran parte de la atención recibida, la mejora continua permite identificar deficiencias, implementar acciones correctivas y mejorar la competitividad de las organizaciones **(Macías & Poveda, 2022)**.

En este sentido la mejora continua implica la participación de todos los miembros de la organización, en especial del talento humano, puesto que son quienes mantienen contacto directo con los turistas, entre las principales acciones se encuentra el fortalecer la calidad del servicio, la capacitación continua del personal, la actualización de procedimientos operativos, el monitoreo de la satisfacción de los clientes y la incorporación de innovaciones que permitan optimizar la prestación de los servicios; estas acciones contribuyen a generar experiencias adecuadas que favorezcan la fidelización y recomendación de los establecimientos turísticos **(Morales et al., 2023)**.

Además, la mejora continua representa una herramienta estratégica para el desarrollo turístico, puesto que permite elevar los estándares de calidad, mejora la imagen de los establecimientos y responder de forma eficiente a las nuevas exigencias del mercado. en consecuencia, los destinos turísticos que promueven procesos permanentes de mejora logran consolidar una oferta más competitiva y atractiva para los visitantes.

Desarrollo teórico de la variable dependiente: Desarrollo turístico

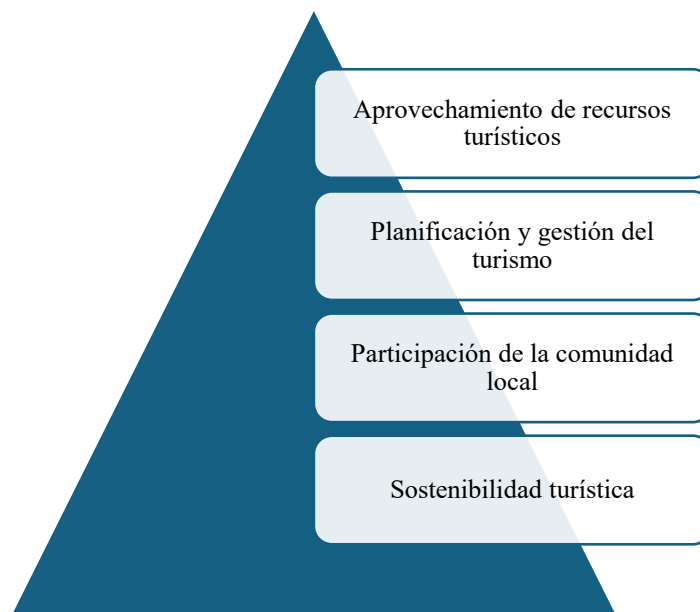
El desarrollo turístico interpreta como un proceso que impulsa el crecimiento económico, cultural y social de un destino a través de la planificación y el aprovechamiento adecuado de sus recursos turísticos. Además, involucra la implementación de estrategias, políticas y acciones que permitan organizar las actividades turísticas de manera eficiente, al igual de garantizar la utilización responsable de recursos naturales y culturales que se encuentran disponibles en el

destino (Loureiro et al., 2024). En este sentido, el desarrollo turístico ayuda a crecer el flujo de turistas y a la vez mantener una calidad de vida optima en la localidad, fomentando también un crecimiento equilibrado en el lugar.

Desde otra perspectiva, se entiende que el desarrollo turístico es un proceso integral donde se involucra a personajes como las empresas turísticas, el gobierno local y las mismas comunidades. Por consiguiente, es indispensable una correcta planificación para aprovechar los atractivos turísticos y mejorar el entorno como la infraestructura manejándose de forma sostenible.

Figura 4

Elementos que intervienen en el desarrollo turístico



Nota. Se muestra los elementos que generalmente intervienen en el desarrollo turístico, tomado de (Benavides & Rosales, 2024).

En este sentido, el desarrollo turístico se promueve como un proceso que integra aspectos ambientales, económicos y sociales; con la finalidad de generar un crecimiento sostenible de los destinos turísticos. Además, una adecuada gestión del turismo fortalece la competitividad de los lugres turísticos, mejorar la calidad de servicio ofrecido y promueve nuevas oportunidades de desarrollo del sector.

Importancia del desarrollo turístico en los destinos locales

El desarrollo turístico se ha constituido como un elemento importante para el crecimiento social y económico de los destinos turísticos, puesto que permite a dinamizar actividades productivas que están vinculadas con el turismo; favoreciendo a la actividad turística para generar ingresos que benefician a la población del sector y a la comunidad local y creando nuevas oportunidades de empleo para fortalecer la economía regional. Asimismo, promueve la inversión en infraestructura, equipamiento y servicios necesarios para atender de manera óptima la demanda de turistas (**Montoya et al., 2024**).

El desarrollo turístico es fundamental para dinamizar las actividades comerciales y fortalecer a las empresas locales, el crecimiento del turismo impulsa el desarrollo de sectores complementarios, como es el caso de servicios recreativos, gastronomía, el comercio y del transporte, factores que generan un efecto de crecimiento en la economía del lugar turístico. Dentro de estos aportes del desarrollo turístico hacia los destinos locales se encuentran los siguientes:

- **Generar empleo:** el turismo genera oportunidades laborales directas e indirectas en los servicios que ofrece el lugar, como es el caso de hospedaje, agencia de viajes restaurantes y otros servicios turísticos.
- **Mejorar la infraestructura:** Optimizar los gastos en las vías de acceso, servicios básicos y la señalética turística.
- **Dinamizar la economía:** Con una concurrencia de turistas crece la demanda de servicios que benefician a los negocios o emprendimientos de la localidad.
- **Promocionar cultura local:** el turismo valoriza las costumbres, tradiciones y el patrimonio cultural del sitio turístico (**Gambarota & Lorda, 2024**).

En base a estos aportes, el desarrollo turístico contribuye al crecimiento sostenible de los diferentes destinos locales, puesto que genera beneficios económicos y promueve la conservación de recursos naturales y culturales, entre los aportes también se encuentra mejorar la competitividad de los sectores y alcanza una óptima calidad de vida de las comunidades que participan en la actividad.

Factores que inciden en el desarrollo turístico

El desarrollo turístico en un sector depende de varios factores que inciden en su capacidad para atraer turistas y fortalecer una oferta turística más competitiva, cabe resaltar que el crecimiento del turismo no sucede de forma espontánea, al contrario esta responde a la interacción de elementos territoriales, sociales, institucionales y económicos que mejora y organiza la actividad turística, Además, la correcta gestión de los recursos turísticos, una infraestructura adecuada y la calidad de servicios ofrecidos son aspectos esenciales que contribuyen al desarrollo del turismo de un territorio (Solís et al., 2024).

Tabla 3

Factores que inciden en el desarrollo turístico

Factor	Descripción
Infraestructura	Se refiere a las instalaciones de hospedaje, transporte, centros de recreación, servicios básicos y equipos para atender a los turistas.
Calidad de los servicios turísticos	La capacitación del personal, eficiencia en los servicios y la satisfacción de las expectativas del cliente influye en la competitividad
Accesibilidad y conectividad	Se refiere a contar con los recursos de vital importancia como las vías de acceso, transporte y la señalización turística correspondiente que facilita el traslado de los turistas al destino.
La promoción y el marketing del destino	Una correcta promoción turística facilita el posicionamiento del destino en el mercado.
Seguridad turística	Este factor influye de forma significativa en las decisiones del turista cuando escoge un destino.
Gestión institucional	La coordinación entre autoridades, la comunidad local y empresas turísticas es primordial para la planificación y gestión del desarrollo del turismo.

Nota. Factores que inciden en el desarrollo turístico para posicionar al destino turístico en el mercado y atraer más turistas al lugar. Tomado de (Solís et al., 2024).

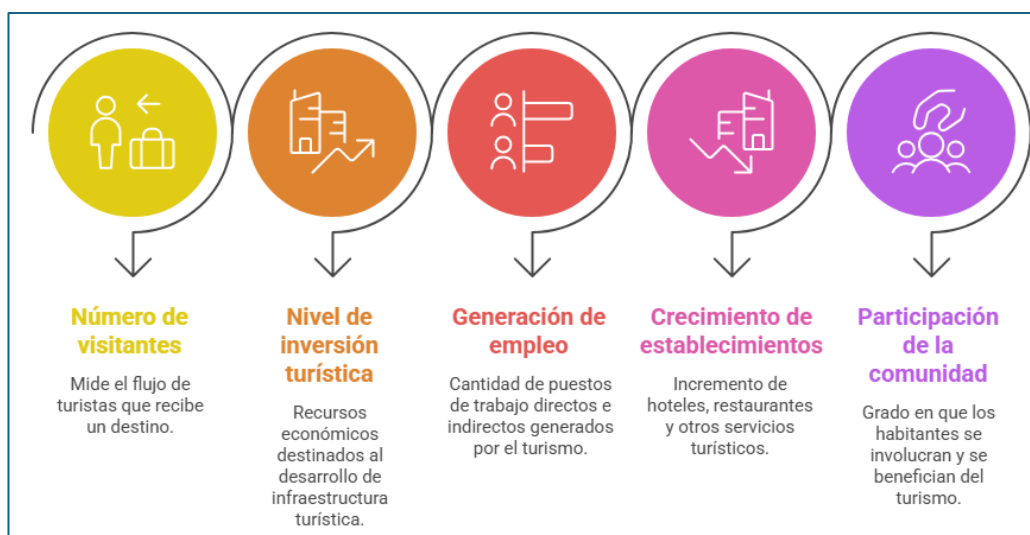
Una correcta estructuración de estos factores ayuda a optimizar el desarrollo turístico y promover factores favorables para el crecimiento del destino turístico. A la vez una correcta organización estratégica del turismo y participación de involucrados claves contribuyen a la competitividad del destino garantizando un desarrollo constante en las actividades turísticas.

Indicadores del desarrollo turístico

Los indicadores del desarrollo turístico se establecen como una herramienta necesaria para evaluar y analizar el impacto de la actividad turística en un destino determinado; permite la medición del crecimiento del sector y poder identificar las tendencias y determinar el nivel de aprovechamiento de los recursos turísticos disponibles (**Bastida, 2022**). Estos indicadores permiten la toma de decisiones por parte de las autoridades y los gestores de turismo, puesto que facilita la información necesaria acerca del desempeño de la actividad turística en aspectos sociales, territoriales y económicos.

Figura 5

Indicadores del desarrollo turístico



Nota. Indicadores utilizados para evaluar el desarrollo turístico y la facilitar la respectiva toma de decisiones. Tomado de (Bastida, 2022).

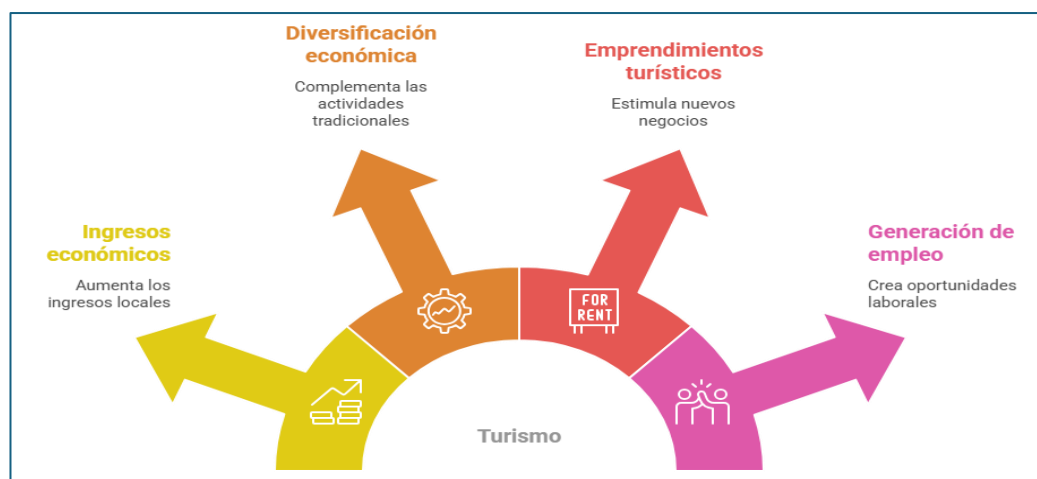
En consecuencia, analizar los indicadores permite comprender el nivel de desarrollo turístico obtenido por un lugar turístico y su impacto en la economía local, asimismo el seguimiento constante de estos indicadores facilita implementar políticas públicas y estrategias de gestión que generen un crecimiento equilibrado del turismo y garantizar la sostenibilidad de los recursos naturales y culturales del lugar.

Impacto del turismo en el desarrollo económico local

El turismo en la actualidad se ha convertido en una actividad estratégica para el desarrollo económico en varios destinos, en especial en los que tienen recursos naturales, culturales y patrimoniales con enfoque turístico; la actividad turística aporta al crecimiento económico local al generar ingresos que provienen por parte de los turistas a consecuencia de la utilización de en servicios, sean estos alojamiento, transporte, alimentación y recreación. Además, impulsa en la dinamización de varios sectores productivos que se relacionan directa o indirectamente con la actividad, fortaleciendo la economía local y mejorar las condiciones de vida de la comunidad receptora (Ayón et al., 2022).

Figura 6

Impactos del turismo



Nota. Se presenta los principales impactos del turismo en el desarrollo económico local

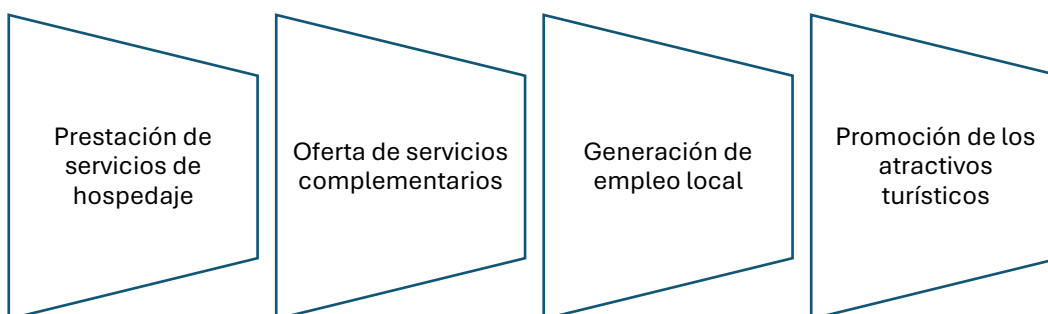
Importancia de las hosterías en el desarrollo turístico local

Las hosterías son un componente importante dentro de la oferta de servicios turísticos de un destino turístico, puesto que ofrece alojamiento y varios servicios complementarios que contribuyen a mejorar la experiencia del turista. Estos establecimientos aparte de ofrecer espacios de hospedaje proporcionan servicios de alimentación, recreación y actividades de ocio para que los turistas disfruten de atractivos culturales y naturales del entorno (Villegas, 2025). De igual forma, las hosterías son parte importante en la consolidación del turismo local, ya que facilita la permanencia de los turistas en el destino y esto favorece para aprovechar los recursos turísticos disponibles en el destino, además, su permanencia fortalece la infraestructura turística y aporta a la economía al consumir los diferentes servicios del lugar, así como el proyectar una imagen pertinente para el visitante, generándose la posibilidad de recomendación para futuras visitas.

Por su parte **Rodríguez et al. (2025)**, las hosterías proyectan impactos positivos en la economía local y sobre todo en la población donde se encuentra ubicada esta infraestructura; algo importante en mencionar en que estos establecimientos también están relacionados con la generación de empleos y promueven la articulación de otros servicios turísticos como transporte, restaurantes, guía turística y actividades recreativas

Figura 7

Aportes de la hostería



Nota. Principales aportes de las hosterías al desarrollo turística local. Tomado de (Villegas, 2025).

Importancia de los centros de eventos en la dinamización del turismo

Los centros de eventos por su parte se han consolidado como espacios estratégicos para el desarrollo del turismo, en especial en aspectos de reuniones, congresos, ferias y celebraciones sociales; además, permiten realizar actividades académicas, empresariales y culturales que atraen a un importante número de visitantes hacia un destino determinado **(Rodríguez et al., 2025)**. Asimismo, estos espacios contribuyen en la oferta de localidades turísticas, puesto no reciben visitantes solo por el ocio, sino por actividades institucionales o profesionales, generando una demanda continua de servicios de alojamiento, alimentación y recreación e impulsando el crecimiento del sector turístico y la economía del lugar; cabe resaltar que las personas que acuden a los eventos antes mencionados también solicitan servicios de alojamiento para conocer los atractivos turísticos de la zona.

Por consiguiente, los centros de eventos se han convertido en un factor determinante y dinamizadores del turismo, ya que fomenta la llegada de personas en diversas épocas del año y contribuye a reducir la estacionalidad turística; e inclusive estos espacios favorecen en la articulación entre establecimientos de hospedaje, empresas turísticas y los emprendimientos locales, fortaleciendo la economía del lugar y promover un desarrollo turístico más sostenible y competitivo **(Gil & Mastrandrea, 2024)**.

Competitividad turística

Con relación a la competitividad turística, se relaciona a la capacidad que tiene un destino para atraer turistas, satisfacer sus necesidades y generar beneficios económicos y sociales de forma sostenible. En un entorno, que es cada vez más dinámico, los destinos turísticos necesitan desarrollar ventajas competitivas que les permitan diferenciarse de otros lugares a través de la calidad de sus servicios, la innovación, la infraestructura y la adecuada gestión de sus recursos **(Campozano et al., 2025)**. En este sentido la competitividad es un elemento importante para el desarrollo turístico, puesto que favorece el incremento de la demanda, generación de empleo y fortalece la economía local.

Según **Ritchie & Brent (2020)**, la competitividad de un destino depende de la interacción de varios factores que contribuyen a mejorar la experiencia del visitante y el posicionamiento del territorio en el mercado turístico; entre los principales elementos que fortalecen la competitividad turística se encuentra los siguientes:

- Calidad de los servicios turísticos
- Infraestructura y equipamiento adecuados
- Innovación en la oferta turística
- Seguridad y accesibilidad
- Gestión eficiente de los recursos turísticos

Cuando los establecimientos turísticos mantienen estándares elevados de calidad y desarrollan estrategias enfocadas a la satisfacción del visitante, contribuyen al mejoramiento de la competitividad del destino, en este caso las hosterías y centros de eventos pueden convertirse en un factor de impulso del desarrollo turístico local a través de la mejora continua de sus servicios y la diversificación de su oferta, promoviendo además alternativas innovadoras que atraiga al visitante.

Según la Organización Mundial del Turismo **OMT (2023)**, el sector turístico es uno de los que más capacidad tiene para poder impulsar y desarrollar la economía local, pues dinamiza la inversión, aumenta el consumo de servicios y ayuda a la integración de actores económicos dentro de un proceso de cadena de suministros y cadena productiva. Además, los beneficios que se generan por la actividad turística no están sujetos solamente a los establecimientos, estos también abarcan a proveedores comerciales, transportistas e inclusive emprendedores del sector. Por lo tanto, mejorar la calidad de los servicios turísticos aporta al fortalecimiento de la experiencia de los visitantes y a consolidar un modelo de desarrollo económico más sostenible que beneficie a la comunidad local y promueva el crecimiento turístico de forma integral.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Analizar la calidad del servicio y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia la Península.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos en los establecimientos de la parroquia La Península, a través del modelo SERVQUAL.
- Identificar como contribuyen las hosterías y centros de eventos al desarrollo turístico en la parroquia La Península.
- Diseñar un manual de calidad integrado con layouts que permita estandarizar procesos operativos y mejorar la experiencia de los visitantes en los establecimientos de la parroquia La Península.

El cumplimiento de estos objetivos se desarrolló de forma progresiva durante la investigación; se diagnosticó la percepción de los turistas sobre la calidad de los servicios turísticos en las hosterías y eventos de la parroquia La Península mediante la aplicación del modelo SERVQUAL y encuestas dirigidas a los visitantes, identificando fortalezas y aspectos susceptibles de mejora en la atención, infraestructura y satisfacción del cliente. Con el segundo objetivo, se determinó la contribución de estos establecimientos al desarrollo turístico local a través de entrevistas realizadas a propietarios y administradores, al igual del análisis de la infraestructura, gestión y servicios ofertados, evidenciando su aporte a la generación de empleo, dinamización económica y promoción del turismo en la parroquia. Por último, con los hallazgos obtenidos, se diseñó una propuesta para la planta turística que incluye un manual de calidad, servicios estratégicos a futuro e indicadores de control y valuación orientados a estandarizar los procesos operativos, mejorar la experiencia de los visitantes y fortalecer la competitividad de los establecimientos.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación plantea aspectos relacionados con la revisión de los recursos utilizados en el desarrollo del presente proyecto; entre los cuales se puede detallar elementos como los institucionales, humanos, físicos y tecnológicos con sus debidos costos; asimismo, se define los métodos, el enfoque, el diseño, el alcance investigativo y territorial, al igual que la población y muestra de estudio a quienes se aplicó las respectivas técnicas e instrumentos de estudio.

1.4 Materiales

Tabla 4

Materiales utilizados en la investigación

Recursos	Detalle	Costo
Institucionales	Instalaciones de la Universidad Técnica de Ambato	\$ 0.00
Humanos	Personal docente de la Universidad Técnica de Ambato	\$ 0.00
	Estudiante	
	Presidente de las Hosterías de la Parroquia La Península	\$ 0.00
	Presidente de los Centros de eventos de la Parroquia La Península	\$ 0.00
	Profesionales externos para validación del instrumento	\$ 0.00
Técnicos	Laptop	\$300
	Teléfono inteligente	\$250
	Conexión a internet	\$25
Físicos	Esferos	\$ 1
	Carpeta	\$ 1
	Hojas de papel bond	\$ 1
Total		\$ 578

Nota. Inversión en recursos necesarios en la investigación, considerando varios factores.

1.5 Métodos

Enfoque

Este estudio, se desarrolló mediante un enfoque mixto, puesto que integró métodos cuantitativos y cualitativos con la finalidad de obtener mejor comprensión acerca del fenómeno de estudio relacionado con la calidad de servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península del cantón Ambato. Cabe mencionar que el enfoque mixto permitió combinar la recolección y análisis de datos numéricos con la interpretación de información cualitativa, facilitando analizar la problemática desde varias perspectivas; además, este enfoque es adecuado para investigaciones del ámbito turístico, puesto que examina la percepción de los visitantes con respecto a la calidad del servicio y también como la visión de los propietarios o administradores de los establecimientos turísticos **(Hernández & Mendoza, 2022)**.

Por consiguiente, se empleó el enfoque cuantitativo, por tener un razonamiento deductivo y utilizar instrumentos estructurados para la recolección de la información; en este caso, se aplicó una encuesta a los turistas o visitantes de los centros de eventos y hosterías de la parroquia La Península, con el propósito de recopilar datos respecto a la percepción de la calidad de los servicios ofrecidos y su influencia en el desarrollo turístico. Además, se aplicó el enfoque cualitativo por utilizar un razonamiento inductivo que se orientó a la comprensión de fenómenos mediante la perspectiva de los autores involucrados; para lo cual se utilizó una entrevista dirigida a los propietarios o administradores de las hosterías y centros de eventos de la parroquia, para conocer la gestión de los establecimientos, la calidad del servicio y el aporte al desarrollo turístico local

Diseño

En esta investigación se desarrolló un diseño no experimental, ya que las variables de estudio como, calidad de los servicios y desarrollo turístico, fueron analizados en su contexto natural sin que el investigador manipule intencionalmente los factores que intervienen en el fenómeno de estudio. Por lo tanto, el diseño no experimental se caracterizó por observar los hechos tal como ocurren en la realidad para luego

analizarlos e interpretarlos, asimismo, en esta investigación se examinó la percepción de los turistas acerca de la calidad del servicio en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península del cantón Ambato, así como la visión de los propietarios de estos establecimientos respecto al desarrollo turístico local, sin alterar las condiciones en las que se realizan estas actividades **(Hernández et al., 2022)**.

Además, la investigación se desarrolló con un diseño no experimental de tipo transversal, puesto que la información se obtuvo en un único momento o tiempo determinado, este tipo de diseño describió y analizó las variables de estudio tal como se presenta en un contexto específico, facilitando la comprensión de la situación actual del fenómeno investigado **(Arias et al., 2022)**. Por lo tanto, se aplicó una encuesta dirigida a los turistas o visitantes de las hosterías y centros de eventos, para identificar sus percepciones acerca de la calidad de los servicios ofrecidos, de igual forma, una entrevista a los propietarios o administradores de estos establecimientos, con el propósito de obtener información cualitativa sobre la gestión de los servicios turísticos y su contribución al desarrollo turístico del sector.

Alcance

Alcance investigativo

Este estudio tiene un alcance descriptivo y correlacional, puesto que se detalló las características de la calidad de los servicios en las hosterías y centros de eventos, así como el nivel de desarrollo turístico en la parroquia La Península del cantón Ambato. En este caso, el alcance descriptivo identificó y analizó cómo se manifiestan las variables en un ambiente real, tomando en cuenta la percepción de los turistas o visitantes con respecto a los servicios recibidos. Además, este alcance caracteriza los elementos que intervienen en la calidad del servicio turístico y su incidencia en la experiencia del cliente **(Bastida, 2022)**.

Además, se presentó un alcance correlacional porque estableció la relación existente entre la calidad de los servicios y el desarrollo turístico en los establecimientos objeto de estudio. Por lo tanto, se determinó cómo la mejora o deficiencia en la calidad del servicio influye en el desarrollo turístico del sector. Mientras el enfoque cualitativo, el

estudio adopto un alcance fenomenológico, porque se comprendido las experiencias y percepciones de los propietarios o administradores de las hosterías y centros de eventos con respecto a la gestión de los servicios y su aporte al desarrollo turístico local.

Alcance territorial

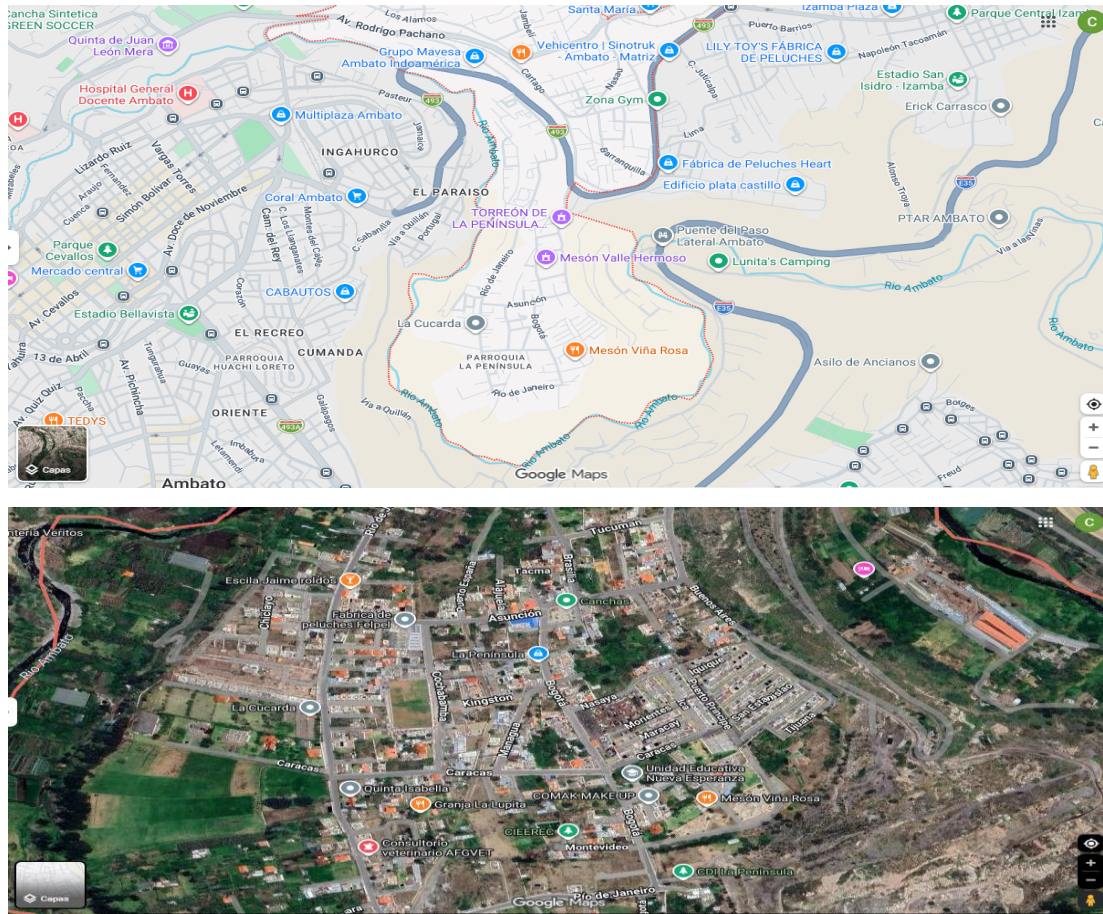
La parroquia la Península perteneciente al cantón Ambato, se encuentra ubicado en la provincia de Tungurahua. Está situada a pocos minutos del centro urbano de Ambato, lo que facilita el acceso a zonas cercanas de la ciudad. La Península se destaca por tener un clima subtropical favoreciendo el entorno natural con la presencia de considerable vegetación y cultivos frutales, que ayudan significativamente al desarrollo de actividades recreativas **(Pazmiño, 2022)**.

La parroquia se caracteriza por la variedad agrícola y la presencia de varios cultivos que forman parte de la actividad productiva del sector, en la zona se puede encontrar cultivos como tomar de árbol, maíz, lechuga, brócoli, granadilla, babaco, mandarina, limón entre otros productos agrícolas que son parte de la economía local. De igual forma, cuenta con varios barrios como Catiglata, La Concepción y La Victoria, quienes mantienen ciertas tradiciones culturales que son parte del pasado rural. Estas características permiten a la parroquia tener condiciones favorables para el desarrollo de iniciativa de turismo comunitario, agroturismo y turismo gastronómico y los visitantes puede conocer diversos lugares y disfrutar de paisajes naturales.

Asimismo, La Península contiene varios atractivos turísticos y establecimientos vinculados al sector turístico y contribuyen al dinamismo económico de la parroquia; entre estos se destacan varios miradores naturales, espacios recreativos y diversos salones de eventos y hosterías que ofertan servicios de hospedaje, alimentación y recreación. Entre estas se encuentran Mesón Valle Hermoso, Torreón La Península, Mesón Viña Rosa, entre otros espacios destinados a la realización de eventos sociales y turísticos **(Pazmiño, 2022)**.

Figura 8

Parroquia la Península



Nota. Vista satelital de la parroquia La Península. Tomado de **Google Maps (2026)**.

Población y muestra

Población

La población de estudio para esta investigación estuvo conformada por dos grupos que permitieron analizar la relación entre la calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato. El primer grupo con respondió a los turistas o visitantes que hicieron uso de los servicios ofrecidos por los establecimientos turísticos, quienes aportaron información importante para evaluar la percepción de la calidad del servicio. Para la selección de este grupo se empleó la técnica de muestreo no estadístico por conveniencia, debido a

que no se disponía de un registro actualizado del total de turistas que visitan los establecimientos y porque se consideró a aquellos visitantes que estuvieron disponibles y aceptaron participar voluntariamente en la investigación durante el período de recolección de datos.

A través de este procedimiento se obtuvo una muestra de 83 turistas encuestados. El segundo grupo estuvo integrado por 5 propietarios o administradores de los establecimientos turísticos, correspondientes a hosterías y centros de eventos, quienes fueron incluidos en su totalidad debido al número reducido de unidades de análisis existentes. Por lo tanto, la investigación contó con la participación de 83 turistas y 5 propietarios o administradores, quienes proporcionaron información importante para el desarrollo del estudio y el cumplimiento de los objetivos planteados.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 83 turistas y 5 propietarios o administradores de hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, para los turistas se empleó un muestreo no estadístico por conveniencia, seleccionando a los visitantes que se encontraban presente en los establecimientos y aceptaron participar voluntariamente en la investigación. Por su parte, los 5 propietarios o administradores fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico de tipo intencional u opinático, esta técnica se utiliza para investigaciones que requieren información particular de sujetos con conocimientos similares y que estén relacionados profundamente al tema de estudio **Arias et al. (2019)**. Se trabajo con los propietarios debido a que poseen información importante sobre la gestión de los establecimientos y contribución al desarrollo turístico del sector.

Técnicas

Para la realización de este estudio se utilizó técnicas de recolección de datos de acuerdo al enfoque mixto, los cuales permitieron obtener información tanto cuantitativa como cualitativa acerca de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península del cantón Ambato.

La encuesta

Es una técnica cuantitativa, puesto que permite recopilar información estructurada directamente a los turistas o visitantes acerca de su percepción sobre la calidad del servicio recibido. Además, facilita la obtención de datos medibles que fueron analizados estadísticamente, contribuyendo a identificar tendencias, niveles de satisfacción y aspectos relevantes concerniente a la experiencia del cliente con el establecimiento turístico **(Hernández et al., 2022)**.

La entrevista

Utilizada como una técnica cualitativa, que permitió profundizar la comprensión del fenómeno estudiado a partir de la opinión de los propietarios o administradores de las hosterías y centros de eventos. Por lo tanto, la entrevista posibilita obtener información detallada acerca de la gestión de los servicios turísticos, estrategias implementadas y factores que inciden en el desarrollo turístico del lugar **(Hernández et al., 2022)**.

Instrumentos

El cuestionario

El cuestionario estructurado que es el instrumento de la encuesta y fue dirigido para los turistas o visitantes de las hosterías y centros de eventos, este instrumento fue conformado por 15 preguntas cerradas con alternativas estructuradas con escala de Likert, permitiendo medir la percepción de los encuestados respecto a la calidad del servicio y su relación con el desarrollo turístico. Además, el instrumento incluye ítems relaciones con las dimensiones de atención del personal, las instalaciones, la experiencia del visitante y la satisfacción general, de esta forma se facilitó el análisis cuantitativo de los datos recopilados. Según **Hernández et al. (2022)**, el cuestionario es un instrumento de investigación que esta conformado por un grupo de preguntas estructuradas para recopilar información de forma sistemática sobre opiniones, percepciones o características de una población determinada.

Guía de preguntas

Fue dirigida a los propietarios o administradores de los establecimientos turísticos, este instrumento permitió orientar una conversación a través de preguntas previamente diseñadas, para profundizar en temas importante en el desarrollo de la entrevista; además la guía incluye aspectos relacionados con la gestión del servicio, calidad de la atención, desafíos del sector y percepción acerca del desarrollo turístico en la parroquia La Península. La guía de preguntas es un instrumento que contiene un conjunto de interrogantes previamente elaboradas para orientar la obtención de información importante durante una entrevista o proceso de investigación **(Bonilla et al., 2021)**.

La validación de los instrumentos se realizó a través de procedimientos según el tipo de cada uno; la encuesta aplicada a los turistas, se determinó su confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software estadísticos SPSS, lo que permitió verificarla consistencia interna de los ítems y garantizar la fiabilidad de la información obtenida. Por su parte, la guía de entrevista fue sometida a un proceso de validación por juicio de expertos, contando con la participación de Ángel Acosta, Magister en Sostenibilidad y Planificación de la Conservación y jefe de Turismo; Daniel Medina, Ingeniero en Ecoturismo y Técnico de Turismo y María Eulalia Castellanos, Magister en Turismo Sostenible y TICs y Analista 2 de Formación y Capacitación Turística los tres del GAD Municipalidad de Ambato; estos especialistas evaluaron la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de las preguntas, emitiendo observaciones que permitieron fortalecer la calidad del instrumento antes de su aplicación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1.6 Análisis y discusión de resultados

Para el desarrollo del análisis y discusión de resultados en esta investigación, se procedió con la recolección de información de dos instrumentos como es la entrevista para los propietarios o administradores de las hosterías y centros de eventos de la parroquia la Península; la misma que fue validada a través de expertos. Mientras el cuestionario dirigido a los turistas o visitantes de las hosterías y centros eventos en la parroquia se lo validó mediante el Alfa de Cronbach, como se lo detalla a continuación.

Fiabilidad del instrumento

Tabla 5

Alfa de Cronbach

		N	%
Casos	Válido	83	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	83	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	15

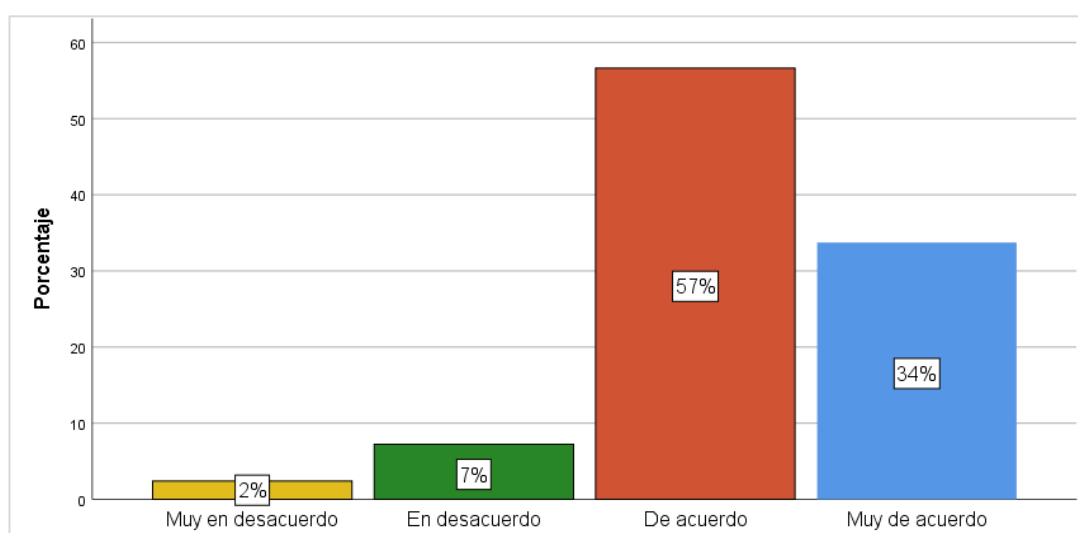
El resultado de la prueba piloto de la encuesta es de **0,980** y de acuerdo al coeficiente de fiabilidad del Alfa de Cronbach es excelente, puesto que se encuentra más cercano a **1**; y de acuerdo a Sampieri (2018) los valores de “**Coeficiente alfa > 0,9 es excelente**”; por lo tanto, la validación del instrumento tiene su respectiva fiabilidad.

Resultados de la encuesta

Pregunta 1. ¿El personal del establecimiento (hostería o centro de eventos) les brindó una atención amable, respetuosa y acorde a sus necesidades durante su visita?

Figura 9

Personal brinda atención amable, respetuosa según sus necesidades



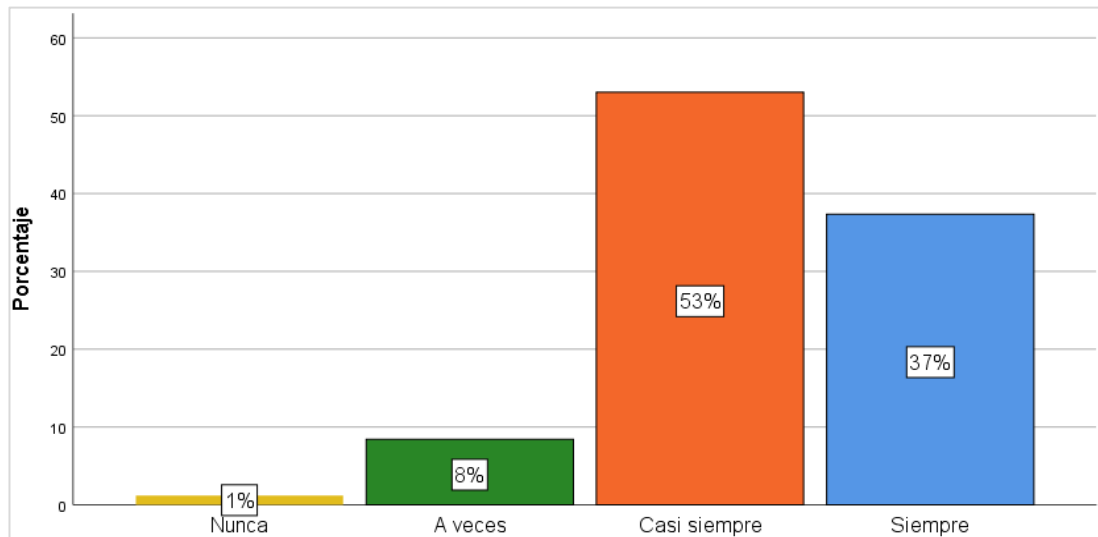
Nota. Resultados porcentuales sobre personal brinda atención amable

La mayoría de los turistas y visitantes menciona de forma acertada la atención brindada por el personal de las hosterías y centros de eventos, lo que representa un adecuado nivel de amabilidad, respeto y atención a las necesidades de los usuarios, Asimismo, un porcentaje menor señalan que aún existen aspectos del servicio que se puede mejorar para obtener una mayor satisfacción de todos los visitantes.

Pregunta 2. ¿El personal respondió de manera oportuna y eficiente a sus solicitudes, inquietudes o requerimientos durante su permanencia en el establecimiento?

Figura 10

Personal responde de manera oportuna y eficiente



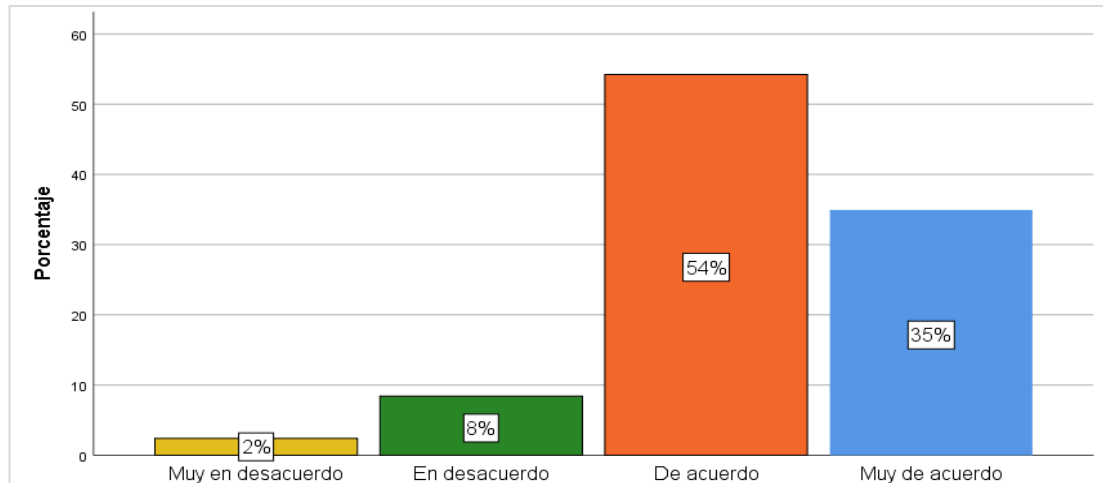
Nota. Figura con resultados porcentuales pregunta 2

De acuerdo a los resultados de la encuesta, la mayoría de los visitantes consideran que el personal responde de forma oportuna y eficiente a sus solicitudes y requerimientos, puesto que predomina la respuesta casi siempre y siempre; esto representa una percepción favorable a la capacidad de atención y respuesta del personal de estos establecimientos turísticos. Cabe resaltar, en un porcentaje menor, existen respuestas negativas donde se presentan ciertas situaciones donde la atención se puede mejorar para garantizar una mejor satisfacción a todos los clientes.

Pregunta 3. ¿Las instalaciones del establecimiento (áreas comunes, baños, espacios recreativos) se encontraban limpias, ordenadas y en condiciones adecuadas para su uso?

Figura 11

Instalaciones del establecimiento limpias y ordenadas



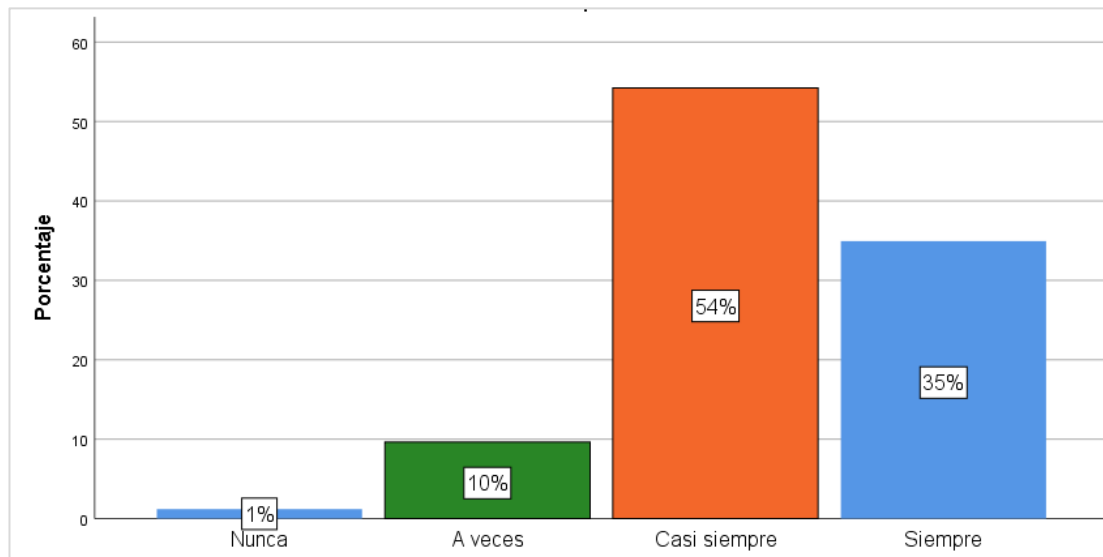
Nota. Figura con respecto a instalaciones del establecimiento limpias y ordenadas

Los resultados destacan que un porcentaje alto de los turistas y visitantes consideran que las instalaciones de los establecimientos turísticos se encuentran ordenados, limpios y en condiciones adecuadas para su uso, tomando en cuenta las alternativas de acuerdo, y muy de acuerdo; esto demuestra la aceptación al estado de las áreas comunes, baños y espacios recreativos, aspectos importantes en la calidad del servicio turístico. Cabe señalar, que un porcentaje menor se observa que están en desacuerdo, que existen ciertos aspectos de mantenimiento y presentación que pueden mejorarse para ofrecer una experiencia más satisfactoria para los visitantes.

Pregunta 4. ¿La información proporcionada por el personal sobre los servicios, precios y actividades fue clara, precisa y fácil de comprender?

Figura 12

Información proporcionada por el personal es clara y precisa



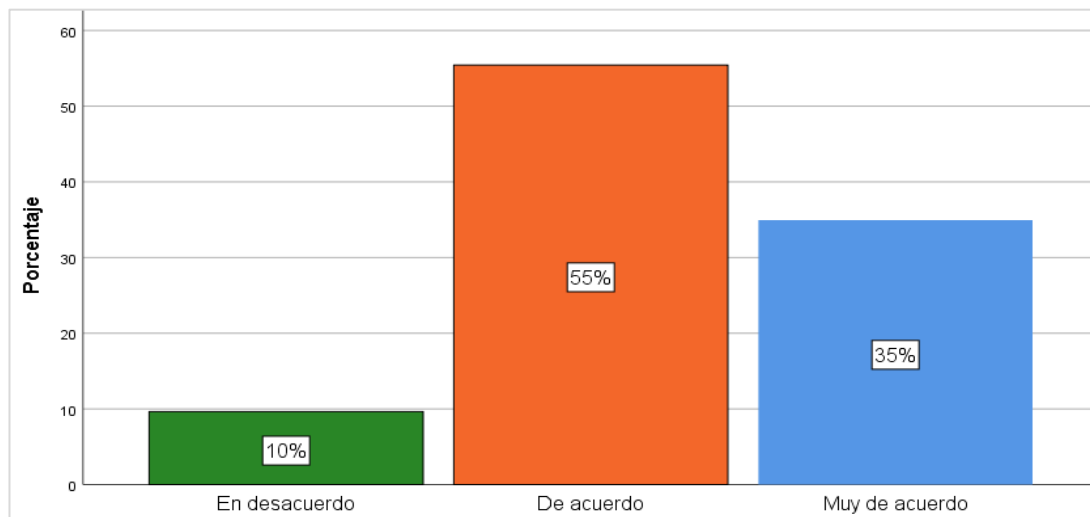
Nota. Resultados sobre información proporcionada por el personal es clara y precisa

Los resultados permiten identificar que la comunicación e información que entrega el personal es considerada favorable por la mayoría de los visitantes, puesto que predomina respuestas casi siempre y siempre; esto concierne a que los turistas con respecto a las explicaciones acerca de servicios, precios y actividades son por lo general comprensibles y útiles en su estadía. Asimismo, las respuestas en las alternativas a veces y nunca, consideran que todavía puede existir ciertas dificultades en la calidad o precisión de la información proporcionada.

Pregunta 5. ¿El servicio recibido en el establecimiento cumplió con las expectativas que usted tenía antes de su visita?

Figura 13

Servicio recibido cumple con las expectativas



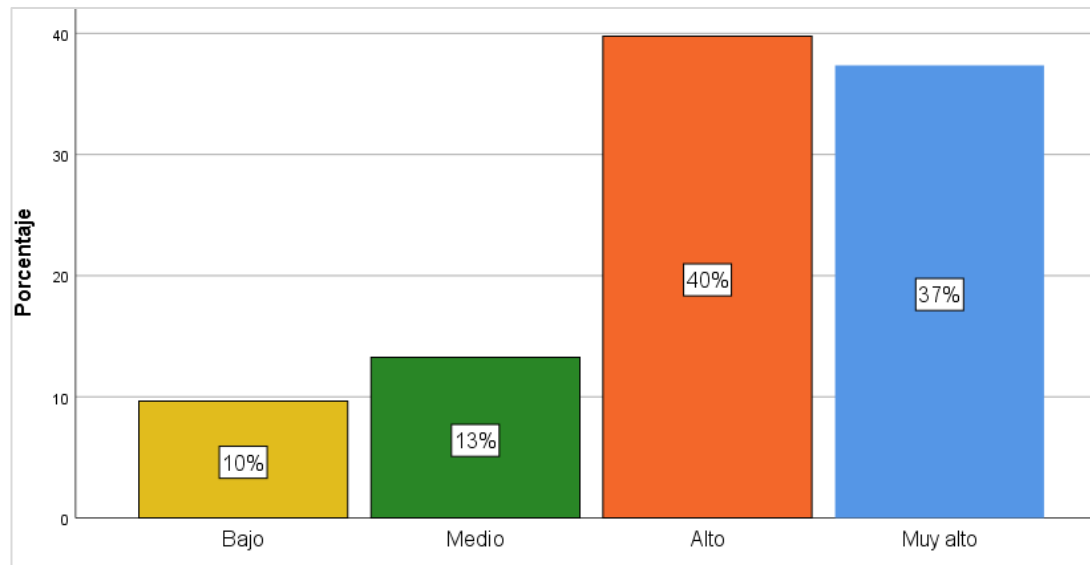
Nota. Figura con resultados acerca del servicio recibido cumple con las expectativas

Según los resultados se observa que la mayoría de los turistas y visitantes consideran que el servicio recibido en estos sitios, cumplió con las expectativas que tenían antes de visitarla, como se evidencian las respuestas de acuerdo y muy de acuerdo. Esto demuestra que los establecimientos satisfacen en gran parte las necesidades y expectativas de los clientes, generando una experiencia adecuada durante su permanencia. En un porcentaje menor están en desacuerdo, es decir existen aspectos del servicio que se puede mejorar para alcanzar un nivel satisfactorio para los turistas.

Pregunta 6. ¿El personal del establecimiento demuestra conocimientos adecuados sobre los servicios ofrecidos y brinda orientación cuando es necesario?

Figura 14

El personal demuestra conocimiento sobre los servicios ofrecidos



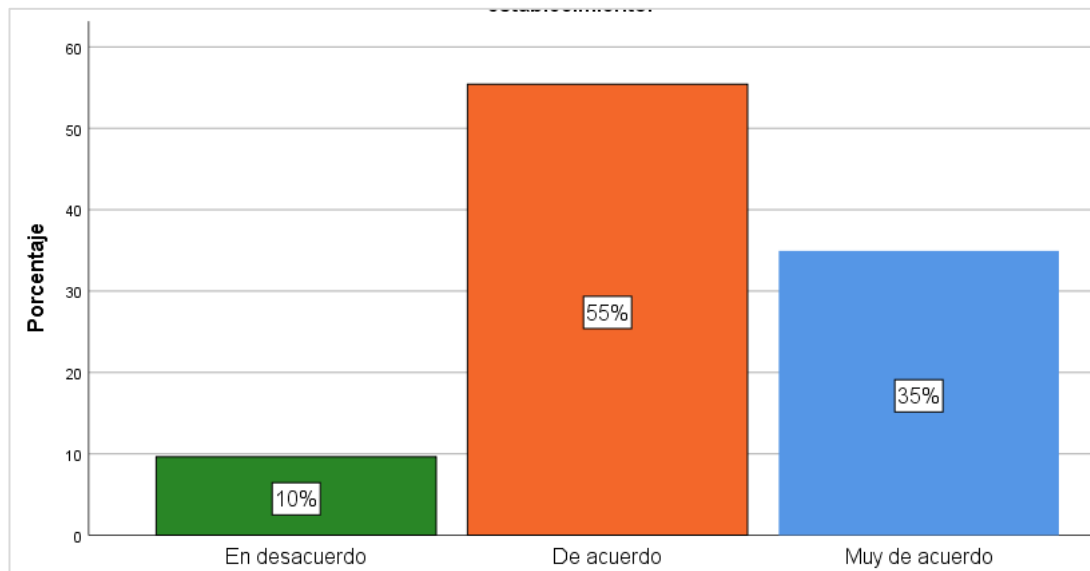
Nota. Figura con resultados acerca de los conocimientos para los servicios ofrecidos.

A través de la encuesta realizada a los visitantes se observa que la mayoría de ellos afirman que el personal del establecimiento demuestra conocimiento adecuados sobre los servicios ofrecidos y brinda orientación cuando es necesario; además la percepción de los visitantes se direcciona a que el personal brinda información oportuna cuando ellos lo solicitan. Cabe destacar, que un porcentaje menor, como se lo aprecia en el gráfico mencionan que el conocimiento del personal es bajo y medio, es decir presenta dificultades al solicitar información.

Pregunta 7. ¿Considera que el precio pagado por los servicios recibidos es justo en relación con la calidad ofrecida por el establecimiento?

Figura 15

El precio es justo por los servicios recibidos



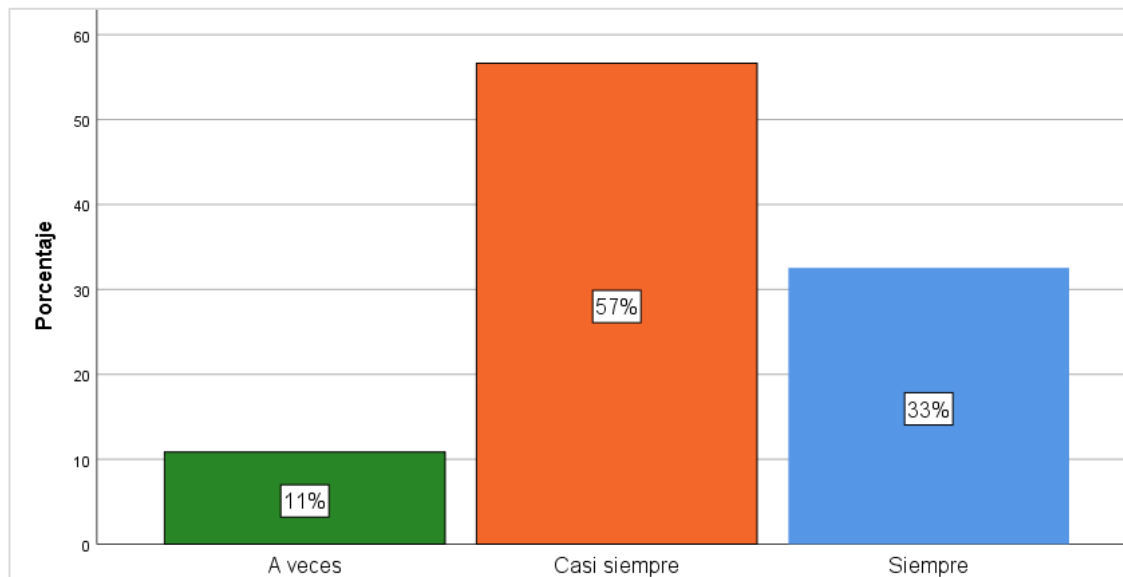
Nota. Resultados porcentuales sobre el precio justo por el servicio ofrecido

Los resultados muestran que la mayoría de los visitantes percibe una relación adecuada entre el costo de los servicios y la calidad ofrecida por estos establecimientos; esto significa que los turistas consideran que los servicios recibidos justifican el valor pagado, generando satisfacción y confianza hacia las hosterías y centros de eventos. Mientras un porcentaje menor de opiniones resaltan que algunos visitantes consideran que ciertos aspectos del servicio podrían mejorar para que el precio sea totalmente acorde a la experiencia recibida.

Pregunta 8. ¿Durante su visita, se sintió cómodo, seguro y satisfecho con el ambiente general del establecimiento turístico?

Figura 16

Sentirse cómodo, seguro y satisfecho en el establecimiento turístico



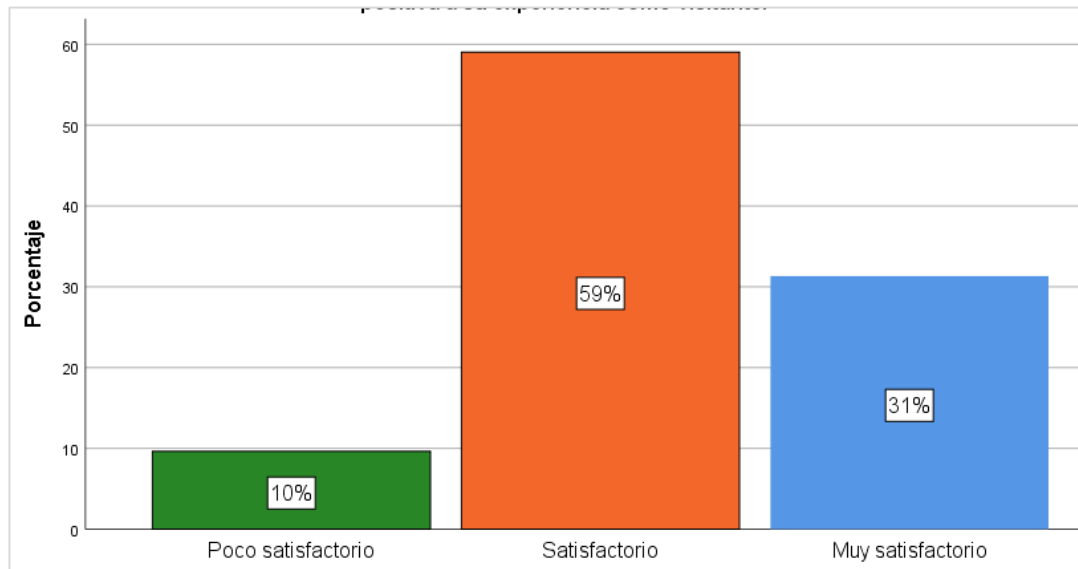
Nota. Figura acerca de sentirse cómodo, seguro y satisfecho en el establecimiento.

Mediante los resultados se observa que la mayoría de visitantes se sintieron cómodos, seguros y satisfechos con el ambiente general de estos establecimientos, de acuerdo a las alternativas casi siempre y siempre. Es decir, ofrecen estos lugares un entorno adecuado para el descanso y recreación de los visitantes; ahora de acuerdo a la opción a veces, algunos usuarios perciben ciertas limitaciones en aspectos como el ambiente o la comodidad, lo que sugiere la necesidad de continuar mejorar las condiciones del entorno turístico para una buena experiencia del cliente.

Pregunta 9. ¿Los servicios complementarios ofrecidos contribuyeron de manera positiva a su experiencia como visitante?

Figura 17

Servicios complementarios contribuye a la experiencia del visitante



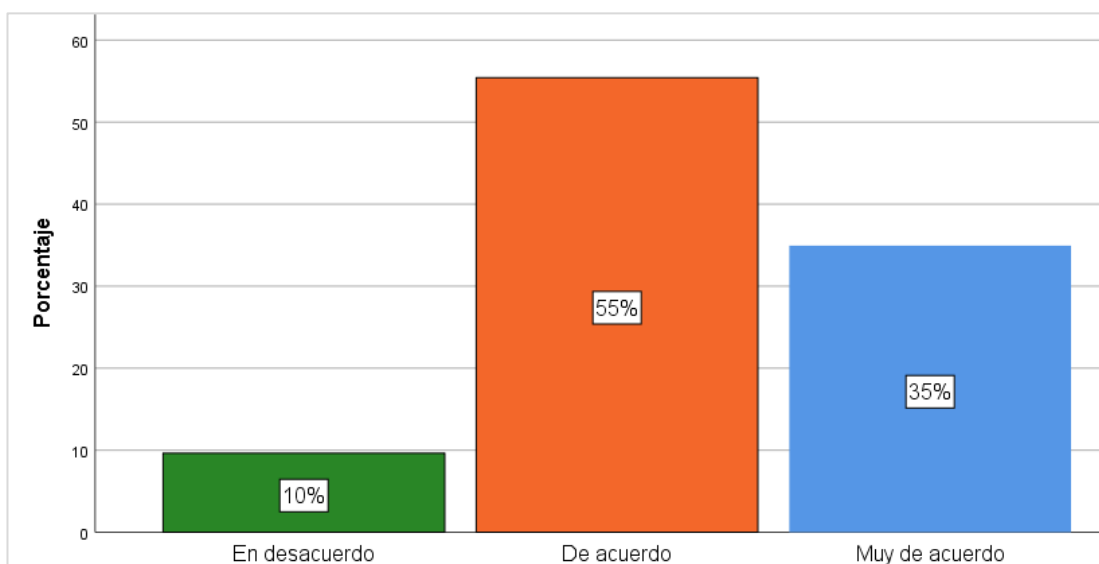
Nota. Resultados servicios complementarios contribuye a la experiencia del visitante

De acuerdo a los resultados, los servicios complementarios ofrecidos por estos sitios, ya sea alimentación, recreación y organización de eventos, contribuye a la experiencia de los visitantes según alternativas satisfactorio y muy satisfactorio. Lo que demuestra que estos servicios representan un elemento importante para mejorar la percepción y satisfacción de los turistas durante su visita. Cabe mencionar, un porcentaje de encuestados calificó estos servicios como poco satisfactorio, en este caso aún existen aspectos que se puede optimizar y cambiar para ofrecer experiencias más completas acorde a las expectativas de todos los usuarios.

Pregunta 10. ¿El entorno físico y ambiental del establecimiento (paisaje, tranquilidad, organización) resulta agradable y adecuado para el turismo?

Figura 18

Entorno físico y ambiental del establecimiento es agradable y adecuado



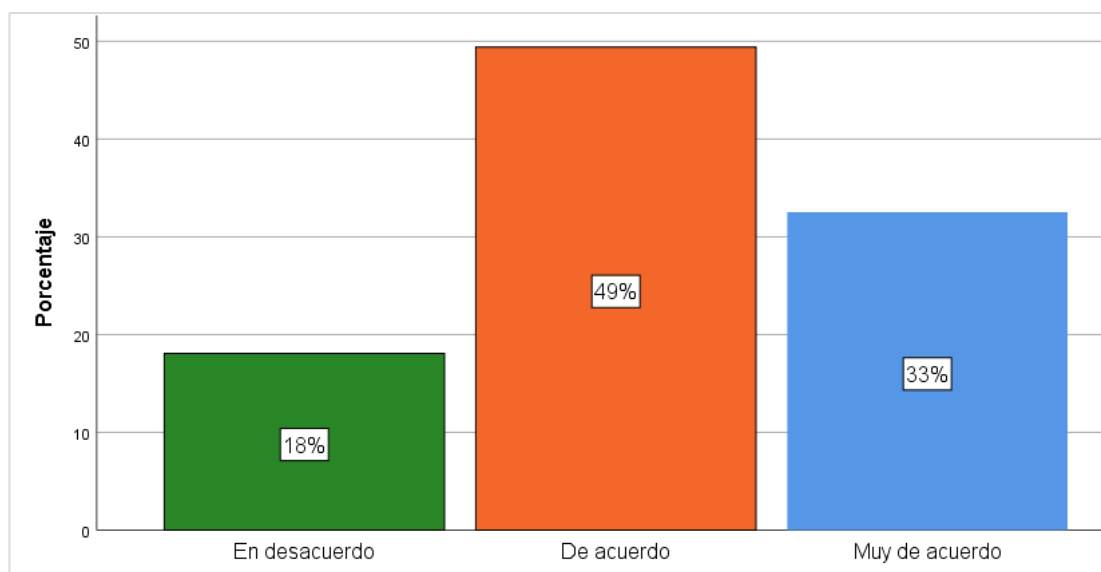
Nota. Figura que representa sobre el entorno físico y ambiental y su aceptación

La mayoría de encuestados menciona que el entorno físico y ambiental de estos establecimientos son adecuados, tomando en cuentas aspectos como el paisaje, tranquilidad y organización del hogar que favorecen la estadía para el desarrollo de actividades turísticas. Demostrando que cuentan con condiciones ambientales favorables que contribuyen a mejorar la experiencia de los visitantes y mejorar el atractivo turístico del sector, a lo contrario que un porcentaje menor indica que ciertos aspectos del entorno se pueden mejorar par una percepción favorable a todos.

Pregunta 11. ¿Considera que las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península contribuyen al desarrollo turístico del sector?

Figura 19

Hosterías y centro de eventos contribuye al desarrollo turístico del sector



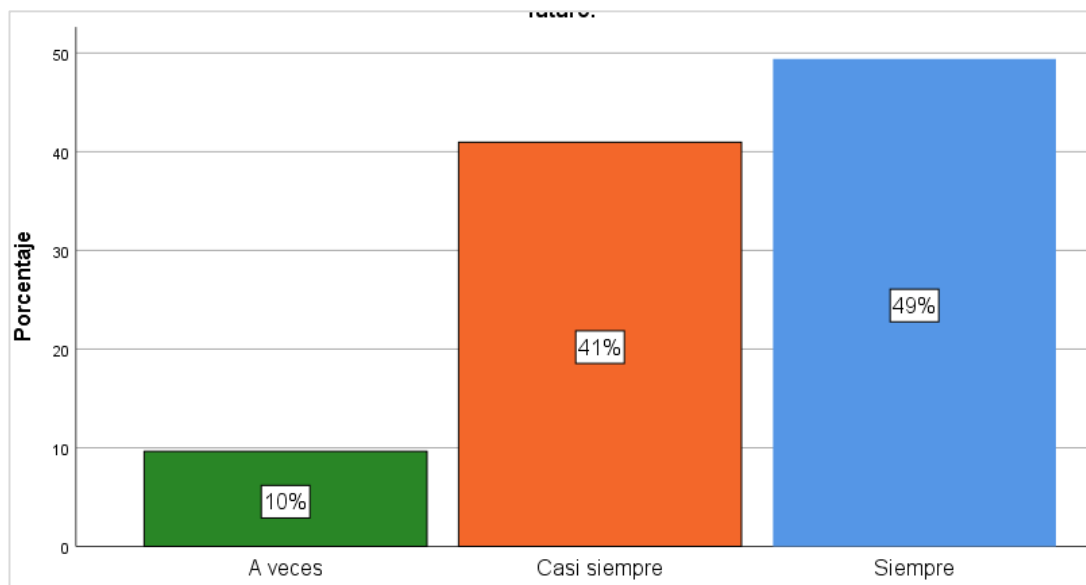
Nota. Figura acerca de establecimientos del sector aporta al desarrollo turístico

Según la encuesta, la mayoría considera que los establecimientos turísticos de la parroquia La península, si contribuyen al desarrollo turístico del sector, según alternativas de acuerdo y muy de acuerdo; es decir los visitantes reconocen la importancia de estos lugares para dinamizar la actividad turística y la atracción de turista hacia la zona. A lo contrario de un porcentaje menor que está en desacuerdo, es decir que existen percepciones con relación a limitaciones en la oferta turística.

Pregunta 12. ¿La calidad del servicio recibido influye en su decisión de volver a visitar este establecimiento o la zona en el futuro?

Figura 20

Calidad del servicio incide en la decisión de nueva visita

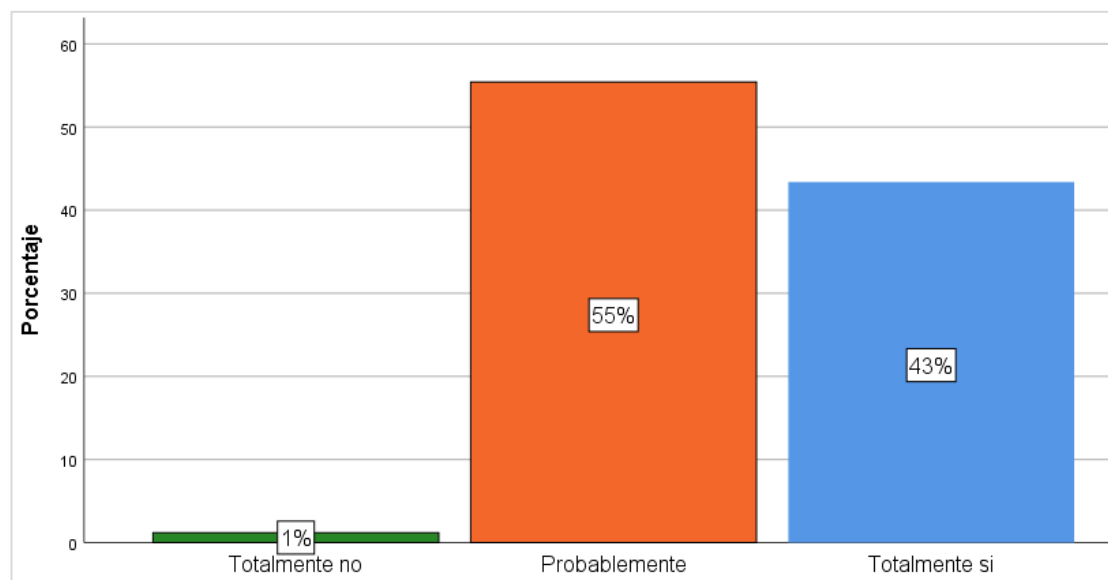


Nota. Figura que muestra la calidad del servicio incide en la decisión de nueva visita. Se identifica mediante los resultados que la calidad del servicio es un factor determinante para que retorne el visitante, puesto que la mayoría de encuestados señala que siempre o casi siempre influye en su decisión de volver a visitar el lugar a futuro. Lo que demuestra que una atención adecuada y servicios de calidad genera una percepción positiva del destino turístico, afianzado a otros clientes. Ahora otro porcentaje menor con la opción de a veces, algunos visitantes consideran otros factores adicionales al momento de decidir regresar al lugar.

Pregunta 13. ¿Estaría dispuesto a recomendar este establecimiento a familiares, amigos u otras personas como un destino turístico confiable?

Figura 21

Recomendar el establecimiento a familiares y a otras personas



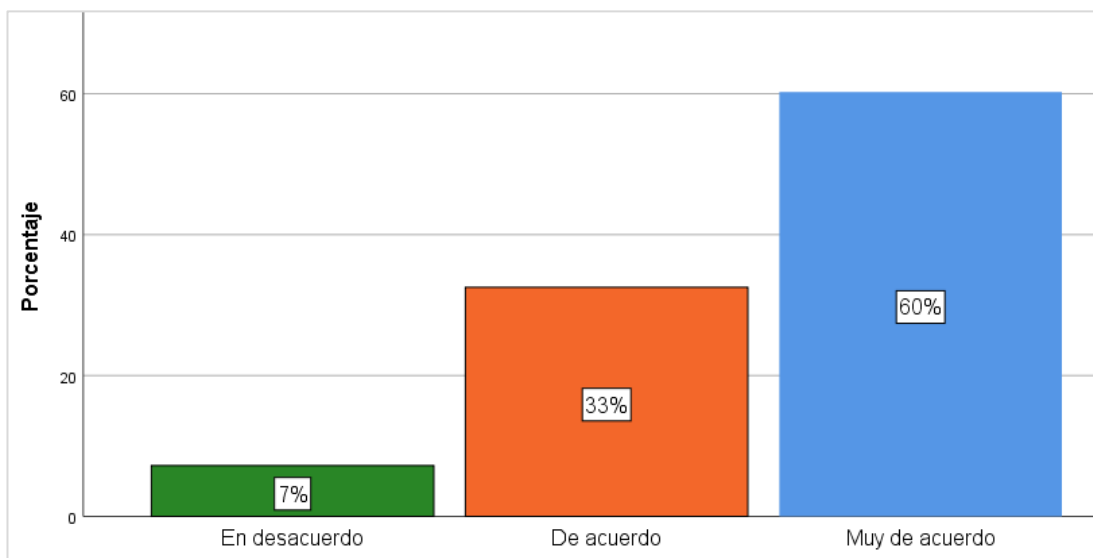
Nota. Figura con resultados sobre la recomendación del establecimiento

La mayoría de visitantes están dispuestos a recomendar estos establecimientos a otras personas, según alternativas probablemente y totalmente sí. Por lo tanto, existe un nivel alto de confianza y satisfacción con relación a los servicios y experiencias ofrecidas por estos lugares turísticos. Además, la disposición a recomendar el lugar contribuye a fortalecer la imagen y promoción turística de la parroquia La Península. A lo contrario a un porcentaje menor que señala que existe aspectos que se puede mejorar para tener una consideración favorable en todos los visitantes.

Pregunta 14. ¿Considera que estos establecimientos turísticos generan beneficios económicos y oportunidades de desarrollo para la comunidad local?

Figura 22

Establecimientos turísticos generar beneficios económicos



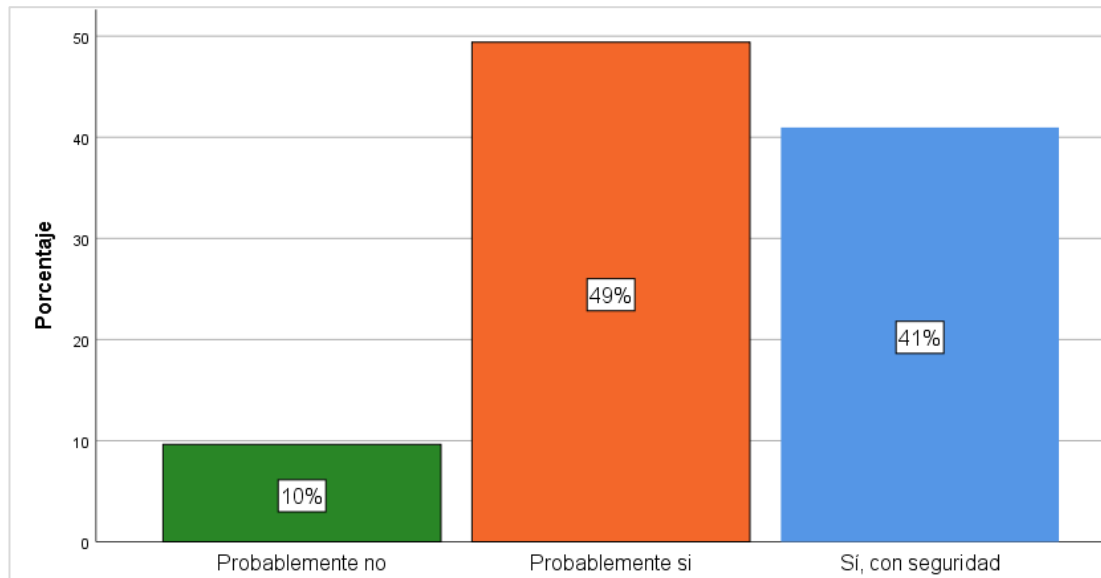
Nota. Resultados establecimientos turísticos genera beneficios económicos

Los resultados obtenidos muestran que los turistas y visitantes tiene una adecuada percepción del aporte de los centros de eventos y las hosterías al desarrollo económico de la parroquia La Península, la mayoría consideran estar muy de acuerdo y de acuerdo, con que estos establecimientos generan beneficios y oportunidades para el lugar, en este caso la actividad turística es vista como un elemento importante para impulsar el empleo, comercio y otras actividades económicas relacionadas con el turismo.

Pregunta 15. ¿En función de su experiencia, estaría dispuesto a regresar a este establecimiento en futuras ocasiones?

Figura 23

Disposición a regresar al establecimiento turístico



Nota. Figura con porcentajes acerca de la disposición a regresar al establecimiento turístico

Según los resultados, la mayoría de encuestados, consideran regresar a estos establecimientos turísticos, puesto que la experiencia vivida por los turistas fue satisfactoria y que estos lugares generan una percepción acertada con los servicios ofrecidos. Mientras un porcentaje menor menciona que probablemente no regresar, ya que existe ciertos aspectos a mejorar para fortalecer la fidelización y garantizar una experiencia satisfactoria para todos los visitantes.

Discusión de resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta presentan que la mayor parte de los turistas perciben favorablemente la calidad los servicios ofrecidos por las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península. Aspectos como la atención del personal, la capacidad de respuesta, limpieza de las instalaciones y el cumplimiento de las expectativas obtuvieron valoraciones positivas. Estos resultados coinciden con lo mencionado por **Astudillo et al. (2023)**, quienes determinaron que la calidad del servicio turístico se sustenta en dimensiones como la seguridad, la fiabilidad, la empatía, capacidad de respuesta y los elementos tangibles, factores que inciden directamente en la satisfacción de los visitantes.

Además, como resultado se obtuvo que los turistas tienen en cuenta que la información proporcionada por el personal es clara y que los servicios complementarios aportan a la experiencia. Esto se relaciona con el estudios de **Silador et al. (2022)**, quienes concluyen que la comunicación efectiva, la atención personalizada y la rapidez en la presentación de los servicios son elementos importante para mejorar la percepción de calidad y generar mayores niveles de satisfacción en los clientes.

Otros de los aspectos importantes fue la percepción con relación entre el precio pagado y la calidad recibida, así como la comodidad y seguridad experimentada durante la visita; estos resultados presentan que los establecimientos generan valor para sus usuarios, situación que coincide con los planteamientos del modelo SERVQUAL, el cual sostiene que la satisfacción se produce cuando las percepciones del servicio igualan o superan las expectativas de los clientes. En este sentido, una adecuada gestión de la calidad contribuye a fortalecer la imagen y competitividad de los establecimientos turísticos (**Astudillo et al., 2023**).

Asimismo, la mayoría de los encuestados mencionaron su disposición a recomendar los establecimientos y regresar en futuras ocasiones, demostrando un importante nivel de fidelización. Dicho resultado confirma que la calidad del servicio es un factor determinante en la intención de recomendación, puesto que los turistas tienden a valorar aquellos destinos que les brindan experiencias satisfactorias. Como lo confirma

Cepeda (2022), que la satisfacción del cliente es uno de los principales antecedentes de la lealtad y del posicionamiento turístico de un destino.

Al igual, que los encuestados reconocieron que las hosterías y centros de eventos aportan al desarrollo turístico y económico de la parroquia La Península, promoviendo beneficios para comunidad local. Este resultado permite inferir que existe una relación acertada entre la calidad de los servicios y el desarrollo turístico del sector, resultado que se respalda mediante la prueba no paramétrica de Pearson aplicada en la investigación. Según **Benavides y Rosales (2024)**, mejorar continuamente la calidad del servicio es importante para la satisfacción de los visitantes, para fortalecer la competitividad de los establecimiento y promueve el crecimiento turístico de la parroquia.

Análisis de la entrevista

Tabla 7

Análisis de la entrevista

Pregunta	Análisis	Discusión
1. ¿Cómo describiría usted la calidad de los servicios que ofrece su establecimiento y qué aspectos considera más importantes para garantizarla?	Según los entrevistados mencionan que la calidad del servicio es considerada un aspecto importante para garantizar la satisfacción de los visitantes y diferenciarse dentro del sector turístico. Enfatizan puntos importantes como una buena capacitación del personal, la atención personalizada, organización de espacios y de las áreas verdes, el mantenimiento de las instalaciones como aspectos primordiales para ofrecer una experiencia adecuada y fortalecer la fidelización del cliente.	Esto coincide con lo mencionado por García (2002) , quien señala que la calidad del servicio en establecimientos turísticos depende de factores como la atención al cliente, infraestructura y capacidad del personal para satisfacer las necesidades de los visitantes. En este sentido, según las respuestas se combina entre atención personalizada, organización e instalaciones adecuadas, contribuye a mejorar la actividad turística.
2. Desde su experiencia, ¿qué acciones o estrategias implementa para mejorar continuamente la atención y satisfacción de los clientes que visitan su establecimiento?	Se observa de acuerdo con las respuestas que los propietarios y administradores implementan varias estrategias orientadas a mejorar la atención y satisfacción de los clientes, entre las que se destaca la capacitación del personal, optimización de procesos, control de calidad, renovación de instalaciones y adaptación a las necesidades y tendencias del mercado. Lo que ratifica el compromiso de los establecimientos por mejorar la experiencia del cliente y fortalecer la competitividad en el sector.	Dichos resultados se sustentan por lo mencionado por Arias et al. (2022) , quienes afirman que la capacitación, innovación en servicios y mejora de procesos internos son estrategias importantes para elevar la satisfacción del cliente en este tipo de establecimientos. Las acciones de los entrevistados muestran la importancia de implementar mejoras para fortalecer la calidad del servicio.

3. ¿Cuáles considera que son los principales factores que influyen en la calidad del servicio en hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península?	Se evidencia que el tema de la calidad del servicio en los establecimientos del sector depende de varios factores como el talento humano, la infraestructura y el entorno. Los entrevistados hacen énfasis en la capacitación del personal, el mantenimiento a la infraestructura y áreas verdes, conjunto a la ubicación estratégica con accesibilidad viable. Los testimonios de los entrevistados recalcan que la implementación de estos elementos favorece a una mejora en la percepción del visitante y a la vez, fortalece el desarrollo de los servicios turísticos en los establecimientos	Las opiniones de los entrevistados evidencian que la integración de estos elementos contribuye a mejorar la percepción del visitante y fortalecer el desarrollo turístico de estos establecimientos. Estos resultados guardan relación con lo mencionado por Huamani et al. (2022) , quienes mencionan que la calidad de servicio turístico se encuentra influenciada por aspecto como la infraestructura, atención del personal, entorno físico y la accesibilidad del destino.
4. ¿Qué tipo de capacitación o formación recibe el personal para brindar un servicio adecuado a los turistas o visitantes?	Según los entrevistados se muestra que las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península consideran la capacitación del personal como una herramienta importante para mejorar la atención al cliente y garantizar un servicio adecuado a los turistas y visitantes. Por lo tanto, las formaciones se dirigen en protocolos de atención, hospitalidad, manejo de eventos, trabajo en equipo y el uso de equipos tecnológicos para fortalecer las habilidades y competencias del personal.	La formación hospitalidad, atención al cliente y manejo operativo brinda experiencias eficientes y satisfactorias a los visitantes, lo que coincide con lo mencionado por Galarza et al. (2023) , que la capacitación continua del talento humano en el sector del turismo aporta a mejorar la calidad del servicio, satisfacción del cliente y competitividad de los establecimientos..
5. Desde su punto de vista, ¿cómo influye la calidad del servicio en la decisión de los clientes de regresar o recomendar su establecimiento?	Como resultado de la entrevista, se obtuvo que de forma significativa la calidad del servicio se relaciona de manera directa con la decisión de los clientes en el retorno y posteriormente la recomendación a los establecimientos. Los propietarios enfatizan que una atención satisfactoria fortalece la reputación de estos lugares, pues generar confianza favorece en la promoción a través de recomendaciones de persona a persona o por redes sociales.	Los resultados coinciden con los expuesto por parte de Sánchez et al. (2024) , quien resaltan que la calidad del servicio es un aspecto primordial para lograr la fidelización del cliente y aumentar la intención de recomendación en los establecimientos turísticos. Además, se destaca que las experiencias positivas fortalecen la imagen del negocio u contribuye a captar nuevos visitantes

6. ¿Qué dificultades o limitaciones ha identificado en la prestación de servicios turísticos dentro de su establecimiento o en el sector?	Según los entrevistados identifican como principales limitaciones la falta de promoción turística, la inseguridad, la escasas diversificación de servicios y la ausencia de trabajo grupal entre los establecimientos, favores que afectan el crecimiento y competitividad turística de la parroquia La Península.	Estos resultados mencionados por los entrevistados de los establecimientos turísticos se fundamenta por lo dicho por García (2002) , que la inseguridad, la limitada oferta turística y la falta de planificación son aspectos que restringen el desarrollo de los destinos turísticos locales y disminuyen la competitividad de los establecimientos del sector.
7. ¿De qué manera considera que su establecimiento contribuye al desarrollo turístico de la parroquia La Península?	De acuerdo con las respuestas de los entrevistados se observa que las hosterías y centros de eventos aportan al desarrollo turístico de la parroquia La Península, en especial a través de la generación de empleo, promoción del lugar y fortalecer la imagen turística del sector. Al igual que los propietarios consideran que sus establecimientos aportan a dinamizar la economía local y posicionar a la parroquia como un destino orientado a la realización de eventos y actividades turísticas.	Estos resultados coinciden con lo expuesto por Montoya et al. (2024) , quienes mencionan que los establecimientos turísticos aportan al desarrollo local al generar empleo, mejorar la actividad económica y fortalecer el turismo de los destinos. Además, que la inversión en infraestructura y servicios que favorecen la competitividad y atracción de clientes.
8. ¿Cómo percibe el crecimiento del turismo en la parroquia en los últimos años y qué factores cree que han influido en este desarrollo?	A partir de las respuestas de los entrevistados, se evidencia que el crecimiento turístico en la parroquia La Península ha sido limitado, debido a factores como la falta de diversificación de oferta turística y de atractivos que impulsen la dinamización de flujo de visitantes, pudiendo captar así una afluencia mayor de turistas. Por otra parte, manifiestan que el turismo se enfoca en eventos sociales, dejando en segundo plano a los recursos naturales y áreas verdes con potencial turístico que no han sabido ser aprovechados de manera oportuna y adecuada.	En este sentido la información obtenida en la entrevista coincide con lo señalado por Loureiro et al. (2024) , quienes mencionan que la limitada diversificación de servicios y atractivos turísticos reduce las posibilidades de crecimiento y competitiva de destinos locales. Además, los autores señalan que el aprovechamiento de recursos naturales e innovación en la oferta turística son aspectos necesarios para fortalecer el turismo local.

9. ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer el turismo en la parroquia La Península y mejorar la competitividad de los establecimientos turísticos?	Los entrevistados consideran que, para fortalecer el turismo en la parroquia, es necesario la implementación de acciones enfocadas a la integración y planificación turística del sector. Entre las principales propuestas destacan la creación de alianzas entre propietarios, el desarrollo de corredores y rutas ecológicas, mayor promoción turística, capacitación continua y el apoyo de autoridades locales para impulsar proyectos turísticos que atraigan más visitantes.	Según Benavides et al. (2024) , para fortalecer el turismo local necesita de una gestión articulada entre actores públicos y privados, así como estrategias de promoción, capacitación e innovación turística que mejore la competitividad de los destinos. Por lo tanto, las propuestas planteadas por los entrevistados reflejan la necesidad de realizar acciones conjuntas que impulsen el crecimiento turístico sostenible de la parroquia.
10. Finalmente, ¿qué recomendaciones propondría para mejorar la calidad de los servicios y promover un mayor desarrollo turístico en este sector?	Se constata la necesidad de realizar una diversificación de oferta turística y mejorar la calidad de los servicios dentro del sector, esto en base a los criterios de los entrevistados. Entre las principales recomendaciones están el manejo del mantenimiento y mejora de la infraestructura, capacitación del personal, creación de alianzas no solo entre establecimientos sino también con propietarios de predios para el aprovechamiento de los recursos naturales y ofertas con nuevas experiencias turísticas.	Lo mencionado se respalda por lo dicho por Solís et al. (2024) , quienes señalan que la diversificación de productos turísticos, la innovación en servicios y la articulación entre actores del sector son aspectos importantes para fortalecer el desarrollo turístico local y mejorar la competitividad de los destinos. Además, es necesario aprovechar los recursos naturales para generar experiencias turísticas más atractivas y diferenciadas.

Nota. Resultados de la entrevista a propietarios y administradores de los establecimientos turísticos de la parroquia La Península, con su respectivo análisis y discusión.

1.7 Discusión de resultados de la entrevista

Los resultados obtenidos en la entrevista realizada a los propietarios y administradores, se identificó que la calidad del servicio depende de aspectos como la capacitación del personal, infraestructura, atención personalizada, y organización de los espacios. Además, se considera que estos elementos son importantes para garantizar experiencias satisfactorias y mejorar la competitividad de los establecimientos turísticos. Resultados que guardan relación con **Cáceres (2022)**, mencionando que la formación del talento humano y la adecuada gestión de los servicios es fundamental para mejorar la calidad y percepción del visitante al sector turístico.

Al igual que, los entrevistados consideran que el turismo en la parroquia presenta un crecimiento limitado a consecuencia de factores como la escasa promoción, falta de diversificación turística y la ausencia de proyectos integrales que aprovechen el potencial natural del sector. Además, reconocen que existen oportunidades de desarrollo a través de alianzas estratégicas y nuevas propuestas turísticas. Hallazgos que coinciden con lo mencionado por **Pilco et al. (2022)**, quienes destacan que la planificación turística y el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales son esenciales para mejorar el desarrollo turístico del sector.

2.1 Verificación de la hipótesis

Esta investigación busca determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato. Por lo tanto, la formulación de la hipótesis orienta el proceso y establece respuestas al problema planteado, las mismas que fueron analizadas por medio de encuestas y entrevistas y comprobada a través de la Correlación de Pearson.

Hipótesis afirmativa (H_1): La calidad de los servicios *si se relacionan* con el desarrollo turístico de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La península, cantón Ambato.

Hipótesis nula (H_0): La calidad de los servicios *no se relacionan* con el desarrollo turístico de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La península, cantón Ambato.

Comprobación de la hipótesis

Tabla 8

Correlación de Pearson

Correlaciones			calidad servicio	del Desarrollo turístico
calidad servicio	del	Correlación de Pearson	1	,950**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	83	83
Desarrollo turístico		Correlación de Pearson	,950**	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	83	83

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Para la comprobación de la hipótesis planteada se aplicó la prueba de correlación de Pearson entre las variables de calidad del servicio y desarrollo turístico; los resultados evidenciaron un coeficiente de correlación de $r=0,950$, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Además, el nivel de significancia obtenido fue de $p=0,000$, valor inferior al nivel de significancia establecido de $0,05$ ($p < 0,005$), lo que demuestra que la relación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que establece que la calidad de los servicios no aporta al desarrollo turístico de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, y se acepta la hipótesis afirmativa (H_1), la cual sostiene que la calidad de los servicios aporta significativamente al desarrollo turístico de estos establecimientos. Por lo tanto, se concluye que a medida que mejora la calidad de los servicios, también se fortalece el desarrollo turístico del sector, evidenciando una relación directa y significativa en ambas variables.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 Conclusiones

A través de la aplicación del modelo SERVQUAL se logró diagnosticar la percepción de los turistas con respecto a la calidad de los servicios en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, identificando que la mayoría de los visitantes mantienen una valoración aceptable acerca de aspectos concernientes con la atención del personal, la limpieza, capacidad de respuesta y satisfacción. Cabe resaltar, que existe ciertas limitaciones en algunos servicios e infraestructura, lo que demuestra la necesidad de continuar fortaleciendo la calidad turística de los establecimientos.

Se identifico que, en las hosterías y centros de eventos, cuentan con servicios orientados a la realización de eventos sociales, servicio de atención al cliente, no obstante, se constata debilidades en la diversificación de la oferta de servicios turísticos, promoción del destino e implementación de modelos de gestión estandarizados. Se determino que una correcta y continua capacitación del personal, mantenimiento en la infraestructura y organización operativa, se relaciona con la calidad del servicio y en el desarrollo turístico de la parroquia.

Se concluye, que la elaboración de un manual de calidad turística es una estrategia optima y viable para mejorar la distribución de espacios, estandarizar procesos operativos y fortalecer la percepción de los visitantes en cuanto a los servicios que ofrece los establecimientos. Además esta propuesta permitirá mejorar la atención al cliente e incrementar la competitividad en la parroquia La Península.

3.2 Recomendaciones

Se recomienda que los propietarios y administradores de las hosterías y centros de eventos implementen programas permanentes de capacitación dirigidos al personal, enfocados en atención al cliente, hospitalidad, comunicación efectiva y gestión de eventos. Estas acciones fortalecen las dimensiones de la calidad de servicio evaluadas a través del modelo SERVQUAL, en especial la capacidad de respuesta, empatía y la fiabilidad, contribuyendo a mejorar la satisfacción de los visitantes, incrementar la fidelización de los clientes y fortalecer la imagen de los establecimientos turísticos.

Se sugiere desarrollar e implementar estrategias de gestión orientadas a la diversificación de la oferta de servicios en los establecimientos de la parroquia La Península, incorporando actividades recreativas, culturales, gastronómicas, ecológicas y de integración comunitaria que complementen la experiencia de los visitantes. De igual forma, es importante promover el trabajo articulado entre propietarios, administradores y autoridades locales para impulsar campañas de promoción turística, mejorar la infraestructura complementaria del sector y generar proyectos conjuntos que incrementen la competitividad y el posicionamiento turístico de la parroquia

Además, se recomienda aplicar de forma progresiva el modelo de optimización propuesto en esta investigación mediante la implementación de un manual integrado con layouts funcionales e indicadores de control y evaluación. Esta propuesta estandarizará los procesos operativos, optimizar el uso de los espacios físicos, fortalecer la organización interna de los establecimientos y mejorar la percepción de los visitantes, con respecto a los procesos operativos, optimizar el uso de los espacios físicos, y fortalecer la organización interna de los establecimientos, así como la percepción con relación a la infraestructura, calidad de los servicios ofrecidos y comodidad, para favorecer el desarrollo turístico sostenible de la parroquia.

Propuesta

Título de la propuesta

Manual de calidad: modelo de optimización turística mediante layouts para las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato.

Objetivo de la propuesta

Desarrollar un modelo de optimización a través de un manual de calidad que integra layouts para mejorar la calidad de los servicios, mejorar la distribución de espacios y fortalecer el desarrollo turístico, incrementando la competitividad en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato.

Justificación

La presente propuesta se plantea a partir de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación, donde se observó que la calidad de los servicios influye en el desarrollo turístico de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península. Mediante las encuestas aplicadas a los turistas y visitantes, se identificó que a pesar de que existe una percepción favorable con relación a la atención, limpieza y satisfacción en general; aún persisten ciertas limitaciones relacionadas a la organización de los espacios, diversificación de servicios y la estandarización de procesos operativos en los establecimientos turísticos.

Además, a través de las entrevistas realizadas a propietarios y administradores se determinó que aspectos como la falta de modelo de gestión, escasa promoción turística, limitada infraestructura y la necesidad de capacitación afectan el fortalecimiento y crecimiento turístico del sector. Además, coincidieron en la importancia de implementar estrategias que permitan mejorar la experiencia del visitante, optimizar la distribución de los espacios y mejorar la competitividad de los establecimientos de la parroquia.

En este sentido, la propuesta de un modelo de optimización mediante layouts y un manual de calidad se justifica porque permitirá mejorar la funcionalidad y

organización de los establecimientos, estandarizar procedimientos de atención servicios, fortalecer la imagen turística y generar experiencias más favorables para los visitantes. De igual forma, la propuesta contribuye al desarrollo turística local, fortaleciendo la competitividad de las hosterías y centros de eventos, al igual de promover un mejor aprovechamiento de los recursos turísticos existentes.

Desarrollo de la propuesta

Para desarrollar el manual de calidad, se realizó a través de varias etapas en el cual se recopiló información y finalmente se organizó.

Publicación

Luego de haber realizado la elaboración del manual de calidad y una verificación para corroborar que no existe errores se publicó en un código QR permitiendo el fácil acceso para la difusión de este contenido; que busca que los propietarios de los establecimientos implementen el manual de calidad como guía para mejorar la experiencia turística de los visitantes mediante una buena distribución de espacios, optimización de recursos, permitiendo fortalecer la imagen de los establecimientos.

Código QR de acceso al manual



Figura 24

Portada del manual de calidad

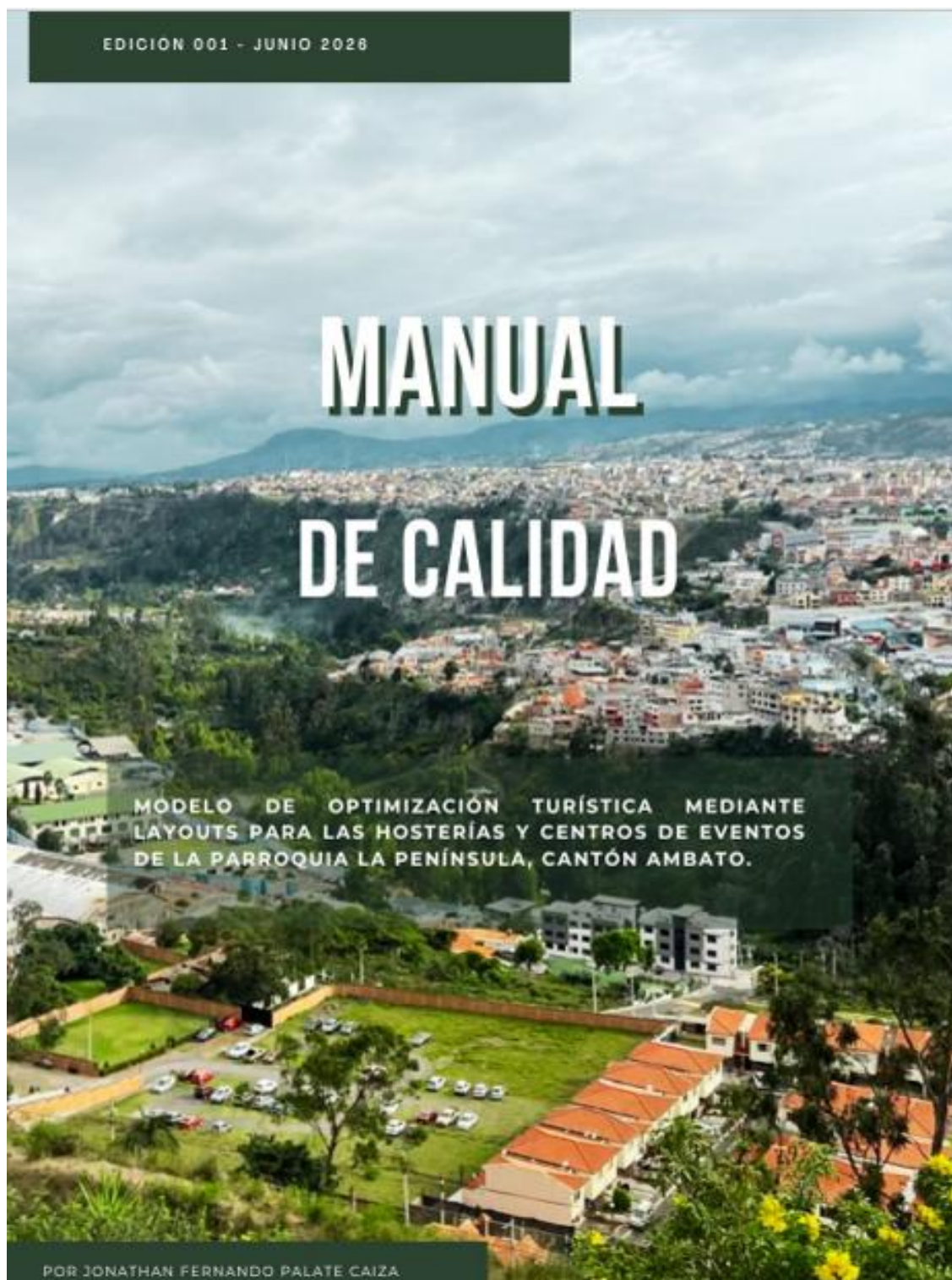


Figura 25

Objetivo y antecedentes del manual

OBJETIVO

Desarrollar un modelo de optimización a través de layouts y manual de calidad para mejorar la calidad de los servicios y fortalecer el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato.

ANTECEDENTES

La actividad turística es uno de los sectores con más capacidad para impulsar el desarrollo económico y social de un lugar, puesto que su aporte a la generación de empleo, dinamización de actividades comerciales y mejorar la identidad del sector. Por lo tanto, los establecimientos de alojamiento y los centros destinados a la organización de eventos son aportes importantes en la consolidación de la oferta turística de un destino, debido a su responsabilidad de brindar experiencias satisfactorias a los visitantes a través de servicios de calidad.

Mediante la investigación realizada en los centros de eventos de la parroquia La Península se identificó que, a pesar que existe una percepción acertada con relación a la atención al cliente, la limpieza de la instalaciones y la satisfacción general de los visitantes, también se conoció limitaciones relacionada con la organización de los espacios, estandarización de procesos operativos, la diversificación de los establecimientos y limitar su aporte al desarrollo turístico de la parroquia.

Además, mediante la investigación de campo a propietarios y administradores se identificó la necesidad de implementar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, optimizar la distribución de los espacios físicos y promover nuevas alternativas de valor para los visitantes. También se evidenció la importancia de fortalecer la capacitación del personal, mejorar la imagen de los establecimientos y aprovechar de mejor forma los recursos naturales y turísticos existentes en la parroquia.

En respuesta a estas necesidades, se presenta esta propuesta, la misma que busca proporcionar herramientas de gestión que permitan fortalecer la calidad de los servicios y promover el desarrollo turístico local a través de la implementación de un manual de calidad y la incorporación de los servicios estratégicos innovadores.



Figura 26

Beneficiarios directos e indirectos

Beneficiarios directos

Los beneficiarios directos son los propietarios y administradores de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, quienes contarán con herramientas de gestión que les permitirán optimizar sus operaciones, mejorar la calidad de sus servicios y aumentar su competitividad dentro del mercado turístico. También se beneficiará el personal que labora en estos establecimientos, puesto que dispondrá de procedimientos claros y estandarizados para el desarrollo de sus actividades.

Alcance de la propuesta

La propuesta se encuentra dirigida a las hosterías y centros de eventos ubicados en la parroquia La Península, cantón Ambato. Su alcance sorprende en la optimización de la distribución de espacios físicos, la implementación de estándares de calidad para la prestación de servicios y el diseño de nuevas estrategias orientadas a diversificar la oferta existente.

Además, la propuesta es una herramienta de gestión adaptable a las características de cada establecimiento, permitiendo que sus acciones puedan ser implementadas de forma progresiva de acuerdo a los recursos y necesidades particulares de cada organización. De esta manera, se presenta contribuir al mejoramiento de la calidad de servicios turísticos y al desarrollo sostenible del turismo en la parroquia La Península.

Beneficiarios indirectos

Entre los beneficiarios indirectos se encuentran los turistas y visitantes que accederán a servicios de mejor calidad, al igual, que la comunidad local, que podrá beneficiarse del incremento de la actividad turística a través de la generación de empleo, el fortalecimiento de emprendimientos y la dinamización de la economía parroquial.



Figura 27

Diagnóstico de la distribución actual de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península

Diagnóstico de la distribución actual de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península

Situación actual de la distribución de los espacios

Con base a los resultados obtenidos a través de las entrevistas realizadas a propietarios y administradores de hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, se identificó que la mayor parte de establecimientos fueron diseñados para atender eventos sociales y ofrecer servicios básicos de alimentación y recreación. Sin embargo, la distribución de algunos espacios no responde a una planificación técnica orientada a optimizar la experiencia del visitante ni la eficiencia operativa del personal.

Se observó que en varios establecimientos existen áreas que cumplen diversas funciones sin una delimitación adecuada, lo que ocasiona dificultades en la circulación de los usuarios del personal de servicio durante la realización de eventos. Además, algunos propietarios mencionan que el crecimiento de sus instalaciones se ha realizado conforme a las necesidades del negocio, sin contar con un diseño integral que garantice una adecuada organización de los espacios.

Principales problemáticas identificadas

Circulación limitada del personal y visitantes

En determinados eventos se producen cruces continuos entre el personal de servicio y los asistentes, en especial en zonas cercanas a la cocina, buffet y salones principales, esta situación puede ocasionar retrasos en la atención y afectar la comodidad de los visitantes

Escasa diferenciación de áreas funcionales

Varios establecimientos no cuentan con espacios claramente definidos para actividades específicas, como zonas de descanso, recreación infantil, áreas fotográficas o espacios de espera, lo que limita la diversificación de servicios y la experiencia turística.



Figura 28

Principales problemáticas identificadas

Insuficiente aprovechamiento de áreas verdes

La parroquia La Península dispone de importantes zonas de paisajismo y ambiental, sin embargo, en varios establecimientos las áreas verdes no son utilizadas estratégicamente como recursos turísticos complementarios que permitan generar experiencias diferenciadas para los visitantes.



Señalización limitada

Se identificó la ausencia e insuficiencia de señalética interna que facilite la orientación de los visitantes hacia servicios higiénicos, áreas recreativas, estacionamientos y demás espacios del establecimiento.



Pocos espacios recreativos

La mayoría de los establecimientos se encuentran enfocados en la realización de eventos sociales, existiendo una limitada incorporación de espacios destinados a actividades recreativas permanentes para familias, niños o turistas que visitan el sector.



Figura 29

Análisis FODA

Fortalezas identificadas

A pesar de las limitaciones detectadas se identificaron también aspectos relevantes que son parte importante para la implementación de la propuesta como son:

- Disponibilidad de amplias áreas verdes y espacios naturales
- Ubicación estratégica dentro de la parroquia La Península
- Infraestructura básica adecuada para la realización de eventos
- Buena percepción de los visitantes respecto a la atención recibida
- Interés de los propietarios en mejorar la calidad de los servicios
- Potencial para diversificar la oferta turística mediante nuevas áreas recreativas y servicios complementarios






ANÁLISIS FODA

<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Amplias áreas verdes disponibles • Buena atención al cliente • Infraestructura para eventos consolidada • Predisposición al mejoramiento continuo 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento del turismo de naturaleza y experiencias • Incorporación de nuevos servicios turísticos • Desarrollo de alianzas entre establecimientos • Incremento de visitantes nacionales y locales
<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Distribución poco planificada de algunos espacios • Escasa diversificación de servicios • Falta de áreas temáticas especializadas • Señalización insuficiente 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia de destinos turísticos cercanos • Cambio en las preferencias de los turistas • Situación económica y de seguridad del país • Disminución de la demanda turística.

Figura 30

Necesidad de optimización mediante Layouts

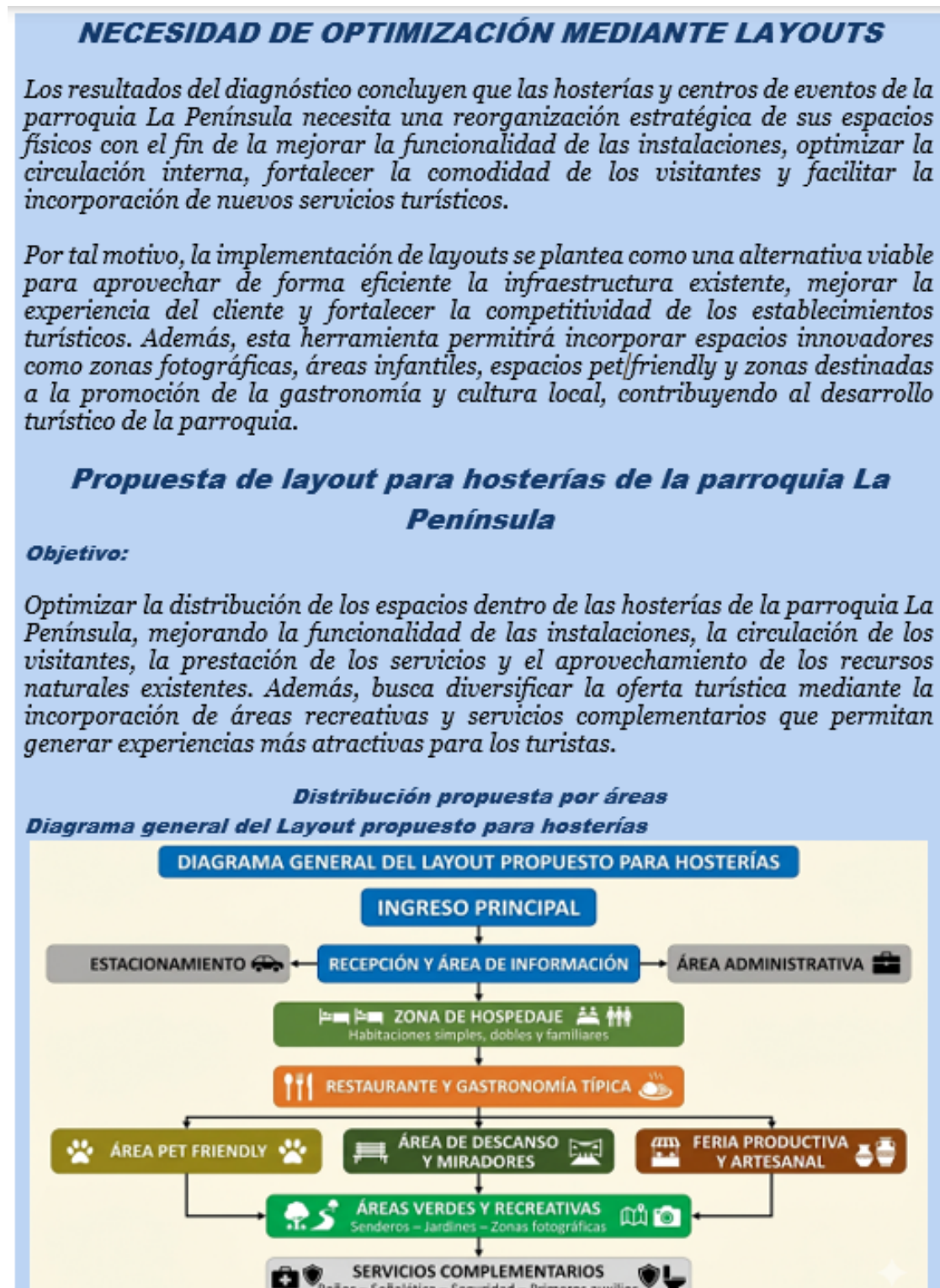


Figura 31

Descripción de cada área

Descripción de cada área

Recepción y área de información

Será el punto de bienvenida para los visitantes, en este espacio se deberá contar con personal capacitado, información turística de la parroquia, mapas del establecimiento, señalética y material promocional sobre los atractivos de la Península y del Cantón Ambato.

Beneficios:

- Mejora la orientación del visitante
- Fortalece la imagen institucional
- Facilita el acceso a información turística

Actual



Proyección



Zona de hospedaje

Se propone organizar las habitaciones de forma que exista una adecuada separación entre áreas de descanso y áreas recreativas para garantizar tranquilidad y confort a los huéspedes.

Beneficios:

- Mayor privacidad
- Reducción de ruido
- Mejor experiencia de alojamiento



Figura 32

Restaurante con gastronomía típica

Restaurante con gastronomía típica

Se propone incorporar una sección especializada en platos tradicionales de Tungurahua y de la parroquia La Península. Por ejemplo (Hornado/ambateño, Llapingachos, cuy asado, chicha de jora, dulces tradicionales, colada morada)

Beneficios:

- Rescate de la identidad cultural
- Valor agregado para el turista
- Incremento del consumo local



Área Pet Friendly

Espacio diseñado para visitantes que viajan con sus mascotas.

Elementos propuestos:

- Bebederos
- Juegos para mascotas
- Área de descanso
- Dispensadores para desechos
- Señalética especializada

Beneficios:

- Diferenciación frente a la competencia
- Atracción de nuevos segmentos de mercado
- Mejor experiencia familiar.



Figura 33

Áreas verdes y senderos

Áreas verdes y senderos

Aprovechando las características naturales de la parroquia, se propone la implementación de senderos interpretativos y espacios de contemplación. En el cual contemple un mirador natural, sendero ecológico, jardín temático, zona de fotografías y área de descanso.

Beneficios:

- *Mayor contacto con la naturaleza*
- *Incremento de actividades recreativas*
- *Mejora de la experiencia turística.*

Mirador natural



Sendero ecológico



Figura 34

Fotografías de jardín temático, zona fotográfica y áreas de descanso



Figura 35

Zona fotográfica turística

Zona fotográfica turística

Se propone implementar espacios visualmente atractivos para incentivar la toma de fotografías y la promoción digital del establecimiento.

Elementos sugeridos:

- *Letras gigantes con el nombre de la hostería. Ejemplo (Hostería las Bugarvillas)*
- *Jardines ornamentales*
- *Decoración floral*
- *Miradores naturales*
- *Iluminación nocturna decorativa*

Beneficios:

- *Promoción en redes sociales.*
- *Incremento de visibilidad turística*
- *Diferenciación del establecimiento*



Figura 36

Resultados esperados en layout para hosterías

RESULTADOS ESPERADOS DEL LAYOUT PARA HOSTERÍAS		
Aspecto	Situación actual	Situación propuesta
Organización de espacios	Media	Alta
Experiencia del visitante	Buena	Muy buena
Diversificación de servicios	Limitada	Amplia
Aprovechamiento de áreas verdes	Parcial	Integral
Atracción de nuevos turistas	Moderada	Alta
Competitividad turística	Media	Alta

Impacto esperado

La implementación de este layout permitirá transformar las hosterías de la parroquia La Península en espacios más funcionales, atractivos y competitivos, incorporando nuevos servicios que respondan a las tendencias actuales del turismo y fortaleciendo su contribución al desarrollo turístico local.

En este apartado de la propuesta corresponderá al layout para centros de eventos, donde se incluirán áreas especializadas para fotografías, zonas infantiles, espacios temáticos y circulación eficiente para eventos sociales y corporativos.

Figura 37

Propuesta de layout para centros de eventos de la Parroquia la Península

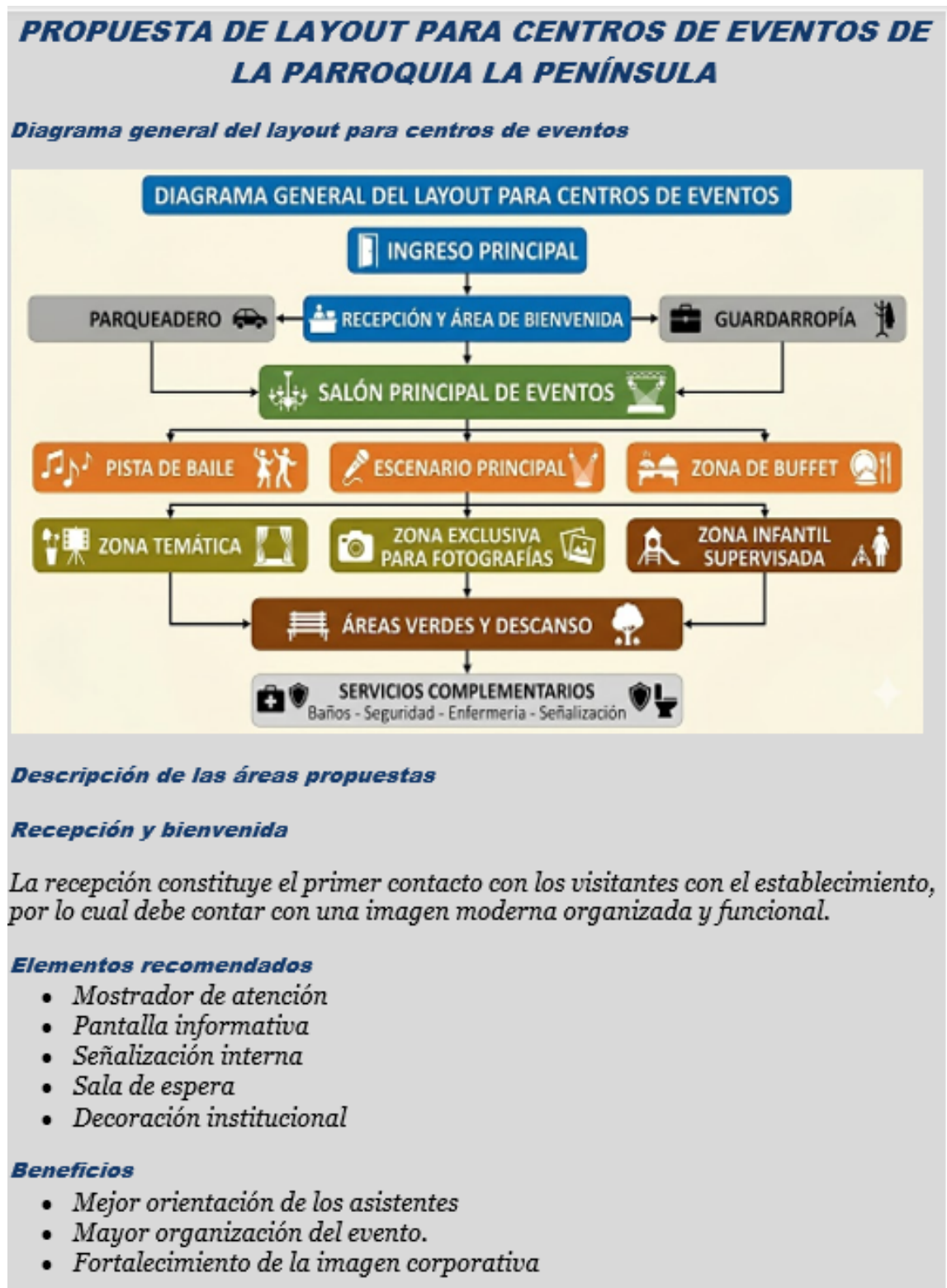


Figura 38

Salón principal de eventos



Salón principal de eventos

Es el espacio central donde se desarrollan las actividades sociales, empresariales y recreativas.

Distribución propuesta



Beneficios

- *Mejor circulación de invitados*
- *Mayor comodidad*
- *Reducción de congestiones*
- *Optimización del servicio*

Figura 39

Zona exclusiva para fotografías



Zona exclusiva para fotografías

Uno de los servicios innovadores propuestos para los centros de eventos es la creación de espacios permanentes distribuidos a sesiones fotográficas.

Componentes

- Jardines decorativos
- Letras gigantes
- Arcos florales
- Iluminación decorativa
- Decoración temática adaptable

Diagrama descriptivo



Figura 40

Zona infantil supervisada

Beneficios

- Valor agregado para los eventos
- Mayor promoción en redes sociales
- Diferenciación frente a la competencia



Zona infantil supervisada

Se propone la implementación de un espacio especializado para niños, permitiendo que los padres disfruten de los eventos con mayor tranquilidad.

Servicios sugeridos

- Juegos inflables
- Videojuegos interactivos
- Piscina de pelotas
- Área de dibujo
- Supervisión permanente.

Distribución propuesta



Figura 41

Áreas verdes y zonas de descanso

Beneficios

- Mayor satisfacción familiar
- Incremento de la permanencia de los asistentes
- Servicio diferenciado



Áreas verdes y zonas de descanso

Se plantea aprovechar los espacios exteriores para crear ambientes destinados al descanso y recreación.

Elementos sugeridos

- Jardines verticales ornamentales
- Pérgolas
- Bancas
- Iluminación ambiental
- Senderos cortos.

Beneficios

- Contacto con la naturaleza
- Mejora la experiencia del visitante.
- Mayor atractivo visual

Figura 42

Distinción visual e identidad para cada espacio



Distinción visual e identidad para cada espacio

Cada área deberá poseer una identidad propia para generar una experiencia diferenciada.

Area	Temática sugerida
Recepción	Elegancia moderna
Zona fotográfica	Naturaleza y flores
Area infantil	Entorno infantil interactivo
Jardines	Turismo ecológico
Salón principal	Eventos y celebraciones

Beneficios esperados del layout

Aspecto	Situación actual	Situación propuesta
Organización de espacios	Media	Alta
Flujo de circulación	Medio	Alto
Servicios complementarios	Limitados	Diferenciados
Experiencia del visitante	Buena	Excelente
Imagen institucional	Media	Alta
Competitividad turística	Media	Alta

Figura 43

Manual de eventos para hosterías y centros de eventos de la parroquia la Península

MANUAL DE CALIDAD PARA HOSTERÍAS Y CENTROS DE EVENTOS DE LA PARROQUIA LA PENÍNSULA
<i>Presentación</i> <i>Este manual de calidad tiene como finalidad establecer lineamientos y procedimientos orientados a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato. Su aplicación permitirá estandarizar procesos operativos, fortalecer la atención al cliente y garantizar experiencias satisfactorias para los visitantes.</i>
<i>Objetivo del manual</i> <i>Establecer normas y procedimientos que permitan mejorar la calidad de los servicios turísticos a través de estándares de procesos de atención, operación, mantenimiento y evaluación continua.</i>
<i>Alcance</i> <i>El manual será aplicable a:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Propietario</i>• <i>Administradores</i>• <i>Personal de recepción</i>• <i>Personal de atención al cliente</i>• <i>Personal de cocina</i>• <i>Personal de limpieza</i>• <i>Personal de eventos</i>• <i>Personal de mantenimiento</i>
<i>Política de calidad</i> <i>Las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península se comprometen a brindar servicios turísticos de calidad, enfocados en la satisfacción de los visitantes, la mejora continua, la eficiencia operativa y el fortalecimiento turístico local.</i>
<i>Valores institucionales</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Responsabilidad</i>• <i>Cumplimiento de las actividades asignadas</i>• <i>Respeto</i>• <i>Mantener relaciones cordiales con clientes y compañeros</i>• <i>Honestidad</i>• <i>Actuar con transparencia en todas las actividades</i>• <i>Compromiso</i>• <i>Brindar servicios orientados a la satisfacción del visitante</i>• <i>Calidad</i>• <i>Buscar la mejora continua de los servicios.</i>

Figura 44

Procedimiento de calidad

<i>Procedimiento de calidad</i>
<i>Protocolos de atención al cliente</i>
<i>Recepción del visitante</i> <i>Responsable: Recepcionista o encargado</i>
<i>Procedimiento</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Saludar cordialmente al visitante</i>• <i>Presentarse e identificarse</i>• <i>Escuchar atentamente los requerimientos</i>• <i>Proporcionar información clara y precisa</i>• <i>Acompañar al cliente hacia el área correspondiente</i>
<i>Indicador:</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Tiempo de atención al menos de 5 minutos</i>
<i>Protocolos de reservas</i>
<i>Procedimiento</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Registrar datos del cliente</i>• <i>Confirmar disponibilidad</i>• <i>Informar costos y condiciones</i>• <i>Confirmar reserva</i>• <i>Registrar en el sistema o agenda institucional</i>
<i>Indicador</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>100% de reservas registradas correctamente</i>
<i>Protocolos de eventos</i>
<i>Antes del evento</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Verificar mobiliario</i>• <i>Revisar iluminación</i>• <i>Confirmar decoración</i>• <i>Verificar equipos de sonido</i>• <i>Revisar limpieza</i>
<i>Durante el evento</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Supervisar atención</i>• <i>Resolver inconvenientes</i>• <i>Coordinar el personal</i>
<i>Después del evento</i> <ul style="list-style-type: none">• <i>Recoger observaciones</i>• <i>Aplicar encuesta de satisfacción</i>

Figura 45

Procedimiento de limpieza y mantenimiento

- Elaborar informe de cierre

Indicador

- Nivel de satisfacción superior al 85%

Procedimiento de limpieza y mantenimiento

Objetivo: Garantizar instalaciones limpias, seguras y funcionales

Actividades diarias

- Limpieza de baños
- Limpieza de salones
- Recolección de residuos
- Desinfección de áreas comunes

Actividades semanales

- Limpieza profunda
- Mantenimiento de jardines
- Revisión de equipos

Actividades mensuales

- Inspección general de infraestructura
- Mantenimiento preventivo

Indicador

- Cumplimiento del 100% de normas de presentación

Procedimiento de presentación personal

Todo colaborador deberá:

- Utilizar uniforme institucional
- Mantener adecuada higiene personal
- Portar identificación visible
- Mantener una actitud cordial

Indicador

- Cumplimiento del 100% de normas de presentación

Figura 46

Procedimiento de manejo de quejas y sugerencias

Procedimiento de manejo de quejas y sugerencias

Procedimiento

- Escuchar al cliente
- Registrar la observación
- Analizar la situación
- Proponer una solución inmediata
- Dar seguimiento al caso.

Indicador

- Resolución de quejas en menos de 24 horas

Procedimiento de seguridad

Medidas generales

- Señalización de rutas de evacuación
- Extintores visibles.
- Botiquín de primeros auxilios
- Capacitación básica en emergencia

Indicador

- 100% de áreas señalizadas

Capacitación del personal

Temas de capacitación

Atención al cliente:

- Servicios al cliente
- Hospitalidad
- Comunicación efectiva

Operación turística:

- Organización de eventos
- Gestión de calidad
- Resolución de conflictos

Seguridad:

- Primeros auxilios
- Evacuación
- Manejo de riesgos

Frecuencia

- Una capacitación cada tres meses

Indicador

- Al menos cuatro capacitaciones al año

Figura 47

Evaluación de satisfacción del cliente

Evaluación de la satisfacción del cliente

Aspectos a evaluar

- Atención recibida
- Limpieza
- Infraestructura
- Seguridad
- Calidad del servicio
- Experiencia general

Instrumento

- Encuesta de satisfacción aplicada al finalizar la visita

Indicador

- Satisfacción general superior al 85%

Indicadores de calidad esperados

Indicador	Meta
Satisfacción del cliente	≥ 85%
Atención inicial	≤ 5 minutos
Resolución de quejas	≤ 24 horas
Cumplimiento de limpieza	100%
Cumplimiento de capacitaciones	100%
Recomendación del establecimiento	≥ 85%
Intención de retorno	≤ 80%

Seguimiento y mejora continua

La administración realizará evaluaciones para verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en este manual, los resultados permitirán implementar acciones correctivas y de mejora continua orientadas a mejorar la calidad de los servicios y contribuir al desarrollo turístico de la parroquia La Península.

Resultado esperado

La implementación de este manual incrementará la satisfacción de los visitantes, mejorar la imagen de las hosterías y centros de eventos, mejorar la competitividad turística y contribuir al desarrollo económico y turístico de la parroquia La Península.

Figura 48

Servicios estratégicos conjuntos para hosterías y centros de eventos

SERVICIOS ESTRATÉGICOS CONJUNTOS PARA HOSTERÍAS Y CENTROS DE EVENTOS

Paquetes turísticos integrados

Desarrollar alianzas entre establecimientos para ofrecer experiencias completas, donde se integren hospedaje, alimentación, recreación y eventos.

Beneficios

- *Incremento de la estadia de los visitantes*
- *Fortalecimiento de la oferta turística*
- *Mayor competitividad del destino*

Eventos gastronómicos y culturales

Organizar actividades periódicas a promover la cultura y gastronomía local.

Ejemplos

- *Festivales gastronómicos*
- *Ferias artesanales*
- *Eventos culturales*
- *Presentaciones artísticas*

Beneficios

- *Promoción turística de la parroquia*
- *Atracción de nuevos visitantes*
- *Fortalecimiento de la identidad cultural*

Estrategias digitales de promoción turística

Fortalecer la presencia digital de los establecimientos a través de herramientas tecnológicas.

Acciones propuestas

- *Redes sociales*
- *Página web institucional*
- *Tours virtuales*
- *Campañas promocionales*
- *Marketing de contenidos*

Beneficios

- *Mayor visibilidad turística*
- *Captación de nuevos clientes*
- *Posicionamiento de la parroquia La Península*

Figura 49

Indicadores de control y evaluación de la propuesta

Resultados esperados

La implementación progresiva de estos servicios estratégicos permitirá diversificar la oferta turística de las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, mejorar la experiencia de los visitantes, incrementar la competitividad de los establecimientos y contribuir al fortalecimiento del desarrollo turístico local. Además, favorecerá la generación de empleo, el dinamismo económico y posicionamiento de la parroquia como un destino turístico innovador dentro del cantón Ambato.

Indicadores de control y evaluación de la propuesta

Los indicadores de control y evaluación son herramientas que permiten medir el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados en la propuesta. Su aplicación facilitará el seguimiento de las acciones implementadas a través de los layouts, el manual de calidad y los servicios estratégicos, permitiendo identificar avances, oportunidades de mejorar y resultados alcanzados en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península.

Indicadores para la calidad del servicio

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Nivel de satisfacción del cliente	$(\text{Clientes satisfechos} / \text{Total de clientes encuestados}) \times 100$	$\geq 85\%$	Mensual
Calidad de atención al cliente	$(\text{Valoración positiva} / \text{Total de encuestas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Mensual
Cumplimiento de expectativas	$(\text{Clientes que califican favorablemente el servicio} / \text{Total de clientes}) \times 100$	$\geq 85\%$	Trimestral
Intención de retorno	$(\text{Clientes que manifiestan regresar} / \text{Total de clientes}) \times 100$	$\geq 80\%$	Trimestral
Recomendación del establecimiento	$(\text{Clientes que recomendarían el establecimiento} / \text{Total de clientes}) \times 100$	$\geq 85\%$	Trimestral

Objetivo: *Evaluar la percepción de los visitantes acerca de la calidad de los servicios ofrecidos.*

Indicadores para el manual de calidad

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de protocolos de atención	$(\text{Protocolos ejecutados} / \text{Protocolos establecidos}) \times 100$	100%	Mensual

Figura 50

Indicadores para la optimización de layouts

Cumplimiento de actividades de limpieza	$(\text{Actividades ejecutadas} / \text{Actividades programadas}) \times 100$	100%	Semanal
Resolución de quejas	$(\text{Quejas solucionadas} / \text{Total de quejas}) \times 100$	$\geq 95\%$	Mensual
Tiempo promedio de atención	$\text{Tiempo total de atención} / \text{Número de clientes atendidos}$	≤ 5 minutos	Mensual
Cumplimiento de normas de presentación personal	$(\text{Personal que cumple normas} / \text{Total del personal}) \times 100$	100%	Mensual

Objetivo: Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de calidad

Indicadores para la optimización de layouts

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Uso eficiente de espacios	$(\text{Áreas utilizadas adecuadamente} / \text{Total de áreas}) \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral
Percepción positiva de los espacios	$(\text{Valoraciones favorables} / \text{Total de encuestas}) \times 100$	$\geq 85\%$	Trimestral
Nivel de accesibilidad interna	$(\text{Áreas accesibles} / \text{Total de áreas}) \times 100$	100%	Semestral
Aprovechamiento de áreas verdes	$(\text{Áreas verdes utilizadas} / \text{Total de áreas verdes}) \times 100$	$\geq 80\%$	Semestral
Reducción de inconvenientes operativos	$(\text{Incidentes reportados} / \text{Total de eventos}) \times 100$	$\leq 5\%$	Mensual

Objetivo: Determinar la efectividad de los layouts en la organización y funcionalidad de los establecimientos.

Indicadores para la capacitación del personal

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Cumplimiento del plan de capacitación	$(\text{Capacitaciones ejecutadas} / \text{Capacitaciones programadas}) \times 100$	100%	Semestral
Participación del personal	$(\text{Participantes} / \text{Total de trabajadores}) \times 100$	$\geq 90\%$	Semestral

Figura 51

Indicadores para servicios estratégicos a futuro

Aplicación de conocimientos adquiridos	$(\text{Personal que aplica conocimientos} / \text{Total capacitado}) \times 100$	$\geq 85\%$	Semestral
Evaluación de desempeño	Promedio de evaluaciones obtenidas	$\geq 8/10$	Semestral

Objetivo: Fortalecer las competencias del talento humano para mejorar la calidad de los servicios.

Indicadores para servicios estratégicos a futuro

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Implementación de nuevos servicios	$(\text{Servicios implementados} / \text{Servicios planificados}) \times 100$	$\geq 80\%$	Anual
Uso de zonas pet friendly	$(\text{Usuarios del servicio} / \text{Total de visitantes}) \times 100$	$\geq 20\%$	Trimestral
Participación en ferias productivas	Número de participantes registrados	Incremento anual	Semestral
Uso de zonas fotográficas	Número de usuarios por evento	Incremento progresivo	Mensual
Uso de zona infantil	Número de niños atendidos	Incremento progresivo	Mensual

Objetivo: Evaluar el impacto de los nuevos servicios incorporados dentro de la oferta turística

Indicadores para el desarrollo turístico

Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia
Incremento de visitantes	$((\text{Visitantes actuales} - \text{Visitantes anteriores}) / \text{Visitantes anteriores}) \times 100$	$\geq 10\%$ anual	Anual
Incremento de eventos realizados	$((\text{Eventos actuales} - \text{Eventos anteriores}) / \text{Eventos anteriores}) \times 100$	$\geq 10\%$ anual	Anual
Generación de empleo local	Número de empleos generados	Incremento anual	Anual
Crecimiento de ingresos turísticos	$((\text{Ingresos actuales} - \text{Ingresos anteriores}) / \text{Ingresos anteriores}) \times 100$	$\geq 10\%$ anual	Anual

Figura 52

Matriz general de evaluación

Posicionamiento turístico del establecimiento	Nivel de reconocimiento obtenido en encuestas	≥ 85%	Anual
---	---	-------	-------

Objetivo: Medir la contribución de la propuesta al fortalecimiento del desarrollo turístico de la parroquia La Península

Matriz general de evaluación

Objetivo de la propuesta	Indicador principal	Meta
Mejorar la calidad del servicio	Satisfacción del cliente	≥ 85%
Optimizar los espacios físicos	Percepción positiva de espacios	≥ 85%
Estandarizar procesos	Cumplimiento de protocolos	100%
Fortalecer competencias del personal	Participación en capacitaciones	≥ 90%
Diversificar servicios turísticos	Implementación de nuevos servicios	≥ 80%
Contribuir al desarrollo turístico	Incremento de visitantes	≥ 10% anual

Resultados esperados

La aplicación de estos indicadores permitirá monitorear de forma continua el desempeño de las hosterías y centros de eventos, verificar el cumplimiento de los objetivos de la propuesta y generar información útil para la toma de decisiones. De esta forma, se establecerá la mejora continua de los servicios, el fortalecimiento de la competitividad turística y el desarrollo sostenible de la parroquia La Península.

Bibliografía

- Aguilar, G. (2025). *Calidad del servicio y su importancia en la satisfacción del turista en la Comuna Ancestral Agua Blanca* [Universidad Estatal del Sur de Manabí].
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/8064/1/Aguilar%20Jim%20Garc%20nez%20Garc%20a9nesis%20Elena.pdf>
- Álvarez, J., Villamarín, S., & Cejas, M. (2022). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los atractivos turísticos naturales de la provincia de Cotopaxi. *Memorialia*, (16), 61-70.
- Andrade, L. G. (2023). *Análisis de la calidad de atención y servicio al cliente en los restaurantes mejor valorados en las plataformas digitales cantón Loja, provincia de Loja* [Tesis, Universidad Internacional de Ecuador].
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5771>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2019). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2022). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Astudillo, S., Cordero, O., Beltrán, P., & Escandón, M. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: Caso Cuenca -Ecuador. *PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 21(4), 825-836.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25145/j.pasos.2023.21.056>

- Ayón, L., Pibaque, M., & López, M. (2022). Influencia del turismo en el desarrollo local. *Revista Ciencia y Líderes*, 1(1), 40-51.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47230/>
- Bastida, C. (2022). *Estudio sobre el sistema de indicadores para un turismo comunitario, complementario al método de planificación nacional de destinos turísticos del Ecuador*. [Universidad ECOTEC].
<https://repositorio.ecotec.edu.ec:8443/server/api/core/bitstreams/20ddfb1-c2ff-4c08-881d-b2fb790a4979/content>
- Benavides, F. D. T., & Rosales, W. C. (2024). Factores Determinantes para el Desarrollo Turístico de las Pymes en el Cantón Salinas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 11557-11577.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12707
- Bonilla, D., Guerrero, A., & López, O. (2021). Métodos para medir la calidad del servicio turístico en empresas de alojamiento. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 18(19). <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.186>
- Cáceres, R. (2022). *Calidad del servicio turístico y satisfacción del turista en la provincia de Tacna* [Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10886/TESIS_CACERES%20ROMERO%20RICARDO%20SEBASTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cepeda, J. (2022). *Satisfacción del cliente y oferta en los servicios de alojamiento en el Cantón Baños de Agua Santa* [Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10284/1/Cepeda%20Rivera%20%2c%20J.%20%282023%29%20Satisfacci%c3%b3n%20del%20cliente%20>

y%20oferta%20en%20los%20servicios%20de%20alojamiento%20en%20el
%20Cant%20Ba%20los%20de%20Agua%20Santa.pdf

Coloma, C., & Morales, J. (2024). *Calidad en la atención del servicio en el turismo gastronómico de la ciudad de Babahoyo* [Universidad Técnica de Babahoyo].
<https://dspace.utb.edu.ec/server/api/core/bitstreams/f29ce749-1d3e-41ae-b9a2-b5cce0069439/content>

Descals, A., Murgui, M.-J., & Ruiz, J.-R. (2024). Una nueva estrategia para medir la demanda turística futura. *National Accounting Review*, 6(4), 480-497.
<https://doi.org/10.3934/NAR.2024022>

Galarza, J. I., Pillacela, B. P., Arredondo, B. O., & Ríos, S. R. (2023). Astaxantina: El antioxidante natural con múltiples beneficios para la salud. Una revisión: Astaxanthin: The natural antioxidant with multiple health benefits. A review. *REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA*, 10(4), 1-23.
<https://doi.org/10.21855/ecociencia.104.782>

Gambarota, D. M., & Lorda, M. A. (2024). El turismo como estrategia de desarrollo local. *Revista Geográfica Venezolana*, 58(2), 346-359.

García, F. (2002). Oferta turística cultural complementaria y posibilidades de diversificación en la costa onubense-algarbí. *Ciencia Regional en Andalucía: Identidad Regional y Globalización*, 2002, ISBN 84-607-3930-9, 52.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526347>

Gil, V. N., & Mastrandrea, A. (2024). Turismo de reuniones: Un abordaje desde la visión de sus residentes para el caso de Mar del Plata, Argentina. *Reflexiones*, 103(2), 1-29. <https://doi.org/10.15517/rr.v103i1.54868>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2022). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2022). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (16). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/sampierilasrutas.pdf
- Huamaní, J., & Bejar, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 4834-4848. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Hwang, J., Joo, K., & Moon, J. (2023). Relaciones entre la economía de la experiencia, la calidad de los tours, la satisfacción turística y el boca a boca en el contexto del turismo senior en Corea: El papel moderador de los servicios de guías turísticos. *Sustainability*, 15(8). <https://doi.org/10.3390/su15086367>
- Loureiro, I. S., Costa, V., & Malheiro, A. (2024). Turismo sostenible: Una revisión sistemática de la literatura y un análisis bibliométrico. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 14(1), 127-139. <https://doi.org/10.2478/ejthr-2024-0009>
- Macías, M., & Poveda, E. (2022). Gestión de la calidad del servicio y los factores que inciden en la productividad en las empresas hoteleras del Cantón San Vicente año 2021. *Revista Internacional de Derecho y Economía del turismo*, 4(2), 1-25. <https://doi.org/10.21071/ridetur.v4i2.15368>
- Manzano, P., & Silva, E. (2022). Un análisis conjunto de la calidad del servicio: Un estudio de caso de los modelos SERVQUAL e INTSERVQUAL en lodges

- ecuatorianos. *Investigaciones Turísticas*, (23), 239-265.
<https://doi.org/10.14198/INTURI2022.23.11>
- Montoya, R., Medina, C. G., Perfecto, A. D., Quijano, F., & Pandia, E. J. (2024). Turismo Sostenible y Desarrollo Local: Análisis de Políticas Públicas Efectivas. *Prohominum*, 6(3), 182-194.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0272>
- Morales, J., Valdez, N. V., Morales, J. R., & Yee, A. (2023). Calidad en el servicio hotelero: Propuesta de metodología experimental. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(104), 1717-1734. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.21>
- Ocaña, W., & Osejo, J. (2020). La calidad en el sector servicios: El reto para la competitividad turística del Ecuador, experiencias de su aplicación. *INNOVA Research Journal*, 3(2.1), 129-138.
<https://doi.org/10.33890/innova.v3.n2.1.2018.694>
- Olmos, E., Almendarez, M., & Velarde, M. (2024). Calidad del servicio turístico en el Pueblo Mágico de El Fuerte, Sinaloa: Análisis descriptivo. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología E Investigación*, 7(14), 36-58.
<https://doi.org/https://journalingeniar.org/index.php/ingeniar/article/view/263>
- Párraga, S. I., & Burgos, G. A. (2024). Análisis de la calidad del servicio y competitividad en una empresa hotelera. *Revista Científica INGENIAR: Ingeniería, Tecnología e Investigación*, 7(14 Ed. esp.), 36-58.
<https://doi.org/https://journalingeniar.org/index.php/ingeniar/article/view/263>
- Pazmiño, O. (2022). *Actividades recreativas y su aporte a la generación de emprendimientos turísticos en la parroquia la península del cantón Ambato provincia de Tungurahua* [Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e1c49f0b-23db-452d-a900-9d8a139f25b3/content>

Pedreschi, R. J., & Nieto, O. (2023). La importancia del marketing de servicios y la calidad de atención al cliente. *Revista Colegiada de Ciencia*, 5(1), 107-118. <https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/journal/334/3344527002/>

Pilco, E. A., Lascano, F. M., & Moreno, P. E. (2022). La Calidad del Servicio Turístico Comunitario: Análisis desde el Estudio en la Parroquia Santiago de Calpi, Cantón Riobamba. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 136-149. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3818>

Rodríguez, M. I., Muñoz, J. C., & Negrin, E. (2025). Diagnóstico de la gestión de servicios hoteleros en Manabí, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 10(19), 134-148. <https://doi.org/10.35381/r.k.v10i19.4381>

Sagñay, M. (2025). La calidad de servicio en el desarrollo turístico, caso de estudio: Centro Ecológico La Esperanza. *Ciencia Global*, 1(1), 12-21. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-5410-3441>

Sánchez, A., Hernández, C., & Chávez, Á. (2024). Calidad del Servicio en Destinos Turísticos: Caso de Servicios de Alojamiento en Tlatlauquitepec, Puebla. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 2909-2928. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11505

Sarmiento, C. (2024). Análisis de la calidad en el servicio de Alimentos y Bebidas en la Plaza de Comidas Típicas de Archidona. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 12954-12967. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.13571

Silador, R. R., Utrera, A. I., Dueñas, J. O., & Vargas, E. E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería: Caso

de estudio. *Ayana. Revista de Investigación en Turismo*, 3(1), 028.
<https://doi.org/10.24215/27186717e028>

Solís, J. B., Neira, M. L., González, C. D., & Mantilla, X. A. M. (2024). Factores que inciden en el turismo sostenible de Cojitambo- Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 30(9), 345-360. <https://doi.org/10.31876/rcs.v30i.42275>

Valdivieso, M. G., & Suarez, R. P. (2023). La calidad del servicio en la satisfacción del cliente en el hotel de carretera “Pasión Chocolate”, periodo 2022. *MQRInvestigar*, 7(4), 2818-2835.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2818-2835>

Villegas, C. (2025). *Calidad de servicio hotelero y su contribución al desarrollo turístico, zona urbana de Jipijapa* [Universidad Estatal del Sur de Manabí].
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/7543/1/Villegas%20Castro%20Carlos%20Alejandro.pdf>

Anexos

Anexo A. Carta de compromiso

Figura 53

Carta de compromiso



Universidad Técnica de Ambato
Consejo Académico Universitario

Av. Colombia 02-11 y Chile (Cda. Ingahurco) - Teléfonos: 593 (03) 2521-081 / 2822-960; correo-e: hcusecregeneral@uta.edu.ec

Ambato - Ecuador

ANEXO 3

FORMATO DE LA CARTA DE COMPROMISO.

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 05 de marzo de 2026

Dra. Mg. Marina Zenaida Castro Solorzano

Presidente de la unidad de Titulación
Carrera de Turismo
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

Yo, CRISTHIAN VARELA ALARCÓN en mi calidad de Director de Cultura y Turismo, GAD Municipalidad de Ambato, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Titulación: "La calidad de servicio y el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la Parroquia la Península, cantón Ambato." propuesto por el estudiante Jonathan Fernando Palate Caiza, portador de la Cédula de Ciudadanía 1850788959, estudiante de la Carrera de Turismo Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.

Ing. Cristhian Varela
1802973352
0986872003
cvarela@ambaato.gob.ec



Anexo B. Instrumentos

CUESTIONARIO DIRIGIDO A TURISTAS O VISITANTES DE HOSTERÍAS Y CENTROS DE EVENTOS PARROQUIA LA PENÍNSULA

Objetivo: Evaluar la percepción de la calidad del servicio y su relación con el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península, cantón Ambato.

Instrucciones: Lea detenidamente cada enunciado y marque con una (X) la opción que mejor represente su opinión.

Dimensión: Calidad del servicio

1. El personal del establecimiento (hostería o centro de eventos) les brindó una atención amable, respetuosa y acorde a sus necesidades durante su visita.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

2. El personal respondió de manera oportuna y eficiente a sus solicitudes, inquietudes o requerimientos durante su permanencia en el establecimiento.

Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

3. Las instalaciones del establecimiento (áreas comunes, baños, espacios recreativos) se encontraban limpias, ordenadas y en condiciones adecuadas para su uso.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

4. La información proporcionada por el personal sobre los servicios, precios y actividades fue clara, precisa y fácil de comprender.

Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

5. El servicio recibido en el establecimiento cumplió con las expectativas que usted tenía antes de su visita.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

6. El personal del establecimiento demuestra conocimientos adecuados sobre los servicios ofrecidos y brinda orientación cuando es necesario.

Muy alto ☐ Alto ☐ Medio ☐ Bajo ☐

7. Considera que el precio pagado por los servicios recibidos es justo en relación con la calidad ofrecida por el establecimiento.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

Dimensión: Experiencia del visitante

8. Durante su visita, se sintió cómodo, seguro y satisfecho con el ambiente general del establecimiento turístico.

Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

9. Los servicios complementarios ofrecidos (alimentación, recreación, eventos u otros) contribuyeron de manera positiva a su experiencia como visitante.

Muy satisfactorio ☐ Satisfactorio ☐ Poco satisfactorio ☐ Nada satisfactorio ☐

10. El entorno físico y ambiental del establecimiento (paisaje, tranquilidad, organización) resulta agradable y adecuado para el turismo.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

Dimensión: Desarrollo turístico

11. Considera que las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península contribuyen al desarrollo turístico del sector.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

12. La calidad del servicio recibido influye en su decisión de volver a visitar este establecimiento o la zona en el futuro.

Siempre ☐ Casi siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

13. Estaría dispuesto a recomendar este establecimiento a familiares, amigos u otras personas como un destino turístico confiable.

Totalmente si ☐ Probablemente ☐ Totalmente no ☐

14. Considera que estos establecimientos turísticos generan beneficios económicos y oportunidades de desarrollo para la comunidad local.

Muy de acuerdo ☐ De acuerdo ☐ En desacuerdo ☐ Muy en desacuerdo ☐

15. En función de su experiencia, estaría dispuesto a regresar a este establecimiento en futuras ocasiones.

Si, con seguridad ☐ Probablemente sí ☐ Probablemente no ☐ no ☐

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS O ADMINISTRADORES HOSTERÍAS Y CENTROS DE EVENTOS PARROQUIA LA PENÍNSULA

Objetivo: Recopilar información sobre la gestión de la calidad del servicio y su influencia en el desarrollo turístico en las hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península.

Instrucciones: Las siguientes preguntas están orientadas a conocer su experiencia y percepción. Puede responder con total libertad y ampliar su respuesta cuando lo considere necesario.

Preguntas

1. ¿Cómo describiría usted la calidad de los servicios que ofrece su establecimiento y qué aspectos considera más importantes para garantizarla?

2. Desde su experiencia, ¿qué acciones o estrategias implementa para mejorar continuamente la atención y satisfacción de los clientes que visitan su establecimiento?

3. ¿Cuáles considera que son los principales factores que influyen en la calidad del servicio en hosterías y centros de eventos de la parroquia La Península?

4. ¿Qué tipo de capacitación o formación recibe el personal para brindar un servicio adecuado a los turistas o visitantes?

5. Desde su punto de vista, ¿cómo influye la calidad del servicio en la decisión de los clientes de regresar o recomendar su establecimiento?

6. ¿Qué dificultades o limitaciones ha identificado en la prestación de servicios turísticos dentro de su establecimiento o en el sector?

- 7.** ¿De qué manera considera que su establecimiento contribuye al desarrollo turístico de la parroquia La Península?

- 8.** ¿Cómo percibe el crecimiento del turismo en la parroquia en los últimos años y qué factores cree que han influido en este desarrollo?

- 9.** ¿Qué acciones considera necesarias para fortalecer el turismo en la parroquia La Península y mejorar la competitividad de los establecimientos turísticos?

- 10.** Finalmente, ¿qué recomendaciones propondría para mejorar la calidad de los servicios y promover un mayor desarrollo turístico en este sector?

Anexo C. Validación de instrumentos

Figura 54

Validación del instrumento de la entrevista semiestructurada por la Ing. María Castellanos.



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Turismo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Carrera de
Turismo

Instrumento para la validación de "Entrevista semiestructurada"

CRITERIOS DE VALIDACIÓN	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Los ítems, dimensiones e indicadores son comprensibles específicos y fáciles de interpretar.	✓			
La formulación de las preguntas guía es clara, precisa y libre de ambigüedades.	✓			
La extensión y formato de instrumento permiten su uso práctico en el trabajo de campo.	✓			
Los datos que se obtendrán con la observación aportan significativamente al logro del objetivo específico.	✓			

ÍTEM	ESCALA			OBSERVACIONES
	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (☒) Aplicable de corregir (☐) No aplicable (☐)

Validado por: Ing. María Eulalia Castellanos

Especialidad del Evaluador: Master en Turismo Sostenible y TIC's

Lugar de trabajo: H. Gobierno Provincial de Tungurahua

Cargo que desempeña: Analista 2. en Formación y Capacitación Turística

Fecha: 22-04-2016

Firma:

Figura 55

Validación del instrumento de la entrevista semiestructurada por Ángel Acosta



Universidad Técnica de Ambato
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación
Carrera de Turismo



Instrumento para la validación de “Entrevista semiestructurada”

CRITERIOS DE VALIDACIÓN	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Los ítems, dimensiones e indicadores son comprensibles específicos y fáciles de interpretar.	/			
La formulación de las preguntas guía es clara, precisa y libre de ambigüedades.		/		
La extensión y formato de instrumento permiten su uso práctico en el trabajo de campo.	/			
Los datos que se obtendrán con la observación aportan significativamente al logro del objetivo específico.	/			

ESCALA				OBSERVACIONES
ÍTEM	DEJAR	MODIFICAR	ELIMINAR	
1	/	/		
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (✓) Aplicable de corregir () No aplicable ()

Validado por: Ángel Acosta

Especialidad del Evaluador: Magister Sostenibilidad y planificación de la conservación

Lugar de trabajo: GAD Municipalidad de Ambato

Cargo que desempeña: Jefe de Turismo

Fecha: 21-04-2026

Firma:

Anexo D. Evidencias

Figura 56

Entrevista realizada al propietario del mesón Viña Rosa.



Figura 57

Entrevista realizada al propietario de la Quinta Mirador de Leo.



Figura 58

Entrevista realizada al propietario de la hostería Las Baganvillas.

